

Praca socjalna
w bezpieczeństwie społecznym

SERIA / SERIES: Biblioteka Instytutu Spraw Społecznych
Uniwersytetu Pedagogicznego
im. Komisji Edukacji Narodowej
w Krakowie

REDAKTOR SERII / EDITOR: Norbert G. Pikuła

RADA NAUKOWA / COUNCIL: Mirosław J. Szymański, Zbigniew Marek,
Anna Žilová, Ireneusz M. Światała,
Barbara Nowak, Norbert G. Pikuła,
Małgorzata Duda, Bogusław Uliasz
Leszek Graniszewski, Piotr Kosiak,
Joanna M. Łukasik, Mirosław Grewiński,
Marek Klimek, Jerzy Krzyszkowski,
Józef Młyński

SEKRETARZ SERII / SECRETARY: Ewelina Zdebska

Dotychczas ukazały się / They have been published so far:

- *Senior i rodzina*, red. naukowa M. Banach, A. Szwedzik, Wyd. «scriptum», Kraków 2013, ss. 236.
- *Wybrane zagadnienia z pomocy i integracji społecznej*, red. naukowa J. Matejek, N. G. Pikuła, Wyd. «scriptum», Kraków 2014, ss. 176.
- *Problemy i kwestie społeczne*, red. naukowa Katarzyna Białożyty, Bogusław Uliasz, Maciej Soliński, Wyd. «scriptum», Kraków 2014, ss. 190.
- *Współczesne wyzwania oraz wielowymiarowość edukacji i pracy*, red. naukowa Ewelina Zdebska, Bogusław Uliasz, Wyd. «scriptum», Kraków 2014, ss. 240.
- *Universalism of work in the context of the Polish and European civilizational challenges*, edited by: Marek Banach, Magdalena Lubińska-Bogacka, Adam Szwedzik, Wyd. «scriptum», Kraków 2015, ss. 238.
- *Praca w życiu człowieka i jej społeczno-edukacyjne uwarunkowania*, red. naukowa Józefa Matejek, Katarzyna Białożyty, Wyd. «scriptum», Kraków 2015, ss. 272.
- Jiří Prokop, Petr Prokop, *Osamostatňování klientů zařízení náhradní výchovné péče v mezinárodním srovnání. Česko – polské kontexty*, Wyd. «scriptum», Kraków 2015, ss. 150.
- *Wielowymiarowość resocjalizacji osób niedostosowanych społecznie*, red. naukowa Sylwester Bębas, Katarzyna Jagielska, Ryszard Kozioł, Wyd. «scriptum», Kraków 2015, ss. 172.
- *Integracja społeczna i bezpieczeństwo osób niepełnosprawnych*, red. naukowa Sylwester Bębas, Katarzyna Jagielska, Ryszard Kozioł, Wyd. «scriptum», Kraków 2016, ss. 204.
- *Edukacja i praca nauczyciela: ciągłość – zmiana – konteksty*, red. naukowa Joanna Madalińska-Michalak, Norbert G. Pikuła, Katarzyna Białożyty, Wyd. «scriptum», Kraków 2017, ss. 272.
- *Wyzwania dla polityki społecznej w kontekście pandemii koronawirusa*, redakcja naukowa: Norbert G. Pikuła, Mirosław Grewiński, Ewelina Zdebska, Wojciech Glac, Wyd. «scriptum», Kraków 2020, ss. 230.
- *Wybrane krajowe i międzynarodowe aspekty polityki społecznej w czasie pandemii koronawirusa*, redakcja naukowa: Norbert G. Pikuła, Mirosław Grewiński, Ewelina Zdebska, Wojciech Glac, Wyd. «scriptum», Kraków 2020, ss. 250.
- *Wyzwania dla edukacji w sytuacji pandemii COVID-19*, redakcja naukowa: Norbert G. Pikuła, Katarzyna Jagielska, Joanna M. Łukasik, Wyd. «scriptum», Kraków 2020, ss. 286.
- Józef Młyński, *Praca socjalna w bezpieczeństwie społecznym. Myśleć – widzieć – działać*, Wyd. «scriptum», Kraków 2021, ss. 256.



**Praca socjalna
w bezpieczeństwie społecznym**
Myśleć – widzieć – działać

Józef Młyński

Kraków 2021

Ocena ekspercka publikacji w ramach grantu nr I/180/EU/279/21
prof. UP dr hab. Joanna M. Łukasik

Recenzenci naukowci / Reviewers:
prof. dr hab. Mirosław Grewiński
Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Janusza Korczaka w Warszawie
prof. KAAFM dr hab. Monika Ostrowska
Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego

© by Józef Młyński, 2021
© by Wydawnictwo «scriptum», 2021

Adres redakcji / Adress:
Biblioteka Instytutu Spraw Społecznych
Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie
os. Stalowe 17, 31-922 Kraków
+48 12 662 79 50
biss.iss.up@gmail.com
<https://iss.up.krakow.pl>

Korekta / Copyreaders:
Sylwia Tondel

Opracowanie graficzne, dtp i projekt okładki serii / Dtp and cover design:
Tomasz Sekunda

Grafika na okładce / On cover:
© Gerd Altmann by pixabay.com

Projekt zrealizowano przy wsparciu finansowym Województwa Małopolskiego.

 **MAŁOPOLSKA**

Wydanie I / First edition
ISBN 978-83-66812-21-5



Wydawnictwo «scriptum»
Tomasz Sekunda
tel. +48 604 532 898
e-mail: scriptum@wydawnictwoscriptum.pl

Wydawnictwo «scriptum» znajduje się na liście wydawnictw MNiSW,
publikacje otrzymują 80 pkt.
www.wydawnictwoscriptum.pl

Jednostka ludzka może znaleźć sens życia
tylko w osobowym kształtowaniu i przenikaniu sobą
wszystkiego, z czym się spotyka.
A. Kępiński

Człowiek przeżyje każde „jak”,
jeśli wie wyrażnie „po co”.
V.E. Frankl

Praca socjalna – bezpieczeństwem społecznym człowieka,
rodziny, która prowadzi do usamodzielnienia.
J. Młyński

Spis treści

Wprowadzenie	11
--------------------	----

Część I Praca socjalna w teorii

Rozdział I

TEORIE HUMANISTYCZNE I METODY PRACY SOCJALNEJ	19
1. Teorie humanistyczne w pracy socjalnej	19
1.1. Teorie socjologiczne	20
1.2. Teorie psychologiczne	25
1.3. Teorie psychosocjologiczne	29
2. Metody pracy socjalnej	33
2.1. Case work	34
2.2. Groupwork	39
2.3. Organization (community) work	43

Rozdział II

METODA I PROCES DZIAŁANIA W PRACY SOCJALNEJ	51
1. Implementacja metod badawczych w pracy socjalnej	51
2. Techniki badawcze	53
3. Diagnoza i diagnozowanie	64
3.1. Diagnoza indywidualna	66
3.2. Diagnoza grupowa (rodzina)	67
3.3. Diagnozowanie instytucji/społeczności	68
3.4. Genogram	69
4. Metodyka działania w pracy socjalnej	71
4.1. Definicje: metoda, metodologia	71
4.2. Kluczowe pojęcia metodyki działania w pracy socjalnej	73
4.3. Dwa modele działania: medyczny i <i>intervention</i>	78

Część II

Praktyczny wymiar pracy socjalnej w bezpieczeństwie społecznym Etapy działania pracownika socjalnego w spotkaniu z klientem

Rozdział III

OD PROBLEMU DO DECYZJI – ANALIZA SYTUACJI	85
1. Interpretacja ważnych pojęć.....	85
1.1. Problem	86
1.2. Potrzeba.....	87
1.3. Życzenie.....	89
2. Interpretacja terenu pracy pracownika socjalnego	90
2.1. Sposoby interpretacji miejsca pracy	90
2.2. Interpretacja otoczenia pracy pracownika socjalnego	92
3. Interpretacja placówki – miejsca pracy pracownika socjalnego	94
3.1. Placówka. Znaczenie terminu i rodzaje	94
3.2. Placówka. Charakterystyka i rola.....	96
4. Pracownik socjalny. Charakterystyka, analiza i znaczenie.....	98
4.1. Pracownik socjalny	98
4.2. Pracownik socjalny w relacji do etosu zawodowego w placówce	101
4.3. Pracownik socjalny w oczach podopiecznych (beneficjentów).....	102
5. Podopieczny i jego życzenie (problem)	104
5.1. Implikacje zgłoszonego życzenia/problemu	105
5.2. Geneza zgłoszonego życzenia/problemu	106
5.3. Formy zachowania klienta w czasie pierwszego spotkania	110

Rozdział IV

OCENA SYTUACJI KLIENTA – ANALIZA I ZNACZENIE.....	113
1. Podstawowe terminy – rozumienie pojęć.....	114
1.1. Diagnoza.....	114
1.2. Ocena	116
2. Charakterystyczne cechy oceny	116
2.2. Subiektywność oceny.....	118
2.3. Obiektywność oceny.....	119
2.4. Ocena jako proces	120
3. Rodzaje oceny	121
3.1. Ocena dynamiczna.....	122
3.2. Ocena kliniczna.....	123
3.3. Ocena genetyczna	123
3.4. Ocena wstępna.....	123
3.5. Ocena operacyjna.....	124
3.6. Ocena rezultatów.....	125
4. Okoliczności i treść oceny	125
4.1. Właściwe zmienne	125
4.2. Punkty oceny (styczne oceny)	126

Rozdział V	
UMOWA – KONTRAKT SOCJALNY	131
1. Umowa – kontrakt z klientem	131
2. Rozumienie potrzebnych terminów.....	133
3. Zawarcie umowy – kontraktu	135
4. Treść umowy	137
4.1. Określenie wspólnych celów.....	137
4.2. Plan pracy przy zastosowaniu umowy	138
5. Umowa – jej forma	139
6. Co może dać umowa, a co może ograniczać umowę.....	140
Rozdział VI	
BEZPOŚREDNIE POSTĘPOWANIE METODYCZNE	
W PRACY SOCJALNEJ	143
1. Podstawowe formy postępowania metodycznego.....	144
1.1. Wyjaśnienie.....	144
1.2. Wspieranie	146
1.3. Rozumienie siebie	147
2. Edukacja czyli proces pomocy przez socjalizację.....	148
2.1. Informacja.....	149
2.2. Pomoc materialna	149
2.3. Działania wychowawcze.....	151
3. Wpływanie	153
3.1. Porada.....	153
3.2. Konfrontacja	155
3.3. Perswazja	155
4. Nadzorowanie	156
4.1. Wspieranie przy użyciu autorytetu.....	156
4.2. Określenie wymagań oraz mocnych i słabych stron klienta.....	157
4.3. Przyjazne nadzorowanie.....	158
5. Potrzeba kontaktów	159
6. Struktura relacji pracy z klientem	161
6.1. Częstotliwość spotkań	161
6.2. Czas trwania spotkań.....	162
6.3. Wykorzystanie przestrzeni.....	163
Rozdział VII	
POŚREDNIE POSTĘPOWANIE METODYCZNE W PRACY SOCJALNEJ ..	165
1. Organizacja pracy działań pośrednich.....	165
1.1. Czas pracy	166
1.2. Przestrzeń pracy	166
1.3. Dokumentacja pracy.....	167
2. Planowanie i programowanie.....	168
2.1. Etapy programowania i planowania	168

2.2. Zmienne programowania i planowania	170
2.3. Określenie działań programowania i planowania	171
2.4. Wybór działań programowania i planowania	171
3. Właściwe otoczenie klienta	172
4. Próba współpracy z innymi pracownikami socjalnymi	173
4.1. Łączność	173
4.2. Koordynacja	173
4.3. Formowanie zespołu pracy	174
4.4. Konsultacje	175
Rozdział VIII	
OSTATNI ETAP DZIAŁANIA METODYCZNEGO – ZAKOŃCZENIE	177
1. Co to jest zakończenie?	177
2. Zamknięcie postępowania metodycznego	178
3. Zakończenia na poziomie instytucjonalnym	179
4. Różne formy zakończenia – poziom indywidualny	179
5. Psychospołeczne implikacje zakończenia	183
6. Możliwe sposoby zakończenia	185
Rozdział IX	
OD TEORII DO INDYWIDUALNEGO PRZYPADKU	189
1. Andrzej – co z życiem mojej rodziny – bezrobocie	189
2. Maria – mój mąż mnie bije	193
3. Tomek – problemy z nauką	197
4. Ryszard – kiedyś był szczęśliwym ojcem	199
5. Tadeusz i Jolanta – alkoholizm nas zgubił	202
12 kroków Anonimowych Alkoholików	205
6. Pomoc rodzinie wielodzietnej	206
PODSUMOWANIE	209
BIBLIOGRAFIA	213
SPIS SCHEMATÓW	222
ANEKS	223
Kontrakt socjalny – formularz	224
Wywiad środowiskowy – formularz	239

Wprowadzenie

Najszerszą definicję pracy socjalnej zaproponował, jak się wydaje, brytyjski badacz Malcolm Payne. Zdaniem tego autora praca socjalna wpływa nie tylko na bezpieczeństwo socjalne jednostki, rodziny, ale jest szczególnym rodzajem aktywności, w ramach której ludzie wchodzą ze sobą w interakcje, występując w rolach pracownika socjalnego i klienta. Jest ona społecznie tworzoną rzeczywistością i dotyczy szerszego układu społeczno-kulturowego. W ten sposób określa: oczekiwania wobec zawodu pracownika socjalnego, istotę i rolę klienta oraz formalny sposób działania instytucji pomocy społecznej¹. Z tego względu przestrzeń pracy socjalnej pojawia się zawsze wtedy, gdy jakieś jednostki lub grupy doświadczają braków (rodziny dysfunkcyjne) lub są dotknięte patologiami (rodziny patologiczne). Przykładem rodziny dysfunkcyjnej jest rodzina o zaburzonym systemie relacji. Jej członkowie żyją w izolacji od świata zewnętrznego i w atmosferze emocjonalnego dystansu. Pozostają ze sobą raczej z poczucia obowiązku lub przyzwyczajenia, a nie z powodu głębszych więzi. Dzieci natomiast doświadczają zaniedbania, czasem fizycznego opuszczenia oraz niezaspokajania ich potrzeb².

Niewątpliwie praca socjalna mieści się w obszarze polityki społecznej, bezpieczeństwa socjalnego. Stanowi ona element działalności państwa oraz innych instytucji publicznych, których celem jest optymalizowanie warunków życia, pracy ludzi oraz stosunków międzyludzkich. Jest ponadto naukową teorią obejmującą

¹ Zob. M. Payne, *Modern social work theory*, London 1997, s. 8–9.

² Por. M. Ryś, *Psychologiczne źródła dysfunkcji w małżeństwie i rodzinie*, w: *Rodzina polska u progu trzeciego tysiąclecia*, W. Majkowski (red.), Warszawa 2003, s. 85–88.

zagadnienia potrzeb materialnych i duchowych jednostki w określonym rozwoju państw i ich uwarunkowań społecznych³. Wpływa na dobrostan, jakość życia i bezpieczeństwo egzystencji ludzkiej. To także „działalność państwa, samorządów i organizacji pozarządowych, zmierzająca do kształtowania ogólnych warunków pracy i bytu ludności, prorozwojowych struktur społecznych oraz stosunków społecznych opartych na równości i sprawiedliwości społecznej, sprzyjających zaspokajaniu potrzeb społecznych na dostępnym poziomie”⁴. Z tej też racji w zakresie polityki społecznej należy umieścić pomoc społeczną, w ramach której praca socjalna stanowi bezpośredni kontakt z beneficjentem i należy ją umieścić w obszarze oddziaływań bezpieczeństwa społecznego. Tezę tę potwierdza Christine Labonté-Roset, uznając, że praca socjalna lokuje się w przestrzeni polityki społecznej i jako taka w Europie oraz innych krajach jest poddana prymatowi polityki gospodarczej. Trudno bowiem byłoby wyobrazić sobie rzeczywistość społeczną i polityczną bez pracy socjalnej⁵.

Powszechnie wiadomo, że pierwszym podmiotem polityki społecznej jest rodzina – zapewniająca stabilizację, oparcie psychiczne, pomoc usługowo-materialną oraz stanowiąca dla swoich członków podstawową grupę wsparcia. Niekiedy jednak ona sama potrzebuje pomocy. Wówczas staje się również podmiotem pracy socjalnej szeroko analizowanej w ramach bezpieczeństwa społecznego w polityce społecznej⁶. Praca socjalna obejmuje pomocą rodziny doświadczające trudności w zakresie funkcjonowania społecznego, chociażby z powodu życiowej bezradności, i koreluje z „nieuzasadnionym, gwałtownym rozwarstwieniem społecznym, poczuciem doznawania niezawinionej biedy, utratą zaufania do instytucji publicznych, rozpadem wspólnot i indywidualizacją społeczeństwa”⁷.

Przyznać należy, że rodziny i jednostki dotyka współcześnie wiele trudności naruszających ich codzienną równowagę. Jedne z nich są naturalne, jak choroby czy klęski żywiołowe, inne pozostają wynikiem zakłóceń w życiu społecznym. Stąd też wiele rodzin doświadcza kłopotów nie tylko w procesie socjalizacji dzieci, ale też w obszarze innych problemów, czasem niezależnych i niezawinionych.

³ Por. K. Podolski, W. Turnowiecki, *Polityka społeczna*, Gdańsk 2003, s. 7.

⁴ A. Kurzynowski, *Polityka społeczna – podstawowe pojęcia i zakres*, w: *Polityka społeczna*, A. Kurzynowski (red.), Warszawa 2002, s. 9.

⁵ Por. Ch. Labonté-Roset, *Samorozumienie, kształcenie i uznanie pracy socjalnej w Europie, w: Profesje społeczne w Europie. Z problemów kształcenia i działania*, E. Marynowicz-Hetka, A. Wagner, J. Piekarski (red.), Katowice 2001, s. 83–97.

⁶ S. Kawula, *Dziecko w rodzinie ryzyka – zagrożenia socjalne*, w: *Pedagogika rodziny. Obszary i panorama problematyki*, S. Kawula, J. Brągiel, A.W. Janke (red.), Toruń 2009, s. 316.

⁷ B. Ciżkowicz, *Wyuczona bezradność młodzieży*, Bydgoszcz 2006, s. 16.

Często niemożność podjęcia pracy, niepełnosprawność, niedostatek środków do życia, osamotnienie, uzależnienie, przemoc, zachowania patologiczne, stawiają przez rodziną niemałe wyzwania. Wreszcie transformacja ustrojowa, pluralizm, globalizacja, brak pracy i szybko rozwijająca się technologia, stały się przyczyną zagubienia człowieka, który utracił nadzieję na lepsze jutro. Zagubienie to doprowadziło do zjawisk, takich jak: bieda, ubóstwo, niedostatek, deprywacja społeczna czy krytyczne sytuacje życiowe. Dlatego współczesna rodzina potrzebuje wsparcia prowadzonego przez instytucje pomocy społecznej w różnym zakresie, również, a może przede wszystkim, w ramach pracy socjalnej.

W tym kontekście rodzina potrzebuje pomocy w realizacji „funkcji opiekuńczej, wychowawczej, profilaktycznej i prewencyjnej [...], a dla pracowników socjalnych stanowi główny podmiot ich oddziaływań, nie tylko jako klient pomocy społecznej”⁸. To dobrze, że od wielu lat trwa pogłębiająca się i rozwijająca się nauka pracy socjalnej obejmująca całokształt działań na rzecz wzmacniania jednostki i rodziny przez pracę nad ich zasobami, czyli mocnymi stronami i umiejętnościami zdobytymi w toku doświadczeń życiowych⁹. Od pewnego czasu coraz częściej nauka ta staje się przedmiotem kształcenia na wielu wydziałach polskich uczelni. Umiejętność pomagania człowiekowi jest bowiem niezwykle ważnym aspektem życia społecznego, toteż każdy wysiłek podjęty w tym kierunku nie tylko ma sens, ale wydaje się konieczny, bo tak często warunkujący polepszenie jakości życia i efektywności pracy człowieka. Pomaganie człowiekowi, wspieranie go jest natomiast niezmiernie istotnym zadaniem pracownika socjalnego. Jego wysiłek prowadzący do lepszego zrozumienia procesu pomagania nigdy nie jest stracony i nigdy nie będzie bezowocny¹⁰.

Niniejsza książka [*Praca socjalna w bezpieczeństwie społecznym: myśleć – widzieć – działać*] ma na celu pomóc pracownikom pomocy społecznej (pracownikom socjalnym) i studentom zrozumieć, w jaki sposób, w sensie teoretycznym i praktycznym, powinien postępować pracownik socjalny podczas rozmowy z klientem. Chodzi bowiem o osobowy, podmiotowy kontakt, nie zaś przedmiotowe podejście, często odarte z ducha pracy socjalnej. Człowiek potrzebujący pomocy nie może zostać sam, jego trudna sytuacja nie powinna pozostać bez rozwiązania. Pracownik socjalny powinien jednak wiedzieć, jak postępować ze swoim podopiecznym. W realizacji tego celu ma pomóc niniejsza książka, będąca próbą

⁸ E. Dybowska, K. Wojtanowicz, *System wspierania i formy pracy z rodziną*, Kraków 2013, s. 5.

⁹ Por. I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Katowice 2010, s. 31.

¹⁰ Por. M.K. Stasiak, *Podmiotowy model pracy socjalnej*, Łódź 2009, s. 16.

integralnego ujęcia praktycznego wymiaru pracy socjalnej w bezpieczeństwie społecznym, której zadaniem jest wzmacnianie aktywności i samodzielności życiowej osób i rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej oraz przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu. Trzeba dodać, że najważniejszym w poznaniu człowieka jest pochylenie się nad jego problemem, podtrzymanie go w cierpieniu, obudzenie w nim nadziei na zmianę, troska o jego przyszłość, dobrostan, a nade wszystko bezpośredni kontakt oparty na zaufaniu, empatii i szacunku. Antoni Kępiński, określany w literaturze jako mistrz pomagania, stwierdził, że „rozmowa z pacjentem to główny instrument diagnostyczno-terapeutyczny”¹¹.

Niniejsza książka składa się z dwóch części: teoretycznej i praktycznej. Część pierwsza (teoretyczna) obejmuje dwa rozdziały dotyczące: humanistycznych teorii dla pracy socjalnej, metod i procesu działania w pracy socjalnej. Część druga (praktyczna) zawiera siedem rozdziałów, z których każdy opisuje metodyczne postępowanie pracownika socjalnego w pracy socjalnej.

W rozdziale pierwszym – *Teorie humanistyczne i metody pracy socjalnej* – autor przedstawia teorie humanistyczne, do których zaliczają się teorie: socjologiczne, psychologiczne i psychosocjologiczne oraz opisuje metody pracy socjalnej: *case work*, *groupwork* i *organization work*.

Rozdział drugi – *Metoda i proces działania w pracy socjalnej* – został poświęcony opisowi metod i technik badawczych, diagnozy i diagnozowania. Zawiera również charakterystykę diagnozy indywidualnej, grupowej, organizacji oraz genogramu. Ostatnie studium drugiego rozdziału dotyczy metodyki działania w pracy socjalnej. Odwołuje się ona (metodyka) do definicji metody i metodologii, kluczowych jej pojęć, takich jak: opozycja, wzajemna zależność i równowaga dynamiczna oraz przedstawia dwa modele działania: medyczny i *intervention*.

Rozdział trzeci – *Interpretacja – analiza sytuacji* – dotyczy rozumienia ważnych pojęć, takich jak: problem, potrzeba i życzenie. Zawiera on interpretację terenu działania pracownika socjalnego, ze szczególnym uwzględnieniem sposobów interpretacji terenu pracy oraz interpretacji otoczenia pracy pracownika socjalnego. W dalszej części scharakteryzowano placówkę, w której podejmuje pracę pracownik socjalny oraz samego pracownika socjalnego. Wreszcie, na końcowym etapie tego rozdziału, autor analizuje podopiecznego i jego życzenie, z którym zgłasza się do danej placówki socjalnej. Zwraca uwagę na implikacje zgłoszonego życzenia oraz zachowanie podopiecznego przy pierwszym kontakcie z pracownikiem socjalnym.

¹¹ A. Jakubik, J. Masłowski, *Antoni Kępiński. Człowiek i dzieło*, Warszawa 1981, s. 125.

W kolejnym, czwartym, rozdziale – *Interpretacja – analiza oceny* – autor omawia rozumienie dwóch terminów: diagnozy i oceny. Przedstawia charakterystyczne cechy oceny: subiektywność, obiektywność, ciągłość, dynamiczność i proces. Analizuje także rodzaje oceny, do których zalicza: ocenę dynamiczną, kliniczną, genetyczną, wstępną, operacyjną, oraz opisuje rezultaty tych ocen.

Piąty rozdział – *Umowa – kontrakt socjalny* – został poświęcony rozumieniu potrzebnych terminów: celu ogólnego operacyjnego i konwencji; a także zawarciu umowy oraz jej treści i formie. Przy określaniu formy umowy autor zwraca uwagę na wskazywanie jej wspólnych celów oraz planu pracy. Na końcowym etapie opisano, co może ograniczać kontrakt oraz przedstawiono przykładowy kontrakt socjalny.

Rozdział szósty – *Bezpośrednie postępowanie metodyczne w pracy socjalnej* – dotyczy podstawowych form postępowania metodycznego, takich jak: wyjaśnianie, wspieranie i rozumienie siebie. Ponadto zawiera określenia ważnych jego elementów: edukacji, wpływania, nadzorowania, potrzeby kontaktów oraz struktury relacji pracy z klientem.

W siódmym rozdziale zatytułowanym – *Pośrednie postępowanie metodyczne w pracy socjalnej* – autor bada organizację działań pośrednich w kontekście czasu pracy, jej przestrzeni i dokumentacji. Analizuje także planowanie i programowanie pracy socjalnej, otoczenie oraz próbę współpracy pracownika socjalnego z jego innymi kolegami.

Kolejny rozdział – *Ostatni etap działania metodycznego – zakończenie* – zawiera interpretację terminu „zakończenie” oraz wskazanie różnych sposobów zakończenia: zamknięcie, zakończenie na poziomie instytucjonalnym, formy zakończenia, psychologiczne implikacje zakończenia oraz możliwe jego sposoby działania.

Ostatni rozdział (dodatek) – *Od teorii do indywidualnego przypadku* – dotyczy analizy kilku praktycznych sytuacji rozwiązywanych przez pracowników socjalnych. Sytuacje te można postrzegać jako scenariusze będące wskazówką dla pracowników służb społecznych. Opisano sytuacje: Andrzeja, Marii, Tomka i Ryszarda oraz problem alkoholizmu w rodzinie.

Autor ma nadzieję, że prezentowana publikacja przyczyni się do lepszego zrozumienia ważnych terminów pracy socjalnej oraz pomoże czytelnikom łatwo poruszać się na różnych etapach postępowania metodycznego pracy socjalnej. Książka ta dedykowana jest nie tylko studentom, ale także wszystkim pracownikom socjalnym, którzy już pochylają się nad różnymi formami pomagania, również osobom podejmujących działania na rzecz służby społecznej, w tym pracownikom ośrodków pomocy społecznej.

Część I

Praca socjalna w teorii

Samolot, którym leciała Sybil, dotknął kołami pasa lotniska w Denver. Ta młoda matka czuła się zagubiona. Pełna obaw, że jej narzeczony nie zechce się z nią ożenić, kiedy dowie się, że ma ona już dziecko, postanowiła oddać rocznego synka do adopcji. Dlatego przyleciała ze wschodu tu, do Kolorado. Informacja turystyczna skierowała ją do lokalnej agencji adopcyjnej. Po podpisaniu dokumentów, ze łzami w oczach wsiadła do najbliższego samolotu lecącego na wschód. Jej synek, Tony, trafił pod opiekę zastępczą.

Dwa tygodnie później agencja otrzymała wiadomość od Sybil pragnącej odzyskać dziecko. Zdążyła wyjść za mąż i gdy nie mogła już znieść rozłąki z synkiem, wyznała wszystko mężowi. Ten, chcąc jej pomóc i dać dziecku dom, poparł jej starania o odzyskanie chłopca. Po kilku dniach załatwiania formalności Sybil poleciała odebrać syna. W jej przypadku agencja opiekuńcza okazała się ośrodkiem tymczasowym. Dała dziecku schronienie na czas, gdy jego matka układała sobie życie.

W chwilach kryzysu, gdy przeciwności osaczają fundament społeczeństwa – rodzinę – agencje socjalne służą pomocą. W razie potrzeby mogą pełnić rolę rodziny zastępczej, ale chętniej wspierają rodziny, istniejące rodziny, gdy zajdzie taka potrzeba. Dlatego tak bardzo potrzebna jest praca socjalna, jako profesjonalna forma pomocy jednostce i rodzinie.

Źródło: R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, Katowice 1998, s. 185.

Rozdział I

TEORIE HUMANISTYCZNE I METODY PRACY SOCJALNEJ

1. Teorie humanistyczne w pracy socjalnej
 - 1.1. *Teorie socjologiczne*
 - 1.2. *Teorie psychologiczne*
 - 1.3. *Teorie psychosocjologiczne*
2. Metody pracy socjalnej
 - 2.1. *Case work*
 - 2.2. *Groupwork*
 - 2.3. *Organization (community) work*

1. Teorie humanistyczne w pracy socjalnej

Metodyka pracy socjalnej implikowana jest różnymi teoriami humanistycznymi. Tworzono ją stopniowo na podstawie wiedzy zaczerpniętej z psychologii i socjologii. Podobnie też teorie humanistyczne nie były wytworem autonomicznego procesu koncepcyjnego, ale wynikiem pewnych tendencji, tworem epoki, i stanowiły odpowiedź na potrzeby społeczeństwa. Niezależnie od tego, w jakim czasie powstały, wnoszą oryginalną wartość społeczną, która przyczynia się do rozwiązywania problemów. W tym kontekście należy poddać analizie teorie socjologiczne, psychologiczne oraz psychospołeczne. Dzięki poznaniu tych teorii pracownik socjalny w większym stopniu będzie mógł wykorzystać je do rozwiązywania problemów społecznych oraz indywidualnych (zob. schemat 1).

Schemat 1. Teorie humanistyczne w pracy socjalnej

TEORIE HUMANISTYCZNE		
SOCJOLOGICZNE	PSYCHOLOGICZNE	PSYCHOSPOŁECZNE
FUNKCJONALIZM	PSYCHOANALIZA	SOCJOMETRIA
STRUKTURALIZM	BEHAWIORYZM	PSYCHOLOGIA
KULTURALIZM	ANALIZA	DYNAMICZNA
INTERAKCJONIZM	TRANSAKCJONALNA	NIEDYREKTYWNOŚĆ
SYMBOLICZNY		ANALIZA
TEORIE SYSTEMÓW		INSTYTUCJONALNA

Źródło: opracowanie własne.

1.1. Teorie socjologiczne

W teoriach socjologicznych warto dokonać analizy pojęć takich jak: funkcjonalizm, strukturalizm, kulturalizm, interakcjonizm symboliczny i teorie systemów.

Funkcjonalizm

Funkcjonalizm to nurt w socjologii odwołujący się do badań, wedle których społeczeństwo postrzegane jest jako system wzajemnie powiązanych ze sobą elementów kulturowych, spełniających funkcję równowagi (całości). W tym kontekście dla zachowania równowagi w społeczeństwie nie jest potrzebny ład społeczny, wystarczą warunki, w których system społeczny może zachować wewnętrzną równowagę. To pogląd zajmujący się badaniem i rozpatrywaniem procesów oraz instytucji społecznych¹².

Nurt ten opiera się na następujących założeniach:

- społeczeństwo to pewien system składający się z różnych części,
- każda z tych części pełni w społeczeństwie określoną funkcję,
- system społeczny jest ciągle dynamiczny,
- wewnątrz systemu istnieją pewne napięcia, które jednak można rozwiązać,
- system podlega zmianom w sposób stopniowy i ewolucyjny,

¹² B. Gofron, *Funkcjonalizm i teoria konfliktu wobec idei równości w edukacji*, „Podstawy Edukacji” 2008 nr 1, s. 45.

- największe zmiany rysują się w makrostrukturze, zaś w mikrostrukturze zasadniczo tych zmian nie ma,
- cechą owego systemu jest występowanie zróżnicowanych ról i pozycji społecznych,
- ów system społeczny dąży do zachowania ładu, aby właściwie funkcjonować; w ten sposób tworzy pewną hierarchię w społeczeństwie¹³.

System społeczny jest zatem pewnego rodzaju organizmem o konkretnych funkcjonalnych wymaganiach. Dlatego też istnienie systemu społecznego implikowane jest dążeniem do osiągnięcia celów, czyli zaspokojenia podstawowych potrzeb człowieka w społeczeństwie. Zaspokojenie tych potrzeb jest możliwe jedynie dzięki zbiorowej działalności ludzi kierujących się właściwymi normami, zasadami i dobrem wspólnym. W systemie społecznym jednostki podejmują działania, by zaspokoić swoje potrzeby. Jest to możliwe, jeśli wszyscy członkowie działają zgodnie z tymi samymi regułami. Jeśli zaś nie ma tych reguł i wartości, nie ma też systemu społecznego. Brak zaś systemu sprawia, że działania podejmowane przez członków społeczeństwa nie są funkcjonalne, to znaczy nie wpływają na właściwe zaspokojenie tych potrzeb. Pogląd ten potwierdza Jerzy Szacki, stwierdzając, że „wewnątrz każdego systemu występują również destabilizujące ten system elementy dysfunkcjonalne, których nie sposób wyjaśnić przez wskazanie na jego potrzeby¹⁴.”

Dzięki analizie funkcjonalnej można wyjaśnić pewne zachowania członków społeczeństwa, które są rezultatem dążenia do przywracania w nim równowagi. Ponieważ problemy członków społeczeństwa wynikają z braku właściwego ich funkcjonowania w nim, funkcjonalizm jako jeden z nurtów socjologicznych próbuje wyjaśnić, dlaczego tak się dzieje. Stąd też jego przydatność w pracy socjalnej.

Strukturalizm

Strukturalizm w świetle socjologii to nurt potrzebny do interpretacji struktury społecznej, która dla społeczeństwa jest ważniejsza od działań społecznych. U podstaw strukturalizmu leży założenie, że w społeczeństwie, poza zmiennymi przejawami rzeczywistości społecznej, możemy stwierdzić istnienie struktur

¹³ Por. A. Adamus-Matuszyńska, B. Barańska, R. Maćkowska, *Paradygmat public relations jako dyscypliny naukowej*, „Studia Ekonomiczne” 2014 nr 187, s. 17–19.

¹⁴ Por. R. Merton, *Teoria socjologiczna i struktura społeczna*, Warszawa 1982, s. 124, za: J. Szacki, *Historia myśli socjologicznej*, Warszawa 2002, s. 810.

stanowiących ich fundament. Ważnym aspektem jest fakt, że członkowie danej społeczności, mimo że w niej funkcjonują, nie uświadamiają sobie tych struktur¹⁵.

Przedstawiciele strukturalizmu, analizując systemy społeczne, definiują poziomy zjawisk oraz struktury, do których można zaliczyć pokrewieństwo i inne poziomy społeczne, w których pewne zjawiska są wewnętrznie powiązane, tworząc strukturę. Wskazują też na istnienie praw przyczynowych, będących niejako składową struktur, a przez to wymagających poznania.

Strukturalizm zajmuje się badaniem stosunków społecznych określanych mianem struktur, które spełniają następujące kryteria:

- „struktura ma charakter uporządkowanego systemu, to znaczy, iż składa się z takich elementów, że modyfikacja jednego elementu powoduje modyfikacje pozostałych;
- można przewidzieć, w jaki sposób dana struktura będzie reagowała w przypadku modyfikacji któregoś z elementów;
- dana struktura należy zawsze do pewnej grupy struktur o podobnych zależnościach;
- skonstruowana jest w ten sposób, że jej funkcjonowanie pozwala wyjaśnić wszystkie obserwowane fakty zbiorowości, w której ona występuje”¹⁶.

Strukturalizm wywarł głęboki wpływ na nauki humanistyczne, szczególnie na psychologię, ekonomię czy socjologię. Posiada również odniesienie do pracy socjalnej, bowiem dzięki niemu można dokonać analizy struktury rodziny czy nawet struktury instytucji leczących chorych; co istotnie pozwoliło historykom badać proces odosobnienia chorych czy rodzin.

Kulturalizm

Pogląd zwany kulturalizmem został zbudowany na podstawie założeń związanych z refleksją nad zjawiskami kultury. Przedstawiciele tego nurtu, a wśród nich Florian Znaniecki, zajęli się analizą socjalizacji jednostki. W ten sposób próbowali zrozumieć, w jaki sposób jednostki w społeczeństwie interioryzują modele kulturowe oraz jak to jest, że jednostki nieróżniące się od siebie w momencie narodzin, z czasem różnią się istotnie w zależności od przynależności do danej kultury. Odpowiadając na tak postawione pytania, przedstawiciele tego nurtu uznali, że człowieka należy analizować na trzech płaszczyznach: instynktów,

¹⁵ *Strukturalizm*, w: *Słownik socjologii i nauk społecznych*, G. Marshall (red.), Warszawa 2005, s. 376–368.

¹⁶ *Strukturalizm (socjologia)*, w: Wikipedia. Wolna encyklopedia, [https://pl.wikipedia.org/wiki/Strukturalizm_\(socjologia\)](https://pl.wikipedia.org/wiki/Strukturalizm_(socjologia)) [dostęp: 8.08.2018].

osobowości i kultury. Ta trójpoziomowa analiza prowadzi do ważnych pojęć: subkultury i osobowości społecznej¹⁷.

Zdaniem wielu autorów omawianego nurtu kultura silnie zróżnicowanego społeczeństwa nie jest jednorodną całością, dlatego też odmiennosc poszczególnych jednostek wynika z ich przynależności do odmiennych kultur. Kultura określa zachowania jednostek. Tyczy się to tak samo kultury np. francuskiej czy polskiej, jak i subkultur. Dlatego też w życiu jednostki istotne są czynności ludzkie. Jak zaznacza F. Znaniecki, „Każda czynność ludzka jest ograniczonym, dynamicznym systemem współzależnych, zmiennych wartości”¹⁸. One zaś istotnie warunkują ludzkie życie. W ten sposób praca socjalna jako nauka może korzystać z zasobów kultury, która warunkuje różne postawy człowieka oparte na wartościach. Wszak „świat kultury jest światem wartości, wartości zaś są pierwotnym faktem ludzkiego doświadczenia”¹⁹. Takie podejście pozwala właściwie diagnozować problemy jednostki, często implikowane postawami, zachowaniem i wartościami. Każdą kulturę cechują i określają inne zjawiska. Skoro człowiek w niej przebywa – asymiluje ją, wobec tego równocześnie przyjmuje jej zbiór reguł, modeli i instytucji.

Interakcjonizm symboliczny

Interakcjonizm symboliczny to teoria socjologiczna²⁰, według której kluczowym mechanizmem kształtowania się struktur społecznych jest ciągła wymiana i ewolucja znaczeń symboli, odbywająca się w trakcie wszelkich procesów oddziaływań zachodzących między ludźmi. Według George’a H. Meada „to dzięki językowi stajemy się istotami samoświadomymi, a więc mamy poczucie własnej indywidualności i możemy spojrzeć na siebie z zewnątrz, tak jak widzą nas inni. Kluczowym elementem tego procesu jest symbol. Symbol to coś, co zastępuje coś innego. Na przykład słowa, których używamy na określenie danych rzeczy, to w istocie symbole, które reprezentują to, co mamy na myśli”²¹.

Przedstawiciele tego nurtu, a szczególnie Erving Goffman²², wyobrażają sobie życie społeczne na zasadzie teatru. W teatrze tym jednostki odgrywają pewne role, które je wyróżniają lub nie. Należy jednak pamiętać, że w tej samej społeczności

¹⁷ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania w pracy socjalnej*, Katowice 1998, s. 53.

¹⁸ F. Znaniecki, *Nauki o kulturze*, Warszawa 1971, s. 332–333.

¹⁹ Tamże, s. 413.

²⁰ Za ojca interakcjonizmu symbolicznego uznaje się Herberta Blumera, który nie tylko pierwszy posłużył się tym terminem, ale też dokonał przekładu koncepcji społeczeństwa na symboliczną interakcję. Por. J. Turowski, *Socjologia. Wielkie struktury społeczne*, Lublin 1994, s. 23.

²¹ A. Giddens, *Socjologia*, Warszawa 2006, s. 42.

²² E. Goffman, *Człowiek w teatrze życia codziennego*, Warszawa 2000.

wiele jednostek będzie grało takie same role, ale nie w taki sam sposób. Właśnie sposób, w jaki dane jednostki grają role, świadczy o tym, że jednostki te istotnie się różnią od siebie. Jak zaznaczył Szekspir „Świat jest teatrem, aktorami ludzie, którzy kolejno wchodzą i znikają”²³. Stąd można mówić o tożsamości indywidualnej i społecznej; indywidualna, czyli to, co gra jednostka (tożsamość), i społeczna, czyli to, co jest wspólne dla wszystkich odgrywanych przez jednostki ról. Polega to na tym, jak zaznaczają Barbara Gramlewicz i Marek Gramlewicz, że „interakcja ja-mnie tworzy jaźń, oddziaływające na siebie jaźnie wchodzą w interakcje symboliczne, a więc społeczeństwo jest procesem interakcji symbolicznych, w których dochodzi do koordynacji działań wielu jednostek”²⁴.

Osiągnięcia przedstawicieli tego nurtu mogą mieć znaczenie w pracy socjalnej, bowiem koncentruje się ona na wspieraniu jednostek, które pozostają na scenie teatru własnego życia. Na tej scenie często dochodzi do złego ich funkcjonowania. Dzięki korzystaniu z teorii interakcjonizmu symbolicznego pracownicy socjalni mogą łatwiej pomagać innym.

Teorie systemów

Teoria systemów opracowana została szczególnie do rozwiązywania wojskowych problemów strategicznych, ale miała także zastosowanie w rozwiązywaniu problemów przedsiębiorstw. Jest ona pewną formą połączenia funkcjonalizmu i socjologii organizacji.

System w tej teorii jest zdefiniowany jako pewien zbiór elementów, które pozostają między sobą w zależnych od siebie interakcjach. Jeśli poszczególne elementy charakteryzują się silną zależnością od siebie, wówczas możemy powiedzieć, że są o wysokim stopniu zorganizowania. Przykładem może tu być rodzina. Im poszczególne jej elementy mocniej współpracują, tym jest ona lepiej zorganizowana. Jeśli natomiast poszczególne elementy nie wykazują mocnej zależności, wówczas mamy do czynienia z niskim poziomem organizacji. Przykładami takiego systemu są także miasto czy osiedle – modyfikacja jednego z elementów, który chcemy usprawnić, wpływa na następny i na cały jego system funkcjonowania²⁵.

Wspomniana teoria łączy się z teorią organizacji, wedle której w życiu należy dostrzec oddziaływanie organizacji na życie rodzinne, religijne, polityczne, w zależności od kontekstu społecznego jednostki. Każdy system powinien dążyć do stanu równowagi. W sytuacji działań różnych sił zewnętrznych oraz wewnętrznych

²³ W. Szekspir, *Jak wam się podoba*, przekł. L. Ulrich, Kraków 1895.

²⁴ B. Gramlewicz, M. Gramlewicz, *Socjologia w zarysie*, Katowice 2008, s. 30.

²⁵ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 55.

system prawie zawsze ulega naruszeniu. W świecie dynamicznych zmian, w którym żyje człowiek, istnieje ciągła potrzeba poszukiwania stanu równowagi zapewniającego relatywny porządek ludzkiej egzystencji. Według Izabeli Krasiejko „jeśli pomagający postrzega rodzinę jako system, czyli układ powiązanych ze sobą elementów, to podejmując działania, pokazuje, jak jeden element wpływa na drugi, a nie koncentruje się na zachowaniach pojedynczych osób w rodzinie. Kluczem do pracy z rodziną jako systemem jest zrozumienie, że relacje i interakcje w rodzinie są wzajemne (obopólne), oparte na wzorcach i są powtarzalne. Zmiana u jednego członka rodziny wpływa na zmianę u wszystkich członków rodziny, a zachowania członków rodziny tłumaczone są poprzez cyrkularny związek przyczynowy. Rodzina stara się zachować równowagę pomiędzy zmianą a stabilnością. Również rodzina należy do szerszego społecznego systemu”²⁶.

Teoria systemów może być zatem wykorzystywana w pracy socjalnej, która przecież podejmuje działania na rzecz rodziny i organizacji. Podejście systemowe sprzyja rozwiązywaniu przez pracowników socjalnych problemów w dysfunkcyjnej rodzinie oraz problemów lokalnych społeczności wiosek, miast i osiedli.

1.2. Teorie psychologiczne

Psychologia jako nauka empiryczna zajmująca się badaniem mechanizmów i praw rządzących zjawiskami psychicznymi oraz zachowaniami człowieka, nie mieści w sobie tak wielu prądów i nurtów jak socjologia. Niezależnie jednak od ilości nurtów, w literaturze psychologicznej warto zwrócić uwagę na trzy: psychoanalizę, teorię zachowania oraz analizę transakcjonalną.

Psychoanaliza

Psychoanaliza to jedna z podstawowych koncepcji psychiki, zgodnie z którą w jej skład wchodzi: świadomość i podświadomość. Właśnie Zygmunt Freud na podstawie doświadczeń, jakie dane mu było poczynić z pacjentami, opracował topograficzny podział ludzkiej psychiki. W ten sposób wyodrębnił w niej:

- świadomość – treści świadome mogą dowolnie stanowić przedmiot uwagi, ale mogą też być dowolnie z niej usuwane;

²⁶ I. Krasiejko, *Asystentura rodziny. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*, Warszawa 2016, s. 44. Por. M. Ciczowska-Giedziun, *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną*, Olsztyn 2015; por. A. Karasowska, A. Szulirz, *Ocalić więzi. Praca socjoterapeutyczna z rodziną zagrożoną*, Warszawa 2015. Teorie systemu rodziny opisuje: W. Majkowski, *Rodzina polska w kontekście nowych uwarunkowań*, Kraków 2010, s. 30.

- przedświadomość – gromadzą się tutaj te treści psychiczne, które nie są momentalnie dostępne świadomości; można je jednak odkryć dzięki badaniu kontekstu i związków łączących inne treści, znane już świadomości;
- nieświadomość – zgromadzone są tutaj te treści psychiczne, których nie można sobie uświadomić bezpośrednio, mimo podejmowanych w tym celu prób. Aby jednak treści nieświadome mogły znaleźć się w polu uwagi świadomości, indywiduum musi się odwołać do pomocy metod znanych na przykład terapii psychoanalitycznej²⁷.

Ponadto autor ten zaproponował trójwymiarową strukturę osobowości. Te trzy dziedziny życia psychicznego Z. Freud powiązał z modelem trzech funkcji, wyodrębniając:

- Id – dziedzinę naturalnych popędów i instynktów,
- Ego – instancję zwróconą przede wszystkim w kierunku świadomości, odzwierciedlającą treści dane świadomemu postrzeganiu,
- Superego – instancję obejmującą ideały i normy moralne²⁸.

Zdaniem Z. Freuda w procesie powstawania psychiki najważniejszą rolę odgrywa seksualność. Rozwój psychiki następuje zgodnie z prawami rozwoju biologicznego. W ten sposób powstaje libido, utożsamiane znaczeniowo przez omawianego autora z seksualnością, pewną energią, którą nazywamy miłością rozumianą w sensie instynktu. Dlatego człowiek w życiu kieruje się dwoma rodzajami instynktów: seksualnością i śmiercią²⁹.

Wreszcie Z. Freud wprowadził do psychoanalizy trzy pojęcia: traumatyzm, regresję i transfer:

- 1) Traumatyzm, zwany również stłumieniem i urazem, jest swego rodzaju zapomnieniem. Człowiek wypycha pewne wiadomości z psychiki i zapomina je, ponieważ istnieje jakaś siła, która nie pozwala mu przywoływać tych wspomnień. Podobnie dzieje się z urazami. W dzieciństwie ulęgają one całkowitemu zapomnieniu, a potem stają się wrażeniami o charakterze seksualnym lub agresywnym.

²⁷ Z. Freud, *De la technique psychoanalytique*, Paris 1953, s. 175, za: C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 61.

²⁸ A. Bodanko, *Psychoanalityczny model strukturalny osobowości: rozwój osobowości i postaw według Zygmunta Freuda*, „Nauczyciel i Szkoła” 2011 nr 2 (50), s. 39–41, Por. W. Szewczyk, *Rozumieć siebie i innych. Zarys psychologii*, Tarnów 2010, s. 31.

²⁹ Por. W. Szewczyk, *Rozumieć siebie...*, dz. cyt., s. 32.

- 2) Regresja jest powrotem libido do wczesnych faz rozwoju. Realizuje się, gdy jakaś skłonność napotyka przeszkodę do jej zaspokojenia pochodzącą z zewnątrz. Wówczas następuje wycofanie, jako forma obrony.
- 3) Transfer to sytuacja, w której następuje przelewanie pewnych nadmiarów uczucia na inną osobę, jest to swego rodzaju terapia analityczna³⁰.

Psychoanaliza wydaje się opisywać istotne spektrum ludzkiej egzystencji, w której zawierają się elementy świadomości i podświadomości. Stąd implikacje tej teorii są ważne dla człowieka. Jest ona bardzo przydatna dla pracownika socjalnego, szczególnie w sytuacji przedstawiania życia jednostki doświadczającej w życiu chwil traumatycznych, regresji i transferu.

Behawioryzm

Twórcą behawioryzmu jest John Watson. W sensie ścisłym jest to teoria zachowania się. Według J. Watsona psychologia to nauka oparta na empirii, zaś psychika powstaje w relacji: bodziec – reakcja. Dlatego też cały proces życia społecznego jest wynikiem reakcji implikowanej otoczeniem. Postępowanie jednostki jest zdeterminowane przez otoczenie fizyczne i społeczne³¹. Stąd zachowuje się ona w taki a nie inny sposób.

Podstawowe twierdzenia teorii behawioryzmu są następujące:

- świadomość nie istnieje, a jeśli istnieje, to nie może być przedmiotem psychologii, ponieważ zjawisk świadomości – przeżyć psychicznych nie można rejestrować i sprawdzać,
- człowiek w swoim życiu psychicznym i swoich reakcjach nie jest autonomiczny, ale zdeterminowany, to znaczy sterowany przez środowisko fizyczne i społeczne, czyli instytucje społeczne: od rodziny począwszy, przez szkołę, media aż do instytucji państwa,
- badania i obserwacje poczynione na zwierzętach mają bezpośrednie odniesienie do wyjaśniania zachowania człowieka,
- przedmiotem psychologii są tylko dające się zarejestrować zewnętrzne reakcje na bodźce, a więc: ruchy, zewnętrzne reakcje fizjologiczne, ekspresja słowna, czyli – ogólnie mówiąc – tylko zewnętrzne zachowanie³².

³⁰ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 62–63, por. W. Szewczyk, *Rozumieć siebie...*, dz. cyt., s. 33.

³¹ Por. J. Kozielecki, *Koncepcje psychologiczne człowieka*, Warszawa 2000, s. 59.

³² B. Skinner, *Poza wolnością i godnością*, Warszawa 1975. Por. W. Szewczyk, *Rozumieć siebie...*, dz. cyt., s. 28.

Jednym z postulatów teorii behawioryzmu jest negacja sfery nieświadomości. Stanowisko to doprowadziło do zerwania psychoanalizy z teorią zachowania. Przyjęcie takiego założenia ma konkretne konsekwencje w leczeniu osób cierpiących na zaburzenia psychiczne. Zachowanie nerwowe jest objawem chorobowym. Takie zachowanie należy zmienić. Objawy chorobowe implikowane są emocjami lub zachowaniami, co prowadzi do kompleksów. Tymczasem według behawiorystów kompleks nie istnieje. Nie istnieje żadna choroba. To, co istnieje, jest wytworem naszej wyobraźni odbiegającej od rzeczywistości. Jedyną rzeczywistością jaka istnieje, którą można leczyć i zmierzyć, jest prawdziwe, rzeczywiste zachowanie, dające się zmienić na drodze leczenia. Tej koncepcji przeciwstawiali się twórcy psychoanalizy, a szczególnie Z. Freud, który stwierdzał, że psychika składa się ze świadomości i podświadomości. Świadomość określa to wszystko, co występuje w naszych spostrzeżeniach, myślach, uczuciach, działaniach. Podświadomość zaś tworzy w psychice trwałą i bogatą rzeczywistość. W życiu człowieka jawi się na różne sposoby, np. przez nastroje, zapominanie czegoś, złe samopoczucie, złość. Zwykle człowiek wiele sytuacji spycha do podświadomości, co powoduje efekt tłumienia różnych treści, zwłaszcza w dzieciństwie. Treści podświadomości wywierają wpływ na świadomość i chcą się wydobyć. Zdaniem Z. Freuda nawet najmniej znaczące zachowanie cechuje podświadoma motywacja³³.

Behawiorysty dążą do zmiany zachowania jednostki przez stosowanie różnych rodzajów terapii. Terapie te mają na celu doprowadzenie do zmiany pacjentów dzięki przeżyciu na nowo sytuacji, które wywołują lęk albo przyjemność. W tym kontekście pracownicy socjalni podejmując terapię, po części kierują się teorią behawioryzmu, szczególnie w sytuacji rozwiązywania problemów związanych z przemocą w rodzinie.

Analiza transakcyjna

Analiza transakcyjna jest najczęściej stosowna w przedsiębiorstwach w celu poprawienia relacji między pracownikami. Co wpływa szczególnie na poprawę jakości i wydajności świadczonej pracy. Teoria ta utrzymuje, że jest możliwa zmiana zachowań. Wyróżnia się pięć narzędzi tej teorii:

- 1) W każdej jednostce ludzkiej istnieją trzy systemy: system rodzic, system dorosły, system dziecko. System rodzic – składa się z zachowań pochodzących z otoczenia i stanowi sferę życia nauczzonego. System dorosły stanowi życie doświadczone, a system dziecko dotyczy spontanicznych zachowań emocjonalnych i obrazuje życie odczuwane.

³³ Por. W. Szewczyk, *Rozumieć siebie...*, dz. cyt., s. 30–31.

- 2) W stosunkach międzyludzkich wyróżnia się trzy typy transakcji: komplementarne, krzyżujące się i zakamuflowane. Komplementarne, czyli takie, które się dopełniają. Krzyżujące się – takie, w których jeden osobnik odpowiada drugiemu. Zakamuflowane, czyli takie, w których każdy osobnik przedstawia swoje „ja” nieodpowiadające właściwemu stanowi jego duszy.
- 3) Analiza wspólnego życia – polega na uporządkowaniu jednostki na sześć różnych sposobów, w zależności od ilości kontaktów z innymi. Dotyczą one sfer: odosobnienia, rytuału, spędzenia czasu, pracy, postępu i intymności.
- 4) Analiza zależności jednostki od otoczenia oraz przyjmowane postawy życiowe. W tym kontekście wyróżnia się cztery postawy życiowe: arogancję, pasywność, podległość i porozumienie się.
- 5) Scenariusze życiowe. Każda jednostka ma swoisty własny i powtarzalny system porozumiewania się z innymi. Są to swego rodzaju scenariusze implikowane pierwszymi reakcjami. Jaka reakcja, taki scenariusz³⁴.

Teoria transakcyjna przydatna jest w pracy socjalnej do postrzegania mechanizmów, mających doprowadzić do pewnego typu stosunków, by w ten sposób odbierać od podopiecznego różne bodźce. Ponadto do zrozumienia problemu, z którym zgłasza się klient, potrzebne jest zrozumienie relacji z innym człowiekiem czy otoczeniem. W tym zakresie psychologia i teoria transakcyjna wydają się być niezbędną.

1.3. Teorie psychosocjologiczne

Teorie psychosocjologiczne są pochodną dwu wcześniejszych teorii: socjologicznych i psychologicznych. Polegają na analizie pewnych pojęć zapożyczonych z różnych prądów socjologicznych i psychologicznych, której celem jest wyjaśnianie stosunków interpersonalnych. Do teorii tych zalicza się: socjometrię, psychologię dynamiczną, niedyrektywność oraz analizę instytucjonalną.

Socjometria

Socjometria wyznacza sobie dwa cele: analizę człowieka jako istoty społecznej oraz analizę transformacji społecznej. Twórcą tej teorii był Jacob L. Moreno³⁵.

³⁴ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 66.

³⁵ Obok socjometrii J.L. Moreno jest także twórcą innych technik, mianowicie: psychodramy i socjodramy. Psychodrama jest swego rodzaju teatrem, w którym każda jednostka ma przydzieloną rolę, którą odgrywa w swoim życiu. Ten sposób gry spełnia rolę *katharsis*, czyli uzdrowienia

Zdaniem tego autora jednostka jawi się w społeczeństwie jako system wzajemnych i jednostronnych przyciągań i niechęci. Dlatego też na oznaczenie sieci wzajemnych stosunków używa on terminu „atom społeczny”. Zgodnie z tym stwierdzeniem do analizy grupy posługuje się testem socjometrycznym. Każdy z uczestników grupy wskazuje trzy osoby, których zadaniem jest wykonać konkretne działania. Uzyskane informacje zostają za pomocą punktów i strzałek przeniesione na socjogram, który poddaje się analizie matematycznej³⁶.

J. Moreno twierdzi, że każda jednostka wyposażona jest w element twórczy, który aby mógł się zrealizować, musi być uwolniony przez działania spontaniczne, bowiem właśnie ta spontaniczność jest katalizatorem twórczości. Dzięki technice socjometrii można wpływać na wysoki stopień ekspresji w grupie. Właśnie ta ekspresja służy uwolnieniu spontaniczności; wówczas grupa potrafi dobrze funkcjonować i realizować założone cele³⁷. Techniki socjometryczne, jak zauważa Jerzy Apanowicz, „służą do określania stosunków międzyludzkich w grupach społecznych (studenckich, pracowniczych, kulturowych...). Za ich pomocą można ocenić poszczególnych pracowników i ustalić stosunki między nimi panujące”³⁸.

Zastosowanie badań socjometrycznych wymaga uprzedniego spełnienia kilku warunków:

- grupa musi być zamknięta,
- grupa musi być jasno określona dla każdego jej uczestnika,
- wszyscy w grupie muszą się znać i pozostawać w rzeczywistych stosunkach społecznych,
- liczebność grupy nie może być zbyt duża (kilka osób),
- grupa nie implikuje wielu osób, natomiast należy zwrócić uwagę na przedział wieku,

konfliktów w zespole. Socjodrama jest podobnie zabawą w role. Chodzi w niej jednak o analizę sposobu odgrywania ról przez jednostki w społeczeństwie i nie tylko.

³⁶ Do budowy socjogramów według J. Sztumskiego „potrzebne są nam dane, jakie wskazują na pozytywne albo negatywne wybory, czyli na aprobatę lub dezaprobatę bądź też nawet na niedostrzeganie poszczególnych ludzi w badanych zbiorach lub grupach społecznych. Dane tego typu mogą być uzyskiwane w różny sposób. Ich źródłem mogą być np. odpowiedzi zawarte w różnych ankietach, wypowiedzi spontaniczne zawarte w dokumentach osobistych (np. w listach, dziennikach) czy też wyrażane z okazji różnych spotkań danych ludzi (np. na przeróżnych zebraniach), osiągnięte poprzez badania testowe itp. techniki badawcze”. J. Sztumski, *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Wyd. 7 zm. i uzup., Katowice 2010, s. 216.

³⁷ J.L. Moreno, *Die Grundlagen der Soziometrie. Wege zur Neuordnung der Gesellschaft*, Wyd. II, Köln 1967.

³⁸ J. Apanowicz, *Metodologia ogólna*, Gdynia 2002, s. 90.

- badania mogą być prowadzone w grupie w sposób indywidualny i zbiorowy,
- należy określić kryteria, co do prowadzonego badania, które będą jednoznacznie rozumiane przez uczestników grupy³⁹.

Badania tego typu spełniają swoje zadanie tym lepiej, im większym zaufaniem grupa obdarza prowadzącego badania. Dlatego do jego podstawowych zadań należy zapewnienie tajności wyników i dyskrecji w tym zakresie. Socjomетria jest niezastąpioną metodą diagnozy mającej na celu szybkie poznanie grypy, jej struktury i poszczególnych członków. Dzięki tej metodzie można też mierzyć popularność niektórych jednostek w grupie. Pozwala ona także wskazać zależności w grupie oraz zobaczyć ich korelacje z przyjętymi zmiennymi: wiek, płeć status ekonomiczny...

Psychologia dynamiczna

Teoria psychologii dynamicznej ma bezpośredni związek z dynamiką grupy. Jej twórcą jest Kurt Lewin, który, dokonując analizy zjawisk psychologicznych, odniósł się do języka matematyki. Zdaniem tego autora dynamika jakiegoś zjawiska musi być wyprowadzona z działania jednostki względem jakiejś sytuacji. Tym, co może ograniczać działanie jednostki, są zmienne niepsychologiczne. Natomiast każde zachowanie przejawiane przez jednostkę zależy od pola istniejącego w danej chwili. Wszelkie zaś wydarzenia wcześniejsze, jakie zdarzają się w życiu jednostki, istnieją wtedy, gdy łączą się z polem psychologicznym.

Zgodnie ze wspomnianą powyżej teorią pola sił K. Lewina, każde zachowanie jest wypadkową działania sił podwójnego rodzaju: napędowych i hamujących. Zasada współistnienia takich sił dotyczy procesu zmiany: każdemu naciskowi mającemu skłonić do zmiany zachowania towarzyszą naturalne siły zmierzające do utrzymania *status quo* i opierające się wprowadzeniu nowych zachowań. Uświadomienie sobie tego faktu jest podstawą zaplanowania efektywnego programu przełamывania utartych schematów postępowania⁴⁰.

K. Lewin w analizie grupy zwraca uwagę nie tyle na opis grupy, co na zbadanie wzajemnych relacji, które tłumaczą, określają dynamizm grupy. Podstawowym instrumentem potrzebnym do owej analizy życia grupy jest pole społeczne, które odpowiada także za przemieszczanie się jednostek w grupie. Na pole psychologiczne składa się „przestrzeń życiowa” oraz „strefa graniczna”. W tę pierwszą

³⁹ Por. tamże.

⁴⁰ B. Siewierski, *Psychologiczny model procesu zmiany*, artykuł dostępny na stornie: <http://www.exbis.pl/vademecum/vademecum.php?dzial=04> [dostęp: 2.03.2014].

wpisane są wszystkie zmienne psychologiczne, które oddziałują na grupę i jednostkę, natomiast w drugą – zmienne niepsychologiczne wpływające na zachowanie jednostki lub grupy⁴¹. W ten sposób możemy określać dynamikę grupy, co jest istotne dla pracowników socjalnych pracujących z grupami.

Niedyrektywność

Koncepcja „niedyrektywności” pochodzi od Carla R. Rogersa. Skupia się na związku powstającym w sytuacji niesienia pomocy. Wedle tej teorii należy zaakceptować jednostkę taką, jaka jest, i próbować okazać jej tę akceptację. Ten, kto pomaga, musi charakteryzować się koherentną jednością tego, co na zewnątrz i tego, co w duszy. W ten sposób wyraża on siebie, czyli pokazuje się taki, jaki jest w rzeczywistości.

Zgodnie z tą koncepcją pomagający powinien zaakceptować swojego podopiecznego takiego, jaki jest. Wprawdzie może on być osobowościowo odmienny, ale właśnie ta odmienność jest godna uznania. Dzięki takiemu podejściu unika się podczas terapii niepokoju i cierpienia podopiecznego. Należy zatem zaakceptować człowieka, unikając wyrażania wobec niego dezaprobaty. Okazywanie aprobaty powoduje otwarcie się na osobę podopiecznego a równocześnie sprawia, że on sam będzie starał się uchodzić za człowieka godnego wiary. Przejawianie dezaprobaty prowadzi do odrzucenia terapii i nie uwalnia podopiecznego od obawy czy niepokoju.

W całym systemie terapii człowieka należy zwracać uwagę na świat uczuć podopiecznego, poszukiwanie w nim tego, co jest obecnie, a nie tego, co było w przeszłości, aby pomagać mu w procesie „stawania się”. W ten sposób C. Rogers formułuje warunki potrzebne do niesienia pomocy, która jest celem zakładanej przez niego teorii. Chodzi o to, by rozmowa i terapia skupione były na podopiecznym, by pracownik socjalny ukazywał mu wszystkie jego możliwości, co implikuje proces pomagania.

Analiza instytucjonalna

Koncepcja ta wywodzi się z różnych prądów ideologicznych. Termin „instytucja” jest często stosowany w socjologii. Instytucja to zbiór norm, zwyczajów, obyczajów i praw, które implikują postępowanie potrzebne do tego, by społeczność mogła spełniać właściwe funkcje⁴².

⁴¹ Por. A. Giddens, *Socjologia*, dz. cyt., s. 48.

⁴² Por. tamże, s. 75.

Zdaniem Malinowskiego struktura każdej instytucji jest podobna i zawiera:

- czynnik normatywny, czyli normy określające współdziałanie jednostek w ramach tej instytucji,
- czynnik celowościowy określający zadania i cele, jakie dana instytucja realizuje lub powinna realizować,
- personel, czyli grupę ludzi tworzącą instytucję, z uwzględnieniem: podziału na role, jakie pełnią, zakresów odpowiedzialności i zakresów obowiązków,
- środki materialne służące do realizacji celów, czyli zasoby, jakimi dysponuje,
- działalność instytucji, czyli rzeczywiste i konkretne typy aktywności, podejmowane i realizowane w ramach instytucji zgodne z jej celami,
- rzeczywiste funkcje instytucji, czyli obiektywną rolę, jaką odgrywa ona w szerszym kontekście kulturowym⁴³.

Racjonalna analiza instytucji możliwa jest o tyle, o ile odwołuje się do pewnej liczby praw – zwanych efektami. Efekty te, posiadające nazewnictwo nadane przez różnych autorów, prowadzą do stworzenia pojęcia „socjoanalizy”. Ta zaś jest działaniem dokonującym się na zasadzie zamówienia jej przez instytucję wbrew woli klienta. W ten sposób dochodzi do relacji między instytucją a klientem. Specyfika owej socjoanalizy polega na analizie zgłoszonego zapotrzebowania, której klientem jest instytucja. W ten sposób analiza instytucjonalna oddaje do rąk pracowników socjalnych narzędzia służące lepszemu poznaniu instytucji socjalnych.

2. Metody pracy socjalnej

Metodami pracy socjalnej są uporządkowane diagnostycznie i interwencyjne procedury oraz strategie planowego wywoływania zmian w jednostkach, grupach i społecznościach. Podmiotem pracy socjalnej są zatem trzy obszary: jednostka, grupa (rodzina), organizacja (społeczność) (zob. schemat 2). Ich rozróżnienie implikowane jest czasem powstania, doświadczeniem empirycznym oraz teoretycznymi aspektami.

⁴³ T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska, *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Katowice 1998, s. 67.

Schemat 2. Metody pracy socjalnej

Źródło: opracowanie własne.

Na początku lat 70. dotychczas uporządkowana teoria pracy socjalnej została uzupełniona o elementy podejścia systemowego. Wówczas nastąpiła dominacja poglądu, że wszystkie metody pracy socjalnej osadzone są w światopoglądzie podstawowym, który określał konieczność rozpatrywania problemów i potrzeb klientów w odniesieniu do ich ujmowanej w całości sytuacji życiowej. Nowy wymiar metod pracy socjalnej wymaga od pracownika socjalnego dobrej znajomości wszystkich odkrytych metod pracy socjalnej, w celu odpowiedniego rozeznania i zastosowania najlepszej metody, w zależności od problemów, z jakimi ma do czynienia w danej sytuacji i w danym przypadku podczas pracy z klientem⁴⁴.

2.1. Case work

Metoda indywidualnego przypadku jest implikowana indywidualnym podejściem do problemów, które zdarzają się wśród ludzi. Posiada wymiar teoretyczny i praktyczny. W sensie teoretycznym zjawisko indywidualnego przypadku jest szeroko interpretowane, natomiast w sensie praktycznym – warunkuje działania ludzi. Interpretacja ta jest nie tyle trudna, co wymaga dużej skrupulatności i odpowiedzialności ze strony osoby pomagającej.

A. Definicja

Jedną z pierwszych definicji pracy socjalnej z przypadkiem znajdziemy u Mary E. Richmond, która należała do pionierów tego typu pracy i jako pierwsza podjęła się interpretacji tego terminu. Stwierdza ona, że „praca socjalna z przypadkiem

⁴⁴ Por. J. Sztumski, *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, wyd. 3 zm. i uzup., Katowice 1995, s. 11.

jest to proces świadomego dokonywania indywidualnych aktów przez jednostkę, mających za cel rozwój jej osobowości”⁴⁵.

Nieco inną definicję tego rodzaju pracy podaje Jeanette Regensburg. Zdaniem tej autorki jest to metoda „porównywania – przy udziale pracownika socjalnego – zdolności klienta do stawienia czoła problemowi w całości lub jego częście z jego praktycznymi działaniami”⁴⁶. Z definicji tej wynika złożona rola pracownika socjalnego, który pomaga klientowi nie tylko określić problem, ale również podać sposób jego rozwiązania.

Wśród wielu definicji pracy z przypadkiem warto zwrócić uwagę na rozumienie, które określa ją jako porządek relacji interpersonalnych realizujących się w stosunku jednostki do jednostki. Przedstawicielem takiego rozumowania jest Ruth Smalley. Według niej praca socjalna z przypadkiem jest metodą angażującą klienta (przez relację jeden do jednego) w proces świadczenia socjalnego dla dobra jego samego i dla dobra społecznego⁴⁷.

Wiele uwagi zagadnieniu pracy socjalnej z przypadkiem poświęcił również Gordon Hamilton, który w określeniu definicji pracy z przypadkiem zwrócił uwagę na doradztwo. Jego zdaniem praca z przypadkiem jest formą zastosowania doradztwa i świadczeń praktycznych w taki sposób, aby skłonić klienta do czynnego udziału w działaniach, których celem jest rozwiązanie jego problemu⁴⁸.

Praca socjalna z przypadkiem jest to świadome działanie pracownika socjalnego nakierowane na konkretny problem (przypadek), przy zastosowaniu różnych metod i technik podejmowane po to, aby zagubiony klient potrafił wyjść z trudnej sytuacji przy użyciu własnych cech osobowości i zasobów, celem lepszej asymilacji siebie w danym środowisku.

Z powyższej analizy wynika, że nie jest łatwo podać jednorodną i jednoznaczną definicję pracy z przypadkiem. Teoretycznie i praktycznie jest to wręcz niemożliwe. Stąd wielu badaczy tego problemu posługuje się definicjami opisowymi. W niniejszym opracowaniu pod tym terminem będziemy rozumieć świadome działanie pracownika socjalnego nakierowane na konkretny problem (przypadek), przy zastosowaniu różnych metod i technik, podejmowane po to, aby klient potrafił wyjść z trudnej sytuacji przy użyciu własnych cech osobowości, celem lepszej asymilacji siebie w danym środowisku.

⁴⁵ M.E. Richmond, *What is social case work?*, New York 1922, s. 98–99, za: R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 61.

⁴⁶ R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie...*, dz. cyt. s. 61.

⁴⁷ Tamże, s. 62.

⁴⁸ G. Hamilton, *Theory and practice of social case work*, New York 1951, s. 24.

B. Zastosowanie

W przypadku metody *case work* mamy do czynienia z działaniem polegającym na rozwiązywaniu problemów życiowych jednostki. Pracownik socjalny bezpośrednio oddziałuje na jednostkę, a także jej najbliższe otoczenie, w celu przystosowania się jednostki do jej środowiska. Od pracownika socjalnego wymaga się w tej metodzie, by przyjął postawę aktywną i umiejętnie posługiwał się wiedzą z zakresu nauk o człowieku – szczególnie ważna jest tutaj psychologia – oraz o środowisku – nauki typu socjologia i pedagogika społeczna. Poza kwestiami teoretycznymi nie można zapominać również o doświadczeniu praktycznym. W lepszym zrozumieniu sytuacji klienta oraz przygotowaniu dostosowanej do niego odpowiedniej pomocy pomagają obcowanie z ludźmi oraz zdolność do empatii⁴⁹.

Pracownik socjalny musi więc wziąć na swoje barki odpowiedzialność za dobro, zdrowie i samopoczucie swojego klienta, ale również uruchomić siły jednostek odpowiednich instytucji ratownictwa, opieki, a także wspierania rozwoju. Metoda *case work* jest procesem bardzo złożonym. Łączy ze sobą wiele czynności o charakterze diagnostycznym, obejmuje również formułowanie planu pomocy, wdrożenie tego planu oraz ocenę jego skuteczności. Działanie w oparciu o tę metodę rozpoczyna się od właściwego zdefiniowania problemu, z jakim pracownik socjalny musi się zmierzyć, uwzględniając przyczyny, które spowodowały, że klient bądź ktoś z jego otoczenia zdecydowali się na poszukiwanie pomocy oraz wybadania, jakie ten klient ma oczekiwania wobec instytucji pomocy społecznej czy też konkretniej, wobec przydzielonego pracownika socjalnego⁵⁰.

Pracownik socjalny musi również zdobyć informacje o dotychczasowych doświadczeniach klienta w radzeniu sobie z tymi samymi lub innymi trudnościami, z którymi do tej pory był pozostawiony bez pomocy i opieki. W celu zbadania i określenia sytuacji klienta oraz typu potrzebnej pomocy, pracownik socjalny musi przeprowadzić szczegółowy wywiad środowiskowy z klientem⁵¹. Ta me-

⁴⁹ Zob. K. Wódz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Katowice 1998, s. 7.

⁵⁰ Tamże, s. 8.

⁵¹ Podstawą udzielenia pomocy jest wywiad środowiskowy sporządzony w miejscu zamieszkania osoby ubiegającej się o pomoc, a w sprawach niecierpiących zwłoki, w miejscu pobytu tej osoby. Brak zgody na przeprowadzenie wywiadu jest równoznaczny z rezygnacją z pomocy społecznej. Celem wywiadu środowiskowego jest rozeznanie sytuacji bytowej, rodzinnej, zdrowotnej i mieszkaniowej osoby (rodziny) ubiegającej się o pomoc. Osoby i rodziny korzystające z pomocy społecznej są zobowiązane do współudziału w rozwiązywaniu ich trudnej sytuacji życiowej.

Pracownik socjalny przeprowadza wywiad środowiskowy w ciągu czternastu dni od daty wszczęcia postępowania, a w sprawach pilnych w terminie dwóch dni. Strona występująca o pomoc

toda jest jedną z najbardziej rozpowszechnionych w badaniach socjologiczno-psychologicznych technik uzyskiwania informacji o opiniach, postawach, przekonaniach, pragnieniach oraz życzeniach, a także rozmaitych faktach dotyczących życia badanych osób. Wywiad i właściwie przeprowadzona rozmowa, owocujące uzyskaniem niezbędnych i cennych informacji, umożliwiają udzielenie klientom odpowiedniej i kompleksowej pomocy. Bardzo ważne są ogólne normy wyznaczające prawidłowy przebieg wywiadu środowiskowego. Szczególnie istotne znaczenie mają okoliczności, w których dochodzi do interakcji między klientem a pracownikiem socjalnym, a także to, kto był inicjatorem rozmowy⁵².

Następnym znaczącym elementem sukcesywnie przeprowadzanego wywiadu środowiskowego jest miejsce, w którym rozmowa czy też wywiad się odbywają, kwestia obecności osób trzecich, możliwość zachowanie dyskrecji i zapewnienia fizycznego komfortu. Pracownik socjalny powinien zawczasu pomyśleć i zaaranżować spotkanie w miejscu sprzyjającym rozmowie, gdzie nie będą przeszkadzać inne osoby – czy to pozostali pracownicy, klienci, czy domownicy. Ich obecność jest niewskazana dla uzyskania pełni szczerości⁵³.

Ostatnim warunkiem dobrze przeprowadzonego wywiadu jest istnienie przeszłych pozytywnych doświadczeń w relacji między opiekunem a klientem. Zachęcają one do dalszej współpracy w oparciu o wypracowane wcześniej zaufanie. Pracownik opieki społecznej powinien posiadać wysokie kompetencje interpersonalne i umiejętność efektywnego komunikowania. Zdolność do empatii jest również niezbędnym elementem zestawu zasobów i narzędzi pracy opiekuna. Powinien on przygotować spotkanie w sposób fachowy i adekwatny, gdyż jeśli zaniedba pewne ważne szczegóły, może ono się odbyć w momencie, gdy klient nie ma czasu lub ochoty, a takie sytuacje nie sprzyjają owocnej współpracy. Kluczowe jest, by pracownik socjalny uważnie słuchał tego, co i jak mówi klient. Baczna uwagę należy zwracać na to, czy unika jakichś tematów oraz na jego zachowania niewerbalne, co pozwala zaobserwować i określić stan emocjonalny, a także stosunek klienta wobec poruszanych podczas wywiadu kwestii⁵⁴.

powinna zgromadzić dokumenty stanowiące podstawę ustalenia jej danych personalnych, stanu zdrowia, sytuacji rodzinnej i materialnej. W trakcie przeprowadzania wywiadu środowiskowego w porozumieniu z klientem ustalany jest plan pomocy. Ustalenia zostają zawarte w kontrakcie socjalnym. Potrzeby osób i rodzin korzystających z pomocy mogą zostać uwzględnione, jeżeli odpowiadają celom i możliwościom pomocy społecznej.

⁵² A. Olubiński, *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne. Teoria i praktyka*, Toruń 2004, s. 15.

⁵³ Tamże, s. 16.

⁵⁴ K. Wódz, *Praca socjalna...*, dz. cyt., s. 10.

Poza rozmową czy wywiadem istnieje wiele innych technik zbierania danych o klientach. Niektóre, jak na przykład ocenę warunków mieszkalnych klienta, można wdrożyć i wykorzystać w wywiadzie środowiskowym. Warto korzystać również z innych technik, takich jak: badanie dokumentacji osobistej czy urzędowej, analiza sieci powiązań społecznych klienta, a także zasięganie opinii specjalistów. Wszystkie one powinny współistnieć i stanowić wzajemne uzupełnienie, a zarazem weryfikację danych zebranych drogą wywiadu⁵⁵.

Dzięki ogólnie przyjętemu, ujednoliconemu wzorowi wywiadów środowiskowych można uzyskać informacje dotyczące m.in. sytuacji ekonomicznej, opinii klienta o jego stanie zdrowia, sprawności psychofizycznej, czyli, inaczej mówiąc, zdolności do radzenia sobie z problemami. Można również zgromadzić istotne dane dotyczące sytuacji rodzinnej czy warunków mieszkaniowych. Pracownik socjalny, mając tak bogatą wiedzę, jest w stanie podjąć decyzję o udzieleniu konkretnej pomocy, zarówno finansowej, jak i rzeczowej oraz usługowej, na warunkach określonych w odpowiednich przepisach. Może również następnie wszcząć odpowiednie postępowanie zmierzające do konkretnej, praktycznej pomocy. Dlatego po zebraniu informacji pracownik opracowuje plan postępowania, określając, co, kiedy i jak zrobić, a następnie wprowadza go w życie. Od tego, w jaki sposób zostały sformułowane cele interwencji, zależy przyjmowana później przez pracownika socjalnego strategia działań, najodpowiedniejsza dla danego rodzaju oferowanej pomocy.

Ostatnim etapem metody *case work* jest ocena efektów ewaluacji, służąca określeniu skuteczności wybranych wcześniej technik pomocy i udoskonaleniu kompetencji pracownika socjalnego, przydatnych na przyszłość we współpracy nie tylko z obecnym klientem, ale i z innymi – przyszłymi⁵⁶.

Pracę socjalną z przypadkiem cechuje wykorzystywanie potrójnego wymiaru modeli, mianowicie:

- modelu psychospołecznego,
- modelu funkcjonalnego,
- modelu modyfikacji zachowań⁵⁷.

Wszystkie przedstawione wyżej modele odpowiadają za konkretny obszar pracy z przypadkiem. Pierwszy z nich ma swoje źródła w czasach psychoanalizy. Dzięki niemu stwierdza się, że między jednostką a jej otoczeniem występują

⁵⁵ M. Orłowska, L. Malinowski (red.), *Praca socjalna. W poszukiwaniu metod i narzędzi*, Warszawa 2000, s. 16.

⁵⁶ Tamże, s. 17.

⁵⁷ R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 73–74.

związki przyczynowo-skutkowe. Związki te wpływają na sposób zachowywania się jednostek w sytuacjach trudnych, które w pierwszym momencie pojawienia się trudności odwołują się do psychologii „ego”. Drugi model – funkcjonalny – określa relacje i dynamiczne wykorzystanie czasu. Ponadto jest funkcjonalną formą rozwiązywania problemów. Wreszcie trzeci – modyfikacji – dotyczy zmiany zachowań ludzkich. Zachowania te wpływają na proces reakcji międzyosobowych, dzięki czemu można je modyfikować. Modyfikacja ta jest potrzebna do rozwiązywania ludzkich problemów⁵⁸.

Praca socjalna z przypadkiem charakteryzuje się pewnymi etapami, które są niejako drogą do rozwiązywania problemów. Wśród tych etapów, zwanych często krokami postępowania metodycznego, można wskazać: rozpoznanie problemu, diagnozę, interwencję i zakończenie. Bardzo ważnym elementem całej drogi rozwiązywania problemów jest jej ostatni etap zwany zakończeniem. Stanowi go bowiem czas, w którym pracownik socjalny w odpowiedni sposób się wycofuje, albowiem uznaje, że jego obecność jest już zbędna. Brak takiego wycofania może prowadzić do uzależnienia klienta od pracownika socjalnego.

2.2. Groupwork

Teorię *groupwork* można zrozumieć, odwołując się uprzednio odwołać się do terminologii grupy. Etymologicznie bowiem wyrażenie „grupa społeczna” odnosi się do większej liczby osób znajdujących się na danym terytorium. Jest to funkcjonalno-strukturalna teoria grupy społecznej. Teoria ta, jak się wydaje, jest najstarszą i dominującą teorią socjologiczną wyjaśniającą społeczne i zbiorowe życie ludzi.

Grupa społeczna według F. Znanieckiego jest najbardziej złożonym układem społecznym i nie można tego tworu społecznego rozłożyć i zredukować do czynności społecznych, gdyż grupa społeczna jest powiązaniem stosunkami społecznymi osób wokół wspólnych wartości, do których osoby te jako całość dążą⁵⁹. Zdaniem Wojciecha Modzelewskiego zbiór ludzi, których łączy pewnego rodzaju więź społeczna nazywana jest grupą społeczną⁶⁰. Według Henryka Januszka i Jana

⁵⁸ Por. E. Kantowicz, *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, Olsztyn 2001, s. 96–99.

⁵⁹ F. Znaniecki, *Wstęp do socjologii*, Warszawa 1988, s. 309. Wspólnym paradygmatem tej teorii jest koncepcja osoby społecznej jako świadomego podmiotu i twórcy życia społecznego oraz koncepcja działania społecznego (*social action*) jako podstawowej treści życia społecznego i jednostki obserwacji naukowej.

⁶⁰ W. Modzelewski, *Wprowadzenie do socjologii*, Katowice 1999, s. 67.

Sikory grupa społeczna to wszelki zbiór ludzi obejmujący przynajmniej trzy osoby i wykazujący w swoim współżyciu, postępowaniu i zachowaniu jakąś organizację społeczną⁶¹. Natomiast zdaniem Barbary Szackiej grupa to w potocznym rozumieniu zbiór ludzi mających wspólną cechę bądź też przypadkowo znajdujących się w tym samym miejscu albo podejmujących jedną czynność w tym samym czasie⁶².

Interpretacja grupy społecznej nie jest wprost jednoznaczna. Różnicuje ją: ilość osób, cele spotkania i wspólna cecha. Dlatego też w niniejszym opracowaniu dla jasności definicyjnej pod tym terminem będziemy rozumieć: zbiór osób, które współoddziałują na siebie, mają świadomość odrębnego tworu i strukturę oraz system porozumiewania się⁶³.

Należy jednak pamiętać, że aktywność człowieka w ciągu jego egzystencji podlega ciągłym zmianom, fluktuacjom i permutacjom. Cechuje ją względność działania i ambiwalentność decyzji. Ów system relatywizmu objawia się szczególnie w podejściu normatywnym i moralnym. Dlatego też na tym podłożu dochodzi do swego rodzaju zawirowań w sensie funkcjonowania człowieka w społeczeństwie. Każdy bowiem brak zgody, jak również konflikt czy niezrozumienie, dezorganizują działanie i egzystencję w grupie. Antidotum na różnorodne problemy wewnątrz grupy stanowi praca socjalna z grupą.

A. Definicja

Praca socjalna z grupą w sensie szerszym jest metodą mającą na celu poprawę społecznego funkcjonowania. Możemy tu mieć na myśli grupę, jaką jest rodzina, czy też innego typu grupę osób znajdujących się w jakiejś trudnej sytuacji. Z kolei w sensie wąskim praca socjalna z grupą jest umiejętną formą wpływania na ludzi, nakierowaną na właściwe ich funkcjonowanie. W rozumieniu ogólnym jest to metoda łagodzenia i eliminowania przeszkód na drodze do interakcji społecznej oraz osiągania społecznie pożądaných celów⁶⁴.

Praca socjalna z grupą to proces działania pracownika socjalnego skierowany na grupę celem przywrócenia w niej właściwego funkcjonowania, podniesienia jakości jej życia i organizacji oraz osiągnięcia społecznie pożądaných celów oraz zmian.

⁶¹ H. Januszek, J. Sikora, *Podstawy socjologii*, Poznań 2003, s. 37.

⁶² Por. B. Szacka, *Wprowadzenie do socjologii*, Warszawa 2003, s. 185.

⁶³ W. Majkowski, *Socjologia (skrypt dla studentów)*, [b.r.] [b.m.], s. 47.

⁶⁴ Metoda pracy socjalnej z grupą została upowszechniona już w latach sześćdziesiątych. Dotyczyła przede wszystkim podejścia systemowego w terapii rodzin. Niemniej jednak za prekursorkę

Według Giseli Konopki, praca socjalna z grupą jest metodą pracy socjalnej, której działalność odnosi się stricte do jednostek w grupie. Jej celem jest podniesienie jakości życia w grupie, zróżnicowanego zgodnie z jej potrzebami⁶⁵. Wreszcie zgodnie z tym jej rozumieniem „praca z grupą jest podejściem świadomie skierowanym na najpełniejszy rozwój jednostki w jej relacji do grupy i na opanowanie umiejętności włączania się kiedy trzeba, a także wycofania się, kiedy jest to potrzebne”⁶⁶.

Natomiast Aleksander Kamiński podkreśla, że grupowa metoda pracy socjalnej to forma organizacji pomocy, w której pracownik socjalny, mając przed sobą zbiór osób zespolony przez problem, próbuje na drodze dialogu odegrać w tej zbiorowości najważniejszą rolę, co skutkuje rozwiązaniem trudności przez zaangażowanie do realizacji tego celu wszystkich członków grupy⁶⁷. Z kolei Charles D. Garvin rozumienie pracy socjalnej z grupą opiera na funkcji prowadzącego grupę, zaś Allan G. Brown⁶⁸ proponuje, aby podkreślić kontekst, dzięki któremu jednostki udzielają sobie wzajemnej pomocy w zakresie wpływu i zmian dotyczących ich własnych problemów. Można zatem konstatować, że metoda ta dotyczy łagodzenia oraz eliminowania przeszkód w celu osiągnięcia interakcji społecznej oraz pożądaných rozwiązań⁶⁹.

Generalnie należy uznać, że praca socjalna z grupą to proces działania pracownika socjalnego skierowany na tę grupę celem przywrócenia w niej społecznego funkcjonowania, podniesienia jakości jej życia oraz osiągnięcia społecznie pożądaných celów i zmian.

B. Zastosowanie

Działanie metody *groupwork* polega na wykorzystaniu siły grupy i doświadczenia grupowego w celu uzyskania poprawy społecznego funkcjonowania jej członków oraz lepszego radzenia sobie z ich indywidualnymi bądź grupowymi problemami. W przypadku metody *groupwork* mamy na myśli małe grupy o charakterze naturalnym (rodzinna, rówieśnicza, sąsiedzka) oraz grupy tworzone sztucznie, na potrzeby określonego celu lub zadania. Należyte korzystanie

case work uznaje się Clarę A. Kaiser, która w 1923 roku opracowała listę zasad pracy socjalnej z grupą.

⁶⁵ R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 87.

⁶⁶ Tamże.

⁶⁷ *Metody pracy grupowej*, www.kpss.lublin.pl [dostęp: 13.07.2019].

⁶⁸ Por. A.G. Brown, *Grupwork*, Ashgate 1992, s. 8.

⁶⁹ *Metody pracy grupowej*, dz. cyt.

z tej metody wymaga od pracownika socjalnego elementarnej wiedzy z zakresu psychologii społecznej (dotyczącej prawidłowości rządzących zachowaniem człowieka w grupie, takich jak konformizm, kształtowanie się struktury socjometrycznej, przywództwa grupowego oraz więzi i spoistości grupowej), a także poznania stadium rozwoju grupy, źródeł konfliktu oraz niepowodzeń między członkami grupy, również lęków i obaw spowodowanych wymuszoną bliskością innych osób⁷⁰.

Ten rodzaj metody polega na wykorzystywaniu tych prawidłowości w różnych dziedzinach działań społecznych: w pracy socjalnej, psychoterapii, organizacji czasu wolnego, resocjalizacji czy w wychowaniu itd. W celu odpowiedniego zastosowania metody *groupwork* pracownik socjalny ma za zadanie określić, czy i jakie problemy jego klientów mogą być rozwiązywane przy udziale grupy, w jakim kontekście społecznym funkcjonuje grupa, w ramach jakiej instytucji, organizacji czy zbiorowości, kim są członkowie danej grupy, co ich łączy, czy posiadają wspólne zainteresowania, czy mają podobne potrzeby i zadania, w jaki sposób powstała grupa itd. Bardzo istotne jest również stwierdzenie, czy grupa istniała zanim pracownik rozpoczął z nią pracę oraz zidentyfikowanie relacji międzyosobowych, zastanych przez pracownika w istniejącej już grupie⁷¹.

G. Konopka zaznacza, że praca z grupą jest podejściem świadomie skierowanym na najpełniejszy rozwój jednostki w jej relacji do grupy i na opanowanie umiejętności włączania się kiedy jest to wskazane i pojawia się taka potrzeba, a także wycofania się kiedy jest to potrzebne. Pracownik socjalny musi więc mieć to stale na uwadze i odpowiednio działać w przypadku grupy, by służyła zarówno jej całości, jak i poszczególnym jednostkom⁷².

Istnieje kilka podstawowych warunków dobrego i sprawnego funkcjonowania grupy. Jednym z nich jest swoboda i otwartość dyskusji między osobami wewnątrz niej. Ważne jest więc to, czy pracownik socjalny ma pomóc grupie już istniejącej w poprawieniu jakości relacji, czy tworzyć klimat sprzyjający swobodnej wymianie zdań, uczyć szacunku i tolerancji wobec osób mających odmienne zdanie, pobudzać do samodzielnego myślenia, ułatwiać grupie werbalizowanie celów i analizowanie problemów, pomagać osobom zbyt agresywnym i wspierać nieśmiałe. Wspomniane zasady dotyczą również trzeciej metody – metody organizowania społeczności lokalnej – i są w jej przypadku bardzo ważne⁷³.

⁷⁰ T. Pudelko, *Metoda pracy grupowej*, Warszawa 1978, s. 20.

⁷¹ Tamże, s. 21.

⁷² Tamże, s. 24.

⁷³ Tamże, s. 25.

Specyfika omawianej metody polega na tym, że promuje się w niej trzy podstawowe wartości: miłość, akceptację i zrozumienie. Przyjmuje się bowiem, że otwartość w grupie pozwala efektywnie z nią pracować, szczególnie w sytuacji przywracania jej funkcjonowania. Pracownik socjalny powinien zatem odznaczać się w tym zakresie kompetencją i spełniać oczekiwania grupy. Jeśli jednak nie ma on cech osobowości związanych z wymienionymi wartościami, będzie mu trudno:

- osiągnąć w grupie wspólnie założone cele,
- dokonać w niej pożądanych zmian,
- dokonać jej samorozwoju i wzmocnienia osobowości,
- dokonać właściwej terapii.

Empiryczny wymiar tej metody implikowany jest trzema modelami, mianowicie:

- modelem celów sprawczych,
- modelem celów naprawczych,
- modelem celów wzajemnych⁷⁴.

Pierwszy z nich – model celów społecznych – określa relacje interpersonalne i kierunkuje jednostki w celu realizacji interesów grupy. Drugi model – naprawczy – jak sama nazwa wskazuje, odpowiada za naprawę czegoś, co zostało zepsute. Określa się go zatem również mianem modelu terapeutycznego i jako taki służy do terapii w grupie. Terapia ta obejmuje działanie na rzecz interakcji między członkami grupy w taki sposób, aby jednostki zorientowały się na zmianę wywołaną tą terapią. Wreszcie trzeci model – celów wzajemnych – określa możliwość współpracy z grupą w kontekście licznych systemów i podsystemów. Wówczas jednostka w grupie jest niejako modyfikowana w taki sposób, aby zachodziły dzięki niej właściwe relacje między grupami, społecznościami czy instytucjami.

2.3. Organization (community) work

Pracownicy socjalni w dziedzinie swojej profesji interesują się jednostkami, grupami (całymi rodzinami), ale również społecznościami. Jest tak dlatego, że wiele problemów, z jakimi się spotykają, dotyczy społeczności traktowanych są

⁷⁴ W pracy socjalnej, obok podanych modeli w pracy z indywidualnym przypadkiem, wyróżnia się jeszcze inne modele, mianowicie: model psychospołeczny, funkcjonalny, kompetencyjno-ekologiczny, zorientowany na pomoc w rozwoju, radykalnej pracy socjalnej, modyfikacji zachowań, zorientowany na interwencję w sytuacji kryzysowej, zorientowany na rozwiązanie problemów, skoncentrowany na zadaniu, skoncentrowany na rozwiązaniach. Por. I. Krasiejko, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 35–41.

przez pracownika socjalnego jako potencjalny klient. Warto zatem najpierw się zastanowić nad terminem społeczność lokalna.

Najczęściej przez społeczność rozumie się zbiorowość społeczną, którą cechują:

- wspólne terytorium,
- interakcje między jej członkami,
- więź społeczna.

W literaturze przedmiotu istnieje wiele definicji społeczności, jednak dla potrzeb niniejszego opracowania przyjmujemy, że społeczność lokalna to ludzie, instytucje, organizacje społeczne znajdujące się na określonym terytorium, istniejące we wspólnocie organicznej i wspólnocie interesów. Społeczność lokalną (*community*) tworzą bowiem ludzie zamieszkujący stosunkowo niewielkie terytorium, między którymi wytwarza się z tego powodu pewna więź społeczna. Podstawą społeczności lokalnej jest więc bliskość terytorialna, która sprawia, że mieszkańcy mają wspólne sprawy i interesy oraz nawiązują między sobą bliższe stosunki i więzi⁷⁵.

Nie ulega wątpliwości, że we współcześnie społeczności różnego rodzaju „cierpią na wielorakie schorzenia” (doświadczają trudności). Właśnie takie sytuacje są przedmiotem działania pracownika socjalnego, który usiłuje zrozumieć brak równowagi społecznej. Organizacja społeczności lokalnej stanowi zatem jedną z ważnych metod pracy socjalnej.

A. Definicja

Zdefiniowanie metody pracy socjalnej ze społecznościami nie jest łatwe. Jako punkt wyjścia należy przyjąć „społeczność”. Wówczas pod pojęciem pracy socjalnej ze społecznościami będziemy rozumieć działalność pracowników socjalnych na rzecz społeczności, której celem jest przywrócenie właściwego funkcjonowania jednostek w środowisku lokalnym. Niektórzy teoretycy i badacze pracy socjalnej często jednak kojarzą metodę organizacji z metodą środowiskową.

Według Doroty Bartnickiej metoda środowiskowa to „planowa interwencja w życie społeczne w celu uzyskania pewnego zakładanego polepszenia warunków życia”⁷⁶. A. Kamiński zakłada wąskie i szerokie rozumienie tej metody.

⁷⁵ W. Modzelewski, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 69. Pojawia się krąg spraw i problemów wspólnych, interesujących mieszkańców danego niewielkiego terytorium z racji zamieszkiwania na nim. Na terytorium tym znajdują się na przykład miejscowe placówki usługowe i handlowe (sklepy, szkoła, poczta, warsztaty itp.) oraz instytucje władzy publicznej niższego szczebla.

⁷⁶ D. Bartnicka, *Metoda środowiskowa w ujęciu polskich i zagranicznych teoretyków pracy socjalnej*, w: *Praca socjalna. W poszukiwaniu metod i narzędzi*, M. Orłowska, L. Malinowski (red.), Warszawa 2000, s. 121.

W ujęciu wąskim metoda ta określa działalność pracownika socjalnego polegającą na uruchomieniu jakiejś cyklicznej lub stałej akcji, której przedmiotem zainteresowania jest konkretna grupa społeczna (np. ludzie starzy) lub konkretne zjawisko (trudności szkolne). Zaś szerokie rozumienie metody środowiskowej oznacza postrzeganie środowiska lokalnego jako całości i podejmowanie działań z intencją stałego i trwałego usuwania zagrożeń i niepożądanych zjawisk⁷⁷.

Według Ewy Marynowicz-Hetki omawiana metoda polega na organizowaniu w społecznościach lokalnych współpracy, której podmiotem są instytucje publiczne, organizacje pozarządowe oraz mieszkańcy. Pierwszym celem tej metody jest poprawa warunków życia mieszkańców⁷⁸. Jak zauważają Barbara Bąbska i Marek Rymśza jedynie działania kompleksowe, wykorzystujące różne lokalne zasoby i możliwości, prowadzą do wywołania trwałej zmiany społecznej i rozwoju wspólnoty. Tego rodzaju działania mogą być prowadzone jako długofalowa forma organizowania społeczności lokalnej⁷⁹.

Praca socjalna ze społecznością polega na organizowaniu i wspieraniu w społecznościach lokalnych współpracy, której podmiotem są instytucje publiczne, organizacje pozarządowe oraz mieszkańcy środowiska zamieszkania.

Szeroka interpretacja omawianej metody koresponduje z jej celami, wspomaganie rozwoju, dążeniem do tworzenia rozwijania i wykorzystywania szerszych więzi w celu rozwiązywania konkretnych problemów społeczno-socjalnych⁸⁰. W tym kontekście metoda środowiskowa jest zorientowana na odbudowę lokalnych więzi społecznych i rozwiązywanie problemów społecznych w oparciu o potencjał lokalny.

Z ukazanej powyżej analizy wynika, że metoda organizacji społeczności to właściwy sposób działalności pracowników socjalnych na rzecz społeczności danego środowiska mającej na celu rozwiązywanie określonych problemów dzięki interwencji, jaką podejmują, aby polepszyć mieszkańcom warunki ich egzystencji.

⁷⁷ A. Kamiński, *Funkcje pedagogiki społecznej*, Warszawa 1974, s. 281–282.

⁷⁸ Por. E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna*, Warszawa 2006, s. 413.

⁷⁹ Por. B. Bąbska, M. Rymśza, *Organizowanie społeczności lokalnej – metodyka pracy środowiskowej*, Warszawa 2014, s. 15.

⁸⁰ Por. T. Pilch, *Metoda organizowania środowiska*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995, s. 245–252; W. Mikołajewicz, *Praca socjalna jako działanie wychowawcze*, Warszawa 1995.

B. Zastosowanie

Metoda organizacji społeczności, trzecia z podstawowych metod pracy socjalnej, charakteryzuje się przede wszystkim skupieniem uwagi na społeczności jako całości. Problemy socjalne dotyczą bowiem nie tylko poszczególne jednostki i grupy, ale właśnie całe społeczności, takie jak: osiedle, gmina, wioska, a nawet społeczność międzynarodowa⁸¹. W metodzie tej, która bywa też określana mianem metody środowiskowej, pracownik socjalny działa na rzecz zespalania wysiłków różnorodnych instytucji danej społeczności lokalnej w celu ulepszenia ich działań dla dobra swoich członków, a przez to dla dobra całej społeczności⁸².

Pracownik socjalny posługujący się tą metodą podejmuje przede wszystkim działania polegające na koordynowaniu poczynań osób i instytucji, inspirowaniu, dopomaganiu w poprawnej współpracy podmiotów, instruowaniu wolontariuszy, propagowaniu podejmowanych działań, kontroli i ocenie wyników pracy w środowisku oraz udzielaniu konsultacji⁸³. Działania te mają zatem prowadzić do takiego przekształcenia środowiska lokalnego, aby było ono zdolne do samodzielnego rozwiązywania swych problemów.

Zasadniczym wszakże celem organizacji społeczności jest wspomaganie rozwoju, a więc stwarzanie możliwości i warunków, aby każdy człowiek mógł realizować określone racjami rozumu aspiracje⁸⁴. Cele opiekuńcze i kompensacyjne są celami wtórnymi. Bardzo istotnym natomiast celem organizacji społeczności, celem samym w sobie, jest tworzenie wspólnoty, przełamywanie izolacji i osamotnienia, budowanie więzi emocjonalnych, międzyludzkich i sieci znajomości⁸⁵.

Realizacja tych zamierzonych celów organizacji społeczności wymaga jednak spełnienia warunku bezpośredniego zaangażowania społeczności w podejmowane działania. Nie prowadzi się ich bowiem dla społeczności, ale przez społeczność i wspólnie z nią⁸⁶. Konieczne jest zatem istnienie w danej społeczności lokalnej osób, które są gotowe aktywnie wesprzeć starania pracownika socjalnego. Pożądany jest przy tym udział reprezentantów wszystkich grup tworzących daną społeczność lokalną.

Metoda *community work*, polega wobec tego na planowym wywoływaniu zmian w określonej społeczności będącej przedmiotem oddziaływania. Stosujący

⁸¹ Por. R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 94 i nn.

⁸² Por. A. Kamiński, *Funkcje...*, dz. cyt., s. 278.

⁸³ Tamże.

⁸⁴ T. Pilch, *Metoda organizowania...*, dz. cyt., s. 247.

⁸⁵ Tamże.

⁸⁶ A. Kamiński, *Funkcje...*, dz. cyt., s. 282.

tę metodę pracownik socjalny rozpoczyna swoją działalność od zorganizowania środowiska lokalnego, granic społeczności terytorialnych, gdzie działania interwencyjne mają być prowadzone oraz wstępnie rozeznaje środowisko. Ulepszenie środowiska lokalnego powinno się wyrażać nie tylko w przeobrażeniach świadomości społecznej, w sensie nastawień, poglądów czy postaw, ale przede wszystkim w konkretnych działaniach; w powoływaniu nowych, pożytecznych dla zbiorowości urządzeń socjalno-kulturalnych, podejmowaniu inicjatyw samopomocowych czy uruchamianiu działalności samorządowej itd. Podejmowane interwencje powinny ułatwiać wzajemną wymianę i ciągle interakcje między mieszkańcami, organizacjami społecznymi, grupami interesów, struktur samorządowych i przedstawicielami instytucji. Istotą tejże metody jest rozwój poczucia przynależności ludzi do określonej zbiorowości i wzmacnianie procesów identyfikacyjnych, które w dalszej perspektywie mogłyby sprzyjać uruchamianiu motywacji prospołecznej i zachowań kooperacyjnych⁸⁷.

Pracownik socjalny, niezależnie od tego, jakiego wyzwania będzie się musiał podjąć i z jakim przypadkiem będzie miał do czynienia w konkretnym układzie instytucjonalnym, powinien posiadać wiedzę i umiejętność odpowiedniego korzystania z omówionych trzech metod pracy socjalnej. Takie ukierunkowanie w sposób bezpośredni koresponduje z działaniami mającymi na celu stymulowanie społeczności do wytwarzania kapitału społecznego⁸⁸, zaś jego istota polega na rozwijaniu w ludziach poczucia przynależności do określonej zbiorowości

⁸⁷ Por. E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika...*, dz. cyt. s. 411–412.

⁸⁸ W literaturze przedmiotu odróżnia się trzy typy kapitału społecznego: wiązący, pomostowy i podległościowy.

Kapitał wiązący (*bonding*) opiera się na silnych więziach wewnętrznych, charakterystycznych dla małej, zamkniętej struktury, której typowym przykładem będzie rodzina, ale również grupa sąsiedzka czy etniczna. Ten typ kapitału społecznego wzbudza wiele kontrowersji. Z jednej strony podkreśla się w literaturze przedmiotu zdecydowanie pozytywny wpływ tego typu kapitału na rozwój szans życiowych tak jednostek, jak i społeczności. Z drugiej strony nie można pominąć opracowań ukazujących, jak łatwo potrafi on zaowocować negatywnymi skutkami. Dzieje się tak w specyficznych warunkach społecznych bądź politycznych, gdy jednostki, wycofując się w struktury rodzinne lub grupowe, obdarzają zaufaniem jedynie ich członków. W takiej sytuacji kapitał społeczny typu wiążącego staje na przeszkodzie rozwojowi społecznemu. Z punktu widzenia pracy socjalnej istotny jest fakt, że to właśnie z takimi jednostkami czy grupami – z pewnych względów wykluczonymi i zamkniętymi w relacjach rodzinnych – pracownik socjalny pracuje najczęściej. Zob. M. Adamczyk, *Metody pracy socjalnej a rozwój kapitału społecznego*, w: *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, W. Szymczak (red.), Lublin 2009, s. 170. Por. B. Fedyszak-Radziejowska, *Wiarogodność metod jakościowych i sondaży w badaniach kapitału społecznego wsi*, w: *W obliczu zmiany: wybrane strategie działania mieszkańców polskiej wsi*, K. Gorlach, G. Foryś (red.), Kraków 2005, s. 65. R. Putnam, *Bowling Alone: malejący społeczny kapitał Ameryki*, „Res Publica Nowa” 6 (1996), s. 17.

i wzmacnianiu procesów identyfikacyjnych, które w przyszłości mogłyby sprzyjać uruchamianiu w nich motywacji prospołecznej.

* * *

Omówione powyżej tradycyjne metody pracy socjalnej, czyli praca z indywidualnym przypadkiem, praca z grupą oraz praca ze społecznością, stanowią podstawowy zręb metodologii pracy socjalnej⁸⁹. Jednakże w ostatnich latach coraz częściej się mówi o jeszcze jednej metodzie pracy socjalnej, a mianowicie

Kapitał pomostowy (*bridging*) jest charakterystyczny dla poziomych sieci powiązań między grupami, społecznościami czy osobami. Opiera się na tzw. słabych więziach, charakterystycznych dla struktur otwartych, skupiających przedstawicieli różnych grup społecznych. Ten typ kapitału nie ma tak ekskluzywnego charakteru jak kapitał wiążący, co wynika z mniej gęstej sieci relacji. Jego niewątpliwą zaletą jest fakt, że pozwala łączyć działania ponad podziałami społecznymi, geograficznymi czy politycznymi. Podobnie jak w przypadku pierwszego typu kapitału, tak i tu działania podejmowane w ramach pracy socjalnej pozwalają na wyzwolenie energii zawartej w sieciach społecznych i kreują innowację. Dla pobudzenia tego typu kapitału społecznego w środowisku lokalnym niezwykle korzystne są dwie, coraz częściej wykorzystywane, metody pracy socjalnej: metoda pracy grupowej i metoda środowiskowa. Zob. M. Adamczyk, *Metody pracy...*, dz. cyt., s. 171.

Kapitał podległościowy (*linking*) odnosi się do relacji między ludźmi na różnych poziomach władzy lub statusu społecznego, tworząc relacje wzajemności pomiędzy jednostkami bądź grupami o różnej pozycji. Dla tego typu kapitału społecznego charakterystyczne są pionowe zależności władzy i podległości. Poprzez pionowe powiązania, które ten kapitał wytwarza, może on wiązać biedne i zmarginalizowane grupy społeczne z zasobami, ideami i informacjami będącymi w posiadaniu formalnych instytucji. Istotną cechą kapitału podległościowego jest to, że z jednej strony może się przyczyniać do utrwalania nierówności społecznych, a z drugiej – może je zmniejszać. O tym, czy zaistnieje pierwszy przypadek, czy też drugi, decyduje stopień dystrybucji kapitału i jego dostępność w danym środowisku, zakres zróżnicowania zasobów pomiędzy jego dysponentami oraz ewentualne określenie, kto jest z dostępu do tego kapitału społecznego wykluczony. To właśnie na tej płaszczyźnie praca socjalna, ujęta jako próba zwiększenia dostępności kapitału społecznego i prowadzona w oparciu o metodę środowiskową, może okazać się doskonałą metodą rozwiązywania lokalnych problemów. Zob. Tamże, s. 173–174. Por. D. Halpern, *Social Capital*, Polity Press, Cambridge 2005, s. 20; K. Bezanson, *Gender and the limits of social capital*, „Canadian Review of Sociology & Anthropology” 2006 nr 4, s. 429; M. Theiss, *Krewni – znajomi – obywatele. Kapitał społeczny a lokalna polityka społeczna*, Toruń 2007, s. 39.

⁸⁹ Podejście „metodyczne” w pracy socjalnej spotykało się i spotyka z głosami krytycznymi. Wskazuje się bowiem, że to nie metoda jest najważniejsza w pracy socjalnej, ale człowiek i jego potrzeba. Na gruncie tej krytyki pojawiło się podejście, zwane praktyką ogólną w pracy socjalnej, oparte na przekonaniu, że wiele problemów socjalnych wymyka się jednoznacznemu zaklasyfikowaniu według metodologii tradycyjnej. Por. J. Szmagański, *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna. Przykład amerykański*, Warszawa 1994, s. 95.

o rozwiązywaniu problemów w dostarczaniu świadczeń socjalnych⁹⁰. Charakter jej działania sprowadza się do kwestii prawidłowego administrowania świadczeniami socjalnymi. Procesy administrowania w pracy socjalnej są o tyle istotne, że zadaniem ich jest urzeczywistnianie polityki społecznej, przekształcanie jej założeń i założeń w konkretne świadczenia socjalne.

⁹⁰ R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 113 i nn.

Dwa miesiące temu rodzina Państwa Nowaków przeprowadziła się z małej miejscowości do Warszawy, ponieważ ojciec dostał lepszą pracę. Rodzina składa się z 4 członków: matki Barbary, ojca Tadeusza, 3-letniego Jasia i 16-letniej Darii.

Rodzina nie miała większego kłopotu z aklimatyzacją w nowym miejscu z wyjątkiem Darii. Dziewczynka nie mogła odnaleźć się w nowej szkole, wśród rówieśników. Była nielubiana, gdyż pochodziła z niezbyt zamożnej rodziny i dopiero co sprowadziła się do miasta. Koleżanki często się z niej wyśmiewały i robiły okrutne żarty. Nie mówiła nic rodzicom, ponieważ nie chciała ich martwić i psuć radosnych nastrojów z powodu przeprowadzki i nowej pracy ojca. Myślała, że to tylko przejściowa sytuacja w szkole i że jakoś da sobie radę.

Wtedy poznała starszego kolegę ze szkoły – Tomka. Bardzo szybko się z nim zaprzyjaźniła. On słuchał jej problemów, doradzał jej i akceptował ją taką, jaka jest. Niestety chłopiec okazał się dilerem narkotyków. Dziewczyna zaczęła wagarować, stała się agresywna, zaczęła kłamać. To zaniepokoiło jej matkę.

Kiedy Daria z dnia na dzień marniała w oczach, jej rodzice uświadomili sobie, że ich córka ma bardzo poważny problem, z którym nie są w stanie sami sobie poradzić. Wtedy zwrócili się do pracownika socjalnego.

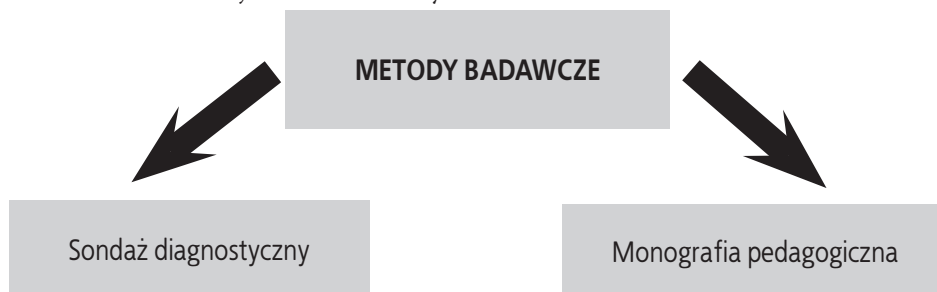
Rozdział II

METODA I PROCES DZIAŁANIA W PRACY SOCJALNEJ

1. Implementacja metod badawczych w pracy socjalnej
2. Techniki badawcze
3. Diagnoza i diagnozowanie
 - 3.1. *Diagnoza indywidualna*
 - 3.2. *Diagnoza grupowa (rodzina)*
 - 3.3. *Diagnozowanie organizacji*
 - 3.4. *Genogram*
4. Metodyka działania w pracy socjalnej
 - 4.1. *Definicje: metoda, metodologia*
 - 4.2. *Kluczowe pojęcia metodyki działania*
 - 4.3. *Dwa modele działania: medyczny i intervention*
 - 4.4. *Postępowanie metodyczne w porządku: logicznym i chronologicznym.*

1. Implementacja metod badawczych w pracy socjalnej

Metody badawcze to pewien zespół teoretycznych zabiegów konceptualizujących się w formie różnych koncepcji i instrumentów obejmujących postępowanie badacza, który zmierza do rozwiązywania problemu. W literaturze przedmiotu wyróżnia się przynajmniej dwie kategorie metod (zob. schemat 3).

Schemat 3. Rodzaje metod badawczych

Źródło: opracowanie własne.

Sondaż diagnostyczny – to pewien ustalony sposób gromadzenia wiedzy (różnych danych) na temat dynamiki zjawisk społecznych, opinii i poglądów wybranych zbiorowości. Pomaga w określaniu kierunku zjawisk występujących w społeczeństwie oraz tych instytucjonalnie niezlokalizowanych, to znaczy takich, których lokalizacji nie można wprost określić, a mimo to posiadają one w podmiocie aspekt wychowawczy⁹¹.

Badania sondażowe opierają się niemal zawsze na badaniu specjalnie dobranej próby reprezentacyjnej z populacji generalnej. Badający musi dążyć do wybrania takiej grupy do badań, aby stanowiła ona możliwie najwierniejsze odbicie struktury wszystkich elementów i cech badanej populacji. Przykładowo, badając zjawisko alkoholizmu wśród młodzieży, należy wybrać grupę badawczą składającą się w odpowiednich proporcjach z młodzieży miejskiej i wiejskiej, dziewcząt i chłopców, młodzieży uczącej się i pracującej, czyli należącej do odpowiednich grup wiekowych⁹².

Przy pomocy takiego sondażu można zdiagnozować tendencje, opinie, świadomość czegoś (np. wartości) w danej grupie społecznej, by w ten sposób podjąć działania zapobiegawcze, czyli tzw. profilaktykę problemów. Podstawowymi technikami w owym badaniu są: ankieta, wywiad, obserwacja i analiza.

Monografia pedagogiczna jest szeroko stosowana na gruncie pedagogiki. To rodzaj postępowania naukowego prowadzący do opisu jakiejś formalnej instytucji pedagogicznej lub wychowawczej. Zdaniem Tadeusza Pilcha jest to metoda, której podmiotem są instytucje wychowawcze lub instytucjonalne formy działalności wychowawczej, prowadząca do gruntownego rozpoznania ich struktury,

⁹¹ Por. T. Pilch, *Zasady badań pedagogicznych*, Wrocław 1977, s. 117–118.

⁹² M. Grawitz, *Méthodes des sciences sociales*, Paris 1981, s. 350.

zasad i efektywności działań wychowawczych oraz opracowania koncepcji ulepszeń i prognoz rozwojowych⁹³.

Celem tej metody jest opis instytucji wychowawczych o charakterze formalnym, a więc placówek wychowawczych, a także innych instytucjonalnych form działalności wychowawczej. Metoda ta jest stosowana dla gruntownego poznania danej placówki, przez sięgnięcie w głąb, a więc wejrzenie w jej funkcjonowanie jako systemu społecznego i zbioru osób. Nakierowane jest ono na poznanie struktury instytucji, zasad, które w niej obowiązują i efektywności podejmowanych przez nią działań wychowawczych. Monografia pedagogiczna służy zatem do „opisu instytucji wychowawczych oraz opracowania koncepcji ulepszeń i prognoz rozwojowych”⁹⁴.

Dzięki stosowaniu tej metody możliwe jest właściwe funkcjonowanie placówek opiekuńczo-wychowawczych, placówek wsparcia dziennego itd. Jej zastosowanie ma ściśle odniesienie do placówek socjalnych oraz instytucji pedagogicznych, takich jak: szkoły, świetlice, domy dziecka, pogotowia opiekuńcze, internaty, przedszkola, zakłady poprawcze, a także do innych form zinstytucjonalizowanych. Podstawową techniką badawczą w tej metodzie jest analiza dokumentów.

2. Techniki badawcze

Techniki analizy są to ściśle określone sposoby postępowania. Dla pracowników socjalnych stanowią one podstawowe narzędzia badawcze. Mają jednak charakter jedynie narzędzi służących prowadzeniu badań, właściwie uporządkowanych przez metody postępowania i dających możliwość interpretowania zjawisk obiektywnej rzeczywistości⁹⁵. Celem stosowania różnych technik nie jest jedynie analiza czy poznanie danego spektrum, ale również pomoc w dokonaniu zmiany trudnej sytuacji klienta. Należy zatem rozróżnić techniki badań i techniki postępowania pracowników socjalnych. Do technik postępowania zalicza się:

- techniki zbierania informacji,
- techniki analizy informacji,
- techniki prowadzenia zebrań,
- techniki animacji zebrań⁹⁶.

⁹³ Por. T. Pilch, *Zasady badań...*, dz. cyt., s. 117–118.

⁹⁴ Por. A. Kamiński, *Metoda, technika, procedura badawcza w pedagogice empirycznej*, w: *Metodologia pedagogiki społecznej*, R. Wroczyński, T. Pilch (red.), Wrocław 1974.

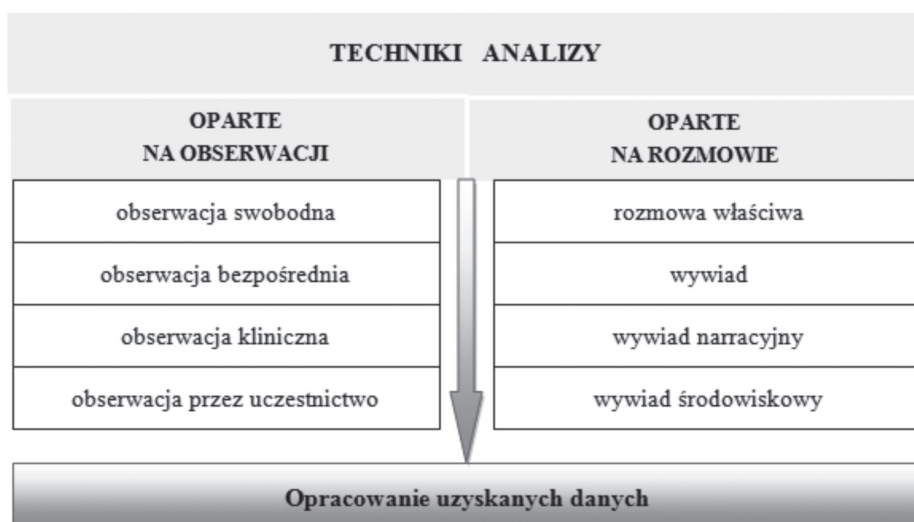
⁹⁵ J. Sztumski, *Wstęp do metod...*, Wyd. 7, dz. cyt., s. 77.

⁹⁶ Por. C. de Robertis, H. Pascal, *Postępowanie metodyczne w pracy socjalnej z grupami i ze społecznościami*, Katowice 1999, s. 73.

Techniki te prowadzą do pogłębienia i poszerzenia wiedzy na temat danego problemu w konkretnej zbiorowości ludzi. Dzięki dobremu ich wykorzystaniu można przekształcić rzeczywistość, która źle wpływa na życie jednostek, a zarazem wywołać zmianę ich zachowania.

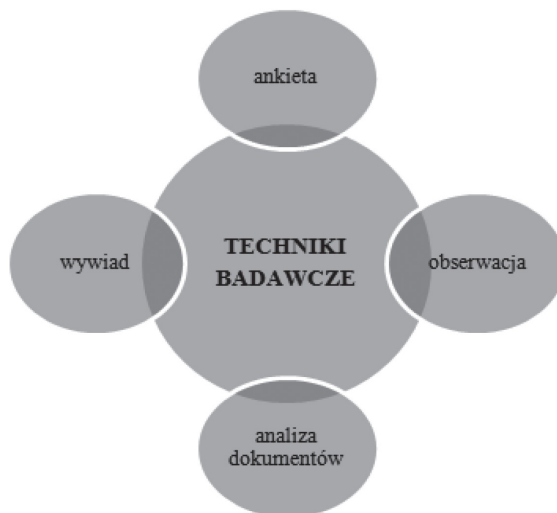
Techniki analizy w pracy socjalnej można najogólniej podzielić na dwie kategorie, mianowicie na techniki oparte na obserwacji i na rozmowie. Dane uzyskane w wyniku zastosowania tych technik poddaje się opracowaniu (zob. schemat 4).

Schemat 4. Techniki analizy w pracy socjalnej



Źródło: opracowanie własne.

Techniki (narzędzia badawcze) to zatem pewne czynności eksperymentalne, regulowane wypracowanymi dyrektywami, które pozwalają na uzyskanie informacji, opinii czy poznawanie pewnych faktów. Istnieje wiele narzędzi badawczych. Do tych najważniejszych należy zaliczyć: *obserwację*, *ankietę*, *wywiad* oraz *analizę dokumentów*. Narzędzia te czasem nakładają się na siebie i służą jako podstawowe techniki, za pomocą których weryfikujemy stan problemu, lub wyrażamy opinię. Nakładanie się technik badawczych związane jest ze stosowaniem kilku z nich do diagnozy, co daje możliwość lepszego poznania problemu czy danego zjawiska. Schematycznie zjawisko nakładania się (akomodacji) technik (narzędzi badawczych) można zobrazować w następujący sposób (zob. schemat 5):

Schemat 5. Akomodacja technik (narzędzi) badawczych

Źródło: opracowanie własne.

Przywołane wyżej techniki (narzędzia) badawcze należy poddać racjonalnej analizie, co pozwala zrozumieć, jak ważnym aspektem jest stosowanie ich w pracy socjalnej.

Obserwacja

Obserwacja to osobiwy sposób postrzegania, gromadzenia i interpretowania danych w naturalnym ich przebiegu, które pozostają w bezpośrednim związku z obserwatorem. Przez obserwacje, według Janusza Sztumskiego, należy rozumieć „celowe, tzn. ukierunkowane i zamierzone oraz systematyczne, postrzeganie badanego przedmiotu, procesu lub zjawiska”⁹⁷. Wyróżnia się kilka rodzajów obserwacji (zob. schemat 6).

Obserwacja może być pośrednia i bezpośrednia. Pośrednia dotyczy obserwacji potocznej, niezamierzonej. W tym przypadku każdy z nas jest po części badaczem. Wówczas obserwacji zjawiska można dokonać także przez urzędowe zapisy w zakresie zjawisk historycznych, abstrakcyjnych (symptomy). Obserwacja bezpośrednia przejawia się natomiast w dwu aspektach. Z jednej strony jest naturalnym sposobem poznawania świata, z drugiej – zamierzoną obserwacją jakiegoś zjawiska, które badacz chce poddać badaniu. Obserwacja bezpośrednia jest

⁹⁷ J. Sztumski, *Wstęp do metod...*, Wyd. 7, dz. cyt., s. 165.

zatem zamierzona, pozwala na poznanie kontekstu zdarzenia, zjawiska czy procesu. W tym czasie mogą bowiem ujawnić się zachowania osoby, które pozwolą badaczowi nieco inaczej niż do tej pory ją przedstawić, określić⁹⁸.

Schemat 6. Rodzaje obserwacji



Źródło: opracowanie własne.

Obserwacja jako narzędzie poznania różni się od potocznej obserwacji wyraźnym ukierunkowaniem i systematycznością. Na szczególne wyróżnienie zasługuje obserwacja uczestnicząca, kiedy to badacz w celu poznania zjawisk i procesów zachodzących w określonej zbiorowości, nie ujawniając swojej tożsamości, staje się członkiem tej zbiorowości. Pozwala mu to spojrzeć na jej życie oczyma uczestnika i poznać jej wewnętrzną stronę. Przykładowo: zatrudnia się jako robotnik, kiedy chce poznać problemy społeczności robotniczej danego zakładu pracy, bierze udział w pielgrzymce, jeśli interesuje się pielgrzymkami jako zjawiskiem społecznym. Ten sposób badań rodzi pewne problemy moralne. Wynikają one z ukrywania przed osobami obserwowanymi

⁹⁸ Por. A. Sułek, *Ogród metodologii socjologicznej*, Warszawa 2002, s. 111–112. Istnieje jeszcze wiele innych rodzajów obserwacji, mianowicie: obserwacja kontrolowana i niekontrolowana oraz obserwacja jawna i ukryta, a nawet naiwna.

faktu, że są obserwowane, oraz wykorzystywania materiału badawczego zdobytego podstępem, bez przyzwolenia badanych⁹⁹.

Obserwacja jako metoda badawcza charakteryzuje się pełnymi cechami, mianowicie: premedytacją, planowością, celowością, aktywnością, systematycznością. Zdaniem O.M. Sicziwicy wymienione cechy można zinterpretować następująco:

- premedytacja wyraża się w tym, że obserwacja jest przeprowadzona w celu rozwiązania ściśle i w pełni określonego zadania sformułowanego dokładnie i szczegółowo;
- planowość polega na tym, że metoda jest stosowana według planu odpowiadającego celowi obserwacji. Zauważmy tu, że planowość pozwala wykluczyć luki w obserwacji i skoncentrować się na tym, co najważniejsze i najbardziej istotne w zamierzonych badaniach;
- celowość – dzięki niej uwaga obserwatora skupia się tylko na interesujących go z punktu widzenia rezultatu poznania zjawiskach. Pełną informację o przedmiocie poznania daje połączenie obserwacji detali z obserwacją całości przedmiotu;
- aktywność polega na tym, że obserwator nie rejestruje wszystkich spostrzeżeń, jakie docierają do niego od przedmiotu poznania, lecz dokonuje ich selekcji, to znaczy poszukuje interesujących go cech przedmiotu, wykorzystując do tego cały zapas posiadanej wiedzy i doświadczenia;
- systematyczność jest bardzo ważnym postulatem stawianym omawianej metodzie, obserwacja nie może być bowiem postrzeganiem przypadkowym, dokonującym się jednorazowo (w jednym akcie czynności poznawczych), ale powinna ona trwać ciągle i być przeprowadzana wedle określonego systemu pozwalającego spostrzegać obiekt wielokrotnie i w różnorodnych warunkach jego istnienia¹⁰⁰.

⁹⁹ Por. B. Szacka, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 47. Wszystkie zresztą rodzaje badań, w których obiektami są żywi ludzie, rodzą wiele problemów natury moralnej i nie tylko. Takim problemem jest na przykład to, że każde badanie stanowi mniej lub bardziej wyraźną ingerencję w świat badanego i narusza jego sferę prywatności. Ponadto każde badanie zawsze w jakimś stopniu zmienia samego badanego, który, odpowiadając na pytania, zmuszany jest do przemyslenia i sformułowania stanowiska wobec spraw, nad którymi nigdy się nie zastanawiał i zastanawiać nie miał zamiaru. Tamże.

¹⁰⁰ Zob. O.M. Sicziwica, *Metody i formy naukowego poznania*, Moskwa 1972 [O.M. Сичивица, *Методы и формы научного познания*, Москва 1972], s. 9–10. Por. J. Sztumski, *Wstęp do metod...*, Wyd. 6, dz. cyt., s. 152.

Obok przywołanych powyżej typów obserwacji warto zwrócić uwagę na obserwację skategoryzowaną i nieskategoryzowaną. Ta pierwsza jest zbieraniem danych w sensie ilościowym, natomiast druga – tych o charakterze jakościowym. Obserwacja przyczynia się do stawiania hipotez, które należy usystematyzować i dopiero wówczas dokonać rozróżnienia na obserwację skategoryzowaną i nieskategoryzowaną.

Ten sposób badań (obserwacji) w socjologii może być realizowany również w trzech zakresach: przez porównanie, przez studiowanie jednego przypadku oraz przez uczestnictwo.

- A. Porównanie (studium porównawcze) dotyczy wykrywania podobieństw i różnic między dwoma grupami. Oczywiście potrzebne są do tego właściwie dobrane statystyki, które możemy uzyskać przy pomocy zastosowania odpowiedniego narzędzia badawczego (ankieta, wywiad), albo przez stosowanie istniejących już statystyk zamieszczonych w różnych dokumentach statystycznych.
- B. Studiowanie jednego przypadku (studium jednego przypadku) to nic innego jak dokładne przedstawienie zachowań konkretnej osoby, lub grupy osób, które chcemy zbadać.
- C. Uczestnictwo (studium przez uczestnictwo) jest stosunkowo prostym badaniem, bowiem polega na uczestnictwie badacza w konkretnej grupie w zależności od tego, kogo badamy. Z jednej strony jest to sposób bardzo prosty, ale z drugiej może prowadzić do braku obiektywności ze strony badacza, szczególnie w przypadku gdyby związał się emocjonalnie z daną grupą¹⁰¹.

W przypadku tego ostatniego typu obserwacji pracownika socjalnego uznaje się za uczestnika prowadzącego tzw. obserwację uczestniczącą. Ważnym spektrum działań pracownika socjalnego jest także podejmowanie obserwacji klinicznej, która jawi się jako element oceny sytuacji oraz opracowania planu działania. Tego typu technika wymaga jednak bezpośredniego i relatywnie długiego okresu kontaktów oraz zaufania z obu stron¹⁰².

Ankieta

Badania ankietowe stosuje się zwykle w celu relatywnie szybkiego przebadania licznych zbiorowości. Istnieją również badania ankietowe obejmujące małą grupę respondentów. Polegają one na przeprowadzaniu wywiadu swoistego typu

¹⁰¹ Por. W. Majkowski, *Socjologia...*, dz. cyt., s. 8.

¹⁰² Por. C. de Robertis, H. Pascal, *Postępowanie metodyczne...*, dz. cyt., s. 94.

– mianowicie wywiadu pisemnego, w którym istotną rolę odgrywa właśnie ankieta. Jest to wywiad bardziej oszczędny pod względem czasu i środków, niż wywiad ustny. Przeprowadzający badania tego typu zamiast organizować spotkania i odbywać czasochłonne rozmowy z każdym z respondentów z osobna, może znacznie szybciej przebadać nawet liczną zbiorowość. Rozprowadza albo rozsyła odpowiednią ilość ankiet, a uczestnicy badania wypełniają je bez jego udziału. Ankietę – w przeciwieństwie do kwestionariusza, jaki stosuje się w skategoryzowanym wywiadzie ustnym – wypełnia bowiem respondent, a nie badający¹⁰³.

Ankieta jest techniką gromadzenia informacji polegającą na wypełnieniu, najczęściej samodzielnie przez badanego, odpowiednio przygotowanych kwestionariuszy, na ogół o wysokim stopniu standaryzacji, w obecności ankietera. Dotyczy ona zazwyczaj wąskiego zagadnienia lub szerszego problemu rozbitego na kilka zagadnień szczegółowych. Jest szczególnie przydatna w badaniach pedagogicznych i socjologicznych jako narzędzie poznawania cech zbiorowości, opinii o zdarzeniach, danych liczbowych, ale również w pracy socjalnej. Zwykle rola tego typu badania w istotny sposób rzutuje między innymi na jakość danych uzyskanych techniką ankiety¹⁰⁴.

Pytania ankiety są zawsze ściśle, konkretne i jednopropozycyjne. Najczęściej mają charakter zamknięty i są zaopatrzone w tak zwaną kafeterię, czyli zestaw wszelkich możliwych odpowiedzi. Kafeteria bywają zamknięte i półotwarte oraz koniunktywne i dysjunktywne. Kafeteria zamknięta zawiera ograniczony zestaw odpowiedzi. Respondent wybiera wśród możliwości, jakie daje sformułowany zestaw i nie może poza niego wyjść. Kafeteria półotwarta to zestaw odpowiedzi do wyboru, wśród których jeden punkt jest zazwyczaj oznaczony słowem „inne”. Pozwala on na zaprezentowanie własnej odpowiedzi, jeśli nie mieści się ona w żadnym z zaproponowanych sformułowań. Kafeteria koniunktywna – pozwala na wybranie kilku odpowiedzi i umożliwia potem obliczenie częstotliwości wyboru poszczególnych odpowiedzi, a tym samym utworzenie ich hierarchii. Kafeteria dysjunktywna – dopuszcza wybór tylko jednej opcji spośród wymienionych w kafeterii (np. tak – nie)¹⁰⁵.

Ankiety w pracy socjalnej mają postać zestawów pytań dotyczących spraw, co do których badani są dobrze zorientowani, aby udzielić stosownej odpowiedzi. Za pomocą tej metody można w miarę szybko przeprowadzić badanie i określić

¹⁰³ J. Sztumski, *Wstęp do metod...*, dz. cyt., s. 170.

¹⁰⁴ Por. W. Wiśniewski, *Wpływ sposobu stawiania pytań w ankiecie na rodzaj odpowiedzi*, „Studia Socjologiczne” 1963 nr 4, s. 57.

¹⁰⁵ T. Pilch, *Zasady badań...*, dz. cyt., s. 86.

problem. Ankiety można prowadzić zarówno indywidualnie, jak i zbiorowo. Zaletą tego typu metody jest natomiast jej standaryzacja, czyli to, że wszyscy uczestnicy badania otrzymują jednakowe pytania, co warunkuje uzyskanie przybliżonych – a może nawet porównywalnych – odpowiedzi. Wówczas kategorie odpowiedzi bardzo szybko udaje się poklasyfikować. Należy jednak pamiętać, że ankieta dostarcza wiedzę w sposób szeroki i dość ogólny a nie – precyzyjny. Mimo tych niedoskonałości, jako metoda ilościowa, służy jednak pozyskiwaniu danych liczbowych i pozwala nam zmierzyć skalę i zakres występowania obserwowanych zjawisk lub problemów¹⁰⁶.

Ankieta, jak się wydaje, jest wartościowa wówczas, gdy badacz potrafi zmotywować badanych do udzielania szczerych odpowiedzi oraz gdy stawiane w niej pytania są jasne i proste. Błędne są natomiast ankiety źle ułożone, to jest takie, które zawierają niejasne, niespójne logicznie pytania, czyli takie, które sugerują odpowiedzi trudne i drażliwe.

Wywiad

Wywiad jest rozmową badającego z respondentem lub respondentami według opracowanych wcześniej dyspozycji lub w oparciu o specjalny kwestionariusz. Służy głównie do poznania faktów, opinii i postaw danej zbiorowości. Materiał uzyskany drogą wywiadu pozwala na analizę układów i zależności między zjawiskami¹⁰⁷. W literaturze istnieje kilka rodzajów wywiadu¹⁰⁸.

Według Mieczysława Łobockiego jest to sposób gromadzenia danych w oparciu o bezpośredni kontakt słowny z osobami badanymi lub osobami udzielającymi

¹⁰⁶ Por. T. Schimanek, *Diagnozowanie problemów społecznych*, Warszawa 2015, s.18.

¹⁰⁷ T. Pilch, *Zasady badań...*, dz. cyt., s. 83.

¹⁰⁸ Ze względu na sposób prowadzenia wywiadu wyróżniamy: wywiad jawny, ukryty, jawny nieformalny, wywiady indywidualne i zbiorowe. Wywiad jawny to rozmowa, w której badany jest prawdziwie poinformowany o celach, charakterze i przedmiocie wywiadu. Wywiad ukryty – badany nie jest poinformowany o roli ankietera, o celach i przedmiocie rozmowy. Odmianą takiego wywiadu jest wywiad jawny nieformalny, a właściwie formalny ukryty. Różnica polega na tym, że badany, orientując się w fakcie prowadzenia z nim wywiadu, nie jest informowany o właściwym jego przedmiocie. Wywiady te wymagają dużej sprawności pamięciowej i zręcznego posługiwania się pytaniami rozpoznawczymi. Bywają jeszcze wywiady indywidualne i zbiorowe, w zależności od liczby osób biorących w nich udział jednorazowo. Wywiad daje bardzo cenny materiał poznawczy. Stosujemy go tam, gdzie pragniemy poznać postawy, motywacje, zależności, tam, gdzie nie możemy uzyskać pełnej wiedzy o badanym przedmiocie na innej drodze, kiedy zależy nam na pogłębionym poznaniu środowiska wychowawczego, kiedy pragniemy poznać możliwości jego zmiany lub modelowania dla potrzeb określonych celów wychowawczych. Por. T. Pilch, *Zasady badań...*, dz. cyt, s. 82–86. Por. J. Szczepański, *Techniki badań społecznych*, Łódź 1951, s. 77.

ważnych informacji odnośnie do interesujących badacza problemów¹⁰⁹. W odróżnieniu od rozmowy wywiad jest ściśle ukierunkowaną i z góry przygotowaną wymianą myśli.

Wywiad stosujemy tam, gdzie pragniemy poznać postawy, motywacje zależności; tam, gdzie nie możemy uzyskać pełnej wiedzy o badanym przedmiocie na innej drodze (obserwacji, ankiety, badania dokumentów), gdy zależy nam na poznaniu środowiska wychowawczego, kiedy pragniemy ocenić możliwości jego zmiany lub modelowania dla potrzeb określonych celów wychowawczych. Jest to jedna z najbardziej elastycznych i wnikliwych metod badań społecznych. Wywiad ma bowiem charakter rozpoznawczy, a w praktyce dzięki jego zastosowaniu można osiągnąć rozmaite cele:

- poznanie faktów na podstawie wypowiedzi osoby,
- poznanie osoby udzielającej wywiadu (jej wyobrażeń, sądów, uczuć),
- poznanie kontekstu opisywanych wydarzeń,
- zebranie danych o badanej grupie¹¹⁰.

Technika wywiadu może być łączona z obserwacją, dzięki czemu osiągamy wiedzę większą, bardziej pogłębioną, niż w przypadku ankiety o danym przedmiocie badania.

Sprawność wywiadu i wartość uzyskanego materiału zależy od wielu czynników. Najważniejszym jednak warunkiem poprawnego przeprowadzenia wywiadu są właściwie przygotowane dyspozycje. Określa się je mianem kwestionariusza. Kwestionariusz jest zestawem kwestii będących przedmiotem badania, sformułowanych najczęściej jako pytania wymagające pośrednictwa osoby przeprowadzającej wywiad¹¹¹.

Każdy kwestionariusz wywiadu spełnia przynajmniej trzy podstawowe funkcje:

- przełożenie teoretycznej problematyki badawczej na konkretne pytania zadawane respondentom w taki sposób, by uzyskane odpowiedzi dostarczały tych informacji, na których zależy badaczowi;
- nakłonienie respondenta do udzielania odpowiedzi oraz ułatwienie mu sformułowania tej odpowiedzi poprzez każdorazowe określenie obszaru problemowego;
- przygotowanie materiału, by był przydatny do ilościowej lub jakościowej analizy¹¹².

¹⁰⁹ M. Łobocki, *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, Kraków 1999, s. 288.

¹¹⁰ Por. J. Szczepański, *Techniki...*, dz. cyt., s. 77.

¹¹¹ R. Wroczyński, T. Pilch, *Metodologia pedagogiki społecznej*, Wrocław 1974, s. 179.

¹¹² L.A. Gruszczyński, *Kwestionariusze w socjologii. Budowa narzędzi do badań surveyowych*, Katowice 1991, s. 16–17.

W pracy socjalnej ten rodzaj wywiadu określany jest jako rozmowa właściwa, w której istotne jest zaufanie. Każda bowiem rozmowa mająca na celu uzyskanie istotnych informacji domaga się przynajmniej minimum zaufania do badacza. Do rozmowy właściwej zalicza się rozmowę: swobodną, kierowaną i ukierunkowaną, która służy przede wszystkim do zbadania reakcji psychologicznych i społecznych¹¹³.

W pracy socjalnej w ramach rozmowy najczęściej stosowany jest wywiad środowiskowy¹¹⁴. Wywiad środowiskowy jako technikę badawczą wybiera się przede wszystkim w sytuacjach, kiedy problem badawczy jest ściśle związany z problemem wychowawczym środowiska i dotyczy wzajemnego oddziaływania instytucji wychowawczych i środowiska. Technikę tę warto stosować, gdyż umożliwia ona otrzymanie cennych informacji o grupach, problemach, otoczeniu badanych i osobach, które nie są przedmiotem badań a jedynie źródłem informacji. Oczywiście wywiad środowiskowy służy też do ogólnego rozeznania problemu socjalnego w rodzinie (ubóstwo, przemoc, alkoholizm, trudna sytuacja życiowa).

Rodzinny wywiad środowiskowy pozwala na rozpoznanie trudnych sytuacji osób i rodzin potrzebujących pomocy. Podczas wywiadu należy określić zasoby, uprawnienia, możliwości tych osób i rodzin. Pracownik socjalny stwierdza potrzebę przyznania świadczenia pomocy społecznej, określa jej rodzaj i wielkość. Jednak najważniejszą funkcją wywiadu środowiskowego jest jego rola jako narzędzie diagnostyczne w kontekście przepisów ustawy o pomocy społecznej¹¹⁵.

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (wcześniej Ministra Pracy i Polityki Społecznej) wywiad przeprowadza się w miejscu zamieszkania osoby lub rodziny albo w miejscu ich pobytu, w dniach roboczych, w godzinach pracy ośrodka pomocy społecznej lub powiatowego centrum pomocy rodzinie albo w innym terminie uzgodnionym z osobą lub rodziną, za zgodą kierownika jednostki organizacyjnej pomocy społecznej. Pracownik socjalny, przeprowadzając wywiad, bierze pod uwagę indywidualne cechy, sytuację osobistą, rodzinną, dochodową i majątkową osoby samotnie gospodarującej lub osób w rodzinie, mogące mieć wpływ na rodzaj i zakres przyznawanej im pomocy. W ramach przeprowadzonego wywiadu pracownik socjalny dokonuje analizy

¹¹³ Por. C. de Robertis, H. Pascal, *Postępowanie metodyczne...*, dz. cyt., s. 98.

¹¹⁴ W socjologii wyróżnia się wiele typów wywiadów, szczególnie wywiady: ustne i pisemne; skategoryzowane i nieskategoryzowane; jawne i ukryte; indywidualne i zbiorowe, panelowe, a nawet telefoniczne. Zob. J. Sztumski, *Wstęp do metod...*, Wyd. 7, dz. cyt., s. 177.

¹¹⁵ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2004 r. Nr 64, poz. 593 z późn. zm., t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1876 z późn. zm.).

i oceny sytuacji danej osoby lub rodziny i formułuje wnioski z nich wynikające, stanowiące podstawę planowania pomocy¹¹⁶.

Pierwszy wywiad środowiskowy u danej osoby czy rodziny to dla pracownika socjalnego początek długiej, często żmudnej drogi w przezwyciężaniu trudnych sytuacji. Aby próbować je przezwyciężyć, nie wystarczy jedynie aktywność pracownika socjalnego. Konieczna jest aktywność i współpraca osób wymagających pomocy. Dlatego po zdiagnozowaniu problemu osoby lub rodziny, pracownik socjalny powinien skorzystać z innych narzędzi pomagających w aktywizowaniu podopiecznych, które są uzupełnieniem wywiadu środowiskowego (np. kontrakt socjalny)¹¹⁷.

Analiza dokumentów

Termin dokument jest pojęciem wieloznacznym. W pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę na dwa sposoby rozumienia tego terminu. Możemy zatem mówić o dokumencie jako o dowodzie obrazującym fakty i wydarzenia społeczne oraz o dokumencie występującym w formie pisemnej, będącym świadectwem zaistniałych w przeszłości faktów oraz wydarzeń społecznych¹¹⁸.

Dokument może być też charakteryzowany w dwu znaczeniach. W pierwszym – szeroko pojmowanym znaczeniu interesującego nas słowa – dokumentem nazywamy wszystko to, co może być lub jest źródłem danych o przeszłych albo istniejących faktach i zjawiskach społecznych. W drugim – węższym znaczeniu – chodzi nam o wszelkie pisemne źródła danych dotyczących zjawisk społecznych. Zarówno dokumenty w szerokim, jak i wąskim znaczeniu są nazywane również źródłami danych zwłaszcza przez historyków, ponieważ zawierają utrwalone ślady, czyli swoiste „informacje” o przeróżnych faktach i wydarzeniach, jakie miały miejsce w przeszłości¹¹⁹.

Analiza dokumentów polega na właściwym ich uporządkowaniu oraz interpretacji zawartych w nich treści pod kątem prowadzonych badań. Charakterystyczną jej cechą jest to, że dotyczy ona w dużym stopniu nie tylko materiału otrzymanego w procesie zainicjowanych specjalnie badań, lecz także w wyniku działań

¹¹⁶ Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1788), wcześniej: Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2011 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz.U. z 2011 r. Nr 27, poz. 138).

¹¹⁷ Kontrakt socjalny zostanie dokładnie omówiony w części praktycznej niniejszego opracowania.

¹¹⁸ Por. J. Sztumski, *Wstęp do metod...*, Wyd. 7, dz. cyt., s. 203.

¹¹⁹ Por. W. Moszczeńska, *Metodologii historii zarys krytyczny*, Warszawa 1977, s. 95.

niezwiązanych bezpośrednio z podejmowanym procesem badawczym, Zależy to od rodzaju dokumentu poddanego analizie. Jest to raczej technika uzupełniająca, bowiem dotyczy jedynie materiału otrzymanego w procesie badań. Analizie – badaniu – poddawane są dokumenty o szeroko rozumianej treści. Obejmuje ona zatem nie tylko materiały archiwalne, ale również aktualne. Metoda ta jest ciekawym odwoływaniem się do przeszłości i konfrontacji jej z przyszłością lub teraźniejszością¹²⁰.

W pracy socjalnej analiza dokumentów dotyczy szczególnie dokumentów (teczek) pensjonariuszy znajdujących się w różnych placówkach opiekuńczo-wychowawczych oraz innych instytucjach socjalnych.

3. Diagnoza i diagnozowanie

Diagnoza w sposób nieodłączny powiązana jest z medycyną. Pod tym terminem rozumie się proces, który ma na celu scharakteryzowanie danego stanu rzeczy. W medycynie „diagnoza” to rozpoznanie i opisanie wszelkich zmian w organizmie człowieka. W literaturze można również mówić o diagnozie społecznej. W szerokim znaczeniu dotyczy ona wszelkich badań społecznych, w których zbiera się dane szczegółowe w celu udzielania odpowiedzi na pytania: jak jest? co to jest? dlaczego tak jest? Natomiast w sensie węższym dotyczy rozpoznania zdarzeń i różnych sytuacji społecznych ze względu na ich dotkliwość i potrzebę zmian¹²¹.

Bezpośrednim celem diagnozy jest ukazanie (rozpoznanie) krok po kroku celowego i świadomego postępowania wobec interesującego nas zjawiska. Dlatego też diagnoza może być:

- opisująca, czyli stwierdzająca jakieś zaistniałe fakty;
- klasyfikacyjna, czyli podporządkowująca dany wycinek konkretnej rzeczywistości;
- wyjaśniająca, czyli określająca, jak doszło do interesującego nas stanu rzeczy;
- prognostyczna, czyli zapowiadająca pewne kierunki zmian¹²².

¹²⁰ Por. M. Łobocki, *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, Kraków 2006, s. 256.

¹²¹ Por. B. Szatur-Jaworska, *Diagnoza i diagnozowanie w polityce społecznej*, w: *Polityka społeczna*, G. Firlit-Fesnak, M. Szyłko-Skoczny (red.), Warszawa 2008, s. 109–110.

¹²² Por. J. Nikitorowicz, *Proces diagnozowania w naukach o wychowaniu. Wybrane aspekty*, „Kwartalnik Policyjny” 2015 nr 3, s. 97.

Gdy diagnoza łączy w sobie wszystkie wyżej wymienione typy, nazywamy ją diagnozą całościową. Jeśli natomiast obejmuje tylko dwa lub trzy typy, określa się ją jako diagnozę częściową.

Najczęściej z terminem tym spotykamy się w pedagogice społecznej, ale kojarzy się również z innymi naukami, w tym z pracą socjalną. W pedagogice diagnoza jest rozpoznaniem za pomocą zebranych danych przyczyn jakiegoś stanu rzeczy, a także oceną tego zjawiska i zaprojektowaniem pewnych oddziaływań, które doprowadzą do zmian pedagogicznie pożądanых¹²³. W pracy socjalnej stanowi ona rozpoznanie problemu, z którym klient zgłasza się do pracownika socjalnego, oczekując od niego pożądaną zmiany w swoim życiu.

Każda diagnoza, jak się wydaje, powinna składać się przynajmniej z kilku elementów:

- rozpoznania zjawiska i jego interpretacji,
- oceny zjawiska z punktu widzenia przyjętych standardów naukowych i metodologicznych,
- działań projektujących, profilaktycznych i naprawczych oraz zakończenia.

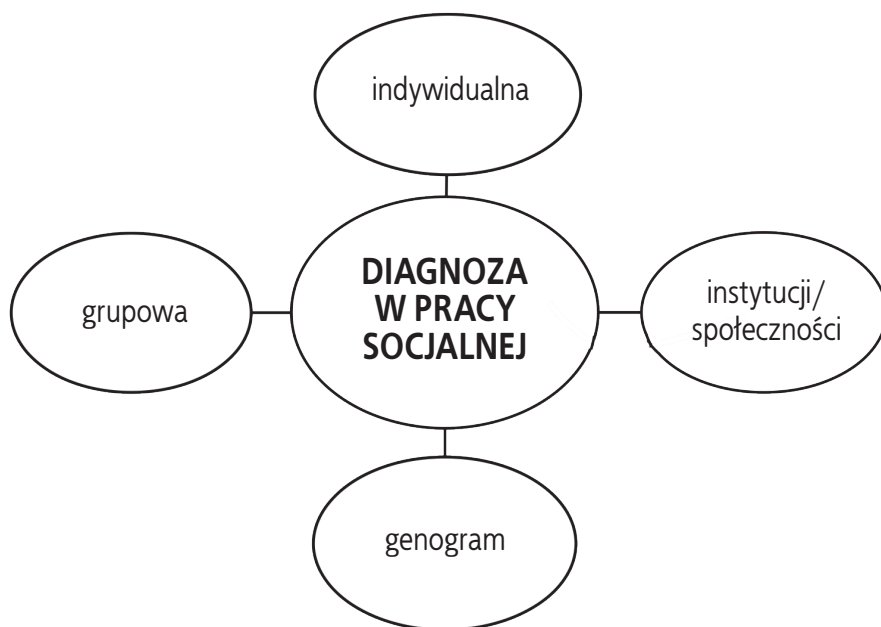
Podstawową funkcją diagnozy jest to, że pozwala na systematyczną ocenę procesu wychowania, służy sprawdzeniu wyników działalności pedagogicznej, psychologicznej czy socjalnej. W ten sposób umożliwia kontrolę przebiegu działań i zarazem ich korektę.

W pracy socjalnej diagnoza pedagogiczna ma zastosowanie przy rozpoznaniu środowiska rodzinnego, jako podstawowego ośrodka działania jednostki. W tej perspektywie środowisko to odkrywane jest jako układ warunków materialno-rzeczowych oraz realna przestrzeń dla pomocy specjalistycznej służącej realizacji celów osoby, które umożliwiają uzyskanie właściwego rozwiązania problemu¹²⁴.

Tak więc diagnoza i diagnozowanie to dwa koherentne terminy, których zrozumienie jest istotnym elementem rozwiązywania problemu. Nie można bowiem szukać, proponować rozwiązania, bez uprzednio postawionej diagnozy. Zwykle problemy rodzą się z różnych sytuacji i trudności. Stąd w literaturze rozróżnia się: diagnozę indywidualną, diagnozę w grupie i diagnozowanie organizacji oraz diagnozę z wykorzystaniem genogramu (zob. schemat 7).

¹²³ Por. E.A. Mazurkiewicz, *Diagnostyka w pedagogice społecznej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995, s. 54.

¹²⁴ I. Krasiejko, *Diagnoza pedagogiczna w metodycznym działaniu asystenta rodziny*, „Przegląd Pedagogiczny”, 2015 nr 1, s. 186.

Schemat 7. Diagnozowanie w pracy socjalnej

Źródło: opracowanie własne.

3.1. Diagnoza indywidualna

Diagnoza indywidualna charakteryzuje się nie tylko rozwiązaniem konkretnego problemu, ale też oceną mocnych stron i ograniczeń zdolności jednostki do stawiania czoła trudnym życiowo sytuacjom. Materiał potrzebny do diagnozy pracownik socjalny uzyskuje przy pomocy różnych źródeł, technik i narzędzi. Od diagnozy będzie zależała cała droga pomocy, czyli planowanie i rozwiązanie problemu. Pracownik socjalny przy kompletowaniu danych o kliencie i jego sytuacji czerpie informacje z wywiadów bezpośrednich, analizy dokumentów czy po prostu rozmów. W tym kontekście pomocne są zarówno źródła pisane, jak również źródła niewerbalne zdobywane w czasie obserwacji klienta. Dodatkową pomocą do pozyskiwania informacji są osoby, które znają klienta i orientują się w jego sytuacji. Jednakże z osobami tymi można się kontaktować jedynie za wyraźną zgodą i na życzenie klienta. Dlatego też, jak zauważa Tomasz Schimanek, „diagnoza problemów społecznych służąca zaplanowaniu działań związanych z usługami użyteczności publicznej powinna być dość szeroka i obejmować różne potrzeby

społeczne, takie jak na przykład: wyżywienie, mieszkanie, zdrowie, środowisko naturalne, wypoczynek, dostęp do kultury, praca i jej warunki, sytuacja materialna, edukacja, bezpieczeństwo socjalne itp.”¹²⁵.

W czasie analizy indywidualnego przypadku pracownik socjalny zobligowany jest do pozyskiwania faktów istotnych dla rozwiązania konkretnego problemu. Zbierając informacje, odwołuje się on do subiektywnych i obiektywnych stron klienta. *Subiektum* stanowi to, co klient sam relacjonuje, natomiast *obiektum* jest wynikiem obserwacji zewnętrznej, która koncentruje się na ludzkiej biografii¹²⁶. Dzięki temu można spojrzeć na klienta i jego problem integralnie. W rzeczy samej zasadniczym celem diagnozy indywidualnego przypadku jest doprowadzenie do rozwiązania problemu.

3.2. Diagnoza grupowa (rodzina)

Podczas diagnozy grupowej należy uprzednio postawić dwa założenia. Pierwsze, czy grupę traktujemy jako system, drugie, czy klientami są też poszczególni członkowie tej grupy. Ponieważ cechą grupy jest to, że posiada ona wspólne cele i założenia, należy także ustalić, czy grupa jest zgodna co do tych celów, czy też poszczególni jej członkowie mają własne prywatne zapatrywania na jej wewnętrzną strukturę. Istotnym aspektem jest stabilizacja grupy i określenie jej norm¹²⁷.

Dokonanie diagnozy grupy wymaga obserwacji spójności wzajemnych odniesień i zachowań jej członków. Wszelkie zmiany diagnozujemy w niej za pomocą przygotowanych pytań. Diagnozujemy jednak nie tylko jej wewnątrzgrupowy charakter, ale odwołujemy się także do jej zewnętrznych kontaktów, które istotnie mogą wpłynąć na strukturę komunikacji wewnątrz grupy. Według Ewy Dybowskiej w procesie diagnozy badacz poznaje genezę, przejawy i przyczyny niepokojącego stanu rzeczy, aby odpowiednio dobrać sposób postępowania przy modyfikacji nieprawidłowego stanu rzeczy. Wymaga to uwzględnienia wielu aspektów środowiska lokalnego. Punktem wyjścia jest opis aktualnego stanu rzeczy stanowiący aspekt identyfikacyjny diagnozy¹²⁸.

¹²⁵ T. Schimanek, *Diagnozowanie...*, dz. cyt., s. 8.

¹²⁶ Por. D. Lalak, *Teoretyczny i praktyczny sens metody indywidualnych przypadków*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995, s. 240.

¹²⁷ J. Szmagałski, *Metoda grupowa w pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995, s. 255.

¹²⁸ E. Dybowska, *Diagnoza pedagogiczna środowiska rodzinnego*, w: *Wybrane zagadnienia pedagogiki rodziny*, A. Błasiak, E. Dybowska (red.), Kraków 2010, s. 258.

Przykładem diagnozy grupy może być diagnoza rodziny¹²⁹, która stanowi najbardziej uniwersalną formę społecznych i indywidualnych kontaktów. Diagnoza rodziny obejmuje ponadto wiele sfer życia i całą jej strukturę. Rodzina: mała, dwupokoleniowa, wielopokoleniowa albo rodziny: pełne, niepełne, zrekonstruowane. W literaturze określa się przynajmniej trzy czynniki mające wpływ na sytuację rodziny: ekonomiczno-społeczne, kulturalne i psychospołeczne¹³⁰. Przy diagnozowaniu pracownik socjalny musi zatem brać pod uwagę jej status społeczny oraz typ więzi. Następnie powinien określić precyzyjnie jej cele, wskazać, czy są one zrozumiałe dla wszystkich członków rodziny. Po ustaleniu wymienionych założeń, przystępuje do diagnozy, pozyskując informacje o niej na podstawie stawianych pytań. Dzięki takiej rozmowie pracownik socjalny może diagnozować nie tylko pewne procesy zachodzące w rodzinie, ale także przeciwstawiać się jej dysfunkcyjności i wyprowadzać ją na teren dalszego procesu rozwiązywania problemów.

3.3. Diagnozowanie instytucji/społeczności

Diagnoza celów i zadań instytucji implikowana jest badaniami dokumentów. Właściwe cele organizacji można zidentyfikować za pomocą wywiadów, które przeprowadza się z przedstawicielami pracowników administracji. Wówczas nie diagnozujemy osoby, ale sposoby podejmowania decyzji odnoszących się do wszelkich spraw różnych klientów. Diagnozujemy zatem niejako problemy, które już zostały rozwiązane wśród klientów na poziomie instytucjonalnym. Odrębnego rozpoznania wymagają potrzeby, braki lub zagrożenia środowiska podopiecznego. Jeszcze inny zakres poznania stanowią idee lub trudności, jawiące się jako inspiracja motywacji do podjęcia działań ukierunkowanych na wytworzenie potrzebnych zmian. W celu dokonania diagnozy organizacji można badać, lustrować placówkę. Wówczas zauważa się, jak właściwie ona funkcjonuje i jakie wrażenia mają klienci, którzy korzystają z jej pomocy. Jest to diagnoza potrzeb, braków, ale też możliwych zagrożeń. Umożliwia rozpoznanie instytucji

¹²⁹ W literaturze socjologicznej wśród autorów zajmujących się problematyką rodziny wymienić należy: Zbigniewa Tyszkę, Franciszka Adamskiego, Tomasza Szlendaka, Władysława Majkowskiego i innych. Z. Tyszka, *Socjologia rodziny*, Warszawa 1979; F. Adamski, *Rodzina. Wymiar społeczno-kulturowy*, Kraków 2002; T. Szlendak, *Socjologia rodziny. Ewolucja, historia, zróżnicowanie*, Warszawa 2010; W. Majkowski, *Rodzina polska...*, dz. cyt.

¹³⁰ S. Kawula, *Pedagogiczna typologizacja rodzin*, w: *Pedagogika rodziny. Obszary i panorama problematyki*, S. Kawula, J. Brągiel, A.W. Janke (red.), Toruń 2007, s. 178–179.

i organizacji zdolnych do prowadzenia pracy społecznej samodzielnie i we współdziałaniu z innymi instytucjami¹³¹.

Diagnozowanie społeczności lokalnej to nie tylko jednorazowe badanie, ale zespół podejmowanych czynności. Tego typu postępowanie stanowi punkt wyjścia do planowanych działań, służy systematycznej kontroli ich realizacji, daje możliwość oceny, monitoringu oraz efektywności powziętych czynności¹³².

Proces diagnostyczny społeczności lokalnej wiąże się z integralnym rozpoznaniem jej terenu, zebraniem danych dotyczących zasobów ludzi, ich trudności oraz potrzeb. Należy w nim uwzględnić: strukturę geograficzno-administracyjną, socjodemograficzną, sytuację społeczno-kulturową, ekonomiczną, lokalną, polityczną oraz problemy społeczne¹³³. Proces ten dotyczy zatem wielu obszarów lokujących się w przestrzeni społeczności lokalnej i implikujących postawienie właściwej diagnozy. W tym kontekście B. Bąbska i M. Rymśa stwierdzają, że: „proces diagnostyczny powinien wiązać się z całościowym rozpoznaniem sytuacji społeczności lokalnej”¹³⁴.

3.4. Genogram

Genogram to graficzny schemat przekazów transgeneracyjnych w rodzinie (odwołanie się do historii osoby), inaczej psychologiczna mapa relacji. Metoda ta jest najczęściej stosowana w psychiatrii, ale i w pracy socjalnej posiada swoje konotacje. Terminologicznie wywodzi się od drzewa genealogicznego, w którym można umieścić informacje na temat przynajmniej trzech pokoleń badanej rodziny. Wówczas metoda ta pozwala określić różnego rodzaju relacje, jakie zachodzą między jednostkami¹³⁵.

Metoda ta wywodzi się również z teorii systemów rodzinnych Murraya Bowena, wedle którego genogram to wielogeneracyjny przekaz wzorców rodzinnych. Dzięki niemu możemy rozwiązywać problem przez niejako uwstecznienie się, czyli odwołanie do innych członków rodziny. Pewne zachowania mogą

¹³¹ Por. T. Pilch, *Metoda grupowa w pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995, s. 269.

¹³² Por. E. Mazurkiewicz, *Diagnostyka w pedagogice...*, dz. cyt., s. 61.

¹³³ Por. K. Wódz, *Praca socjalna...*, dz. cyt., s. 153.

¹³⁴ B. Bąbska, M. Rymśa, *Organizowanie społeczności...*, dz. cyt., s. 105.

¹³⁵ Por. S. Chrzastowski, *Wykorzystanie genogramu we współczesnych nurtach terapii rodzin*, „Psychoterapia” 2009 nr 148, s. 65–76.

być bowiem powielane¹³⁶ na zasadzie – patologia rodzi patologię, bądź problemy mogą być implikowane genetycznie.

Genogram składa się z trzech elementów:

- rysowanej struktury rodziny,
- zebranej o niej informacji,
- nanoszenia relacji rodzinnych¹³⁷.

Rysowanie genogramu dokonuje się za pomocą ujednoliconej formy zapisu, w którym każda jednostka jest precyzyjnie opisana. Zbiera się ponadto informacje o poszczególnych osobach w rodzinie. I nie chodzi tu o opisywanie ich wyglądu, ale – trudności, takich jak: śmierć, rozwód, separacja, czy innych zmiennych, typu płeć czy wiek. W ten sposób rysuje się genogram, który przedstawia:

- aktualną sytuację rodziny (co się w niej ostatnio wydarzyło, jaki problem),
- szerszy kontekst problemu (kto z dalszej rodziny wie o problemach),
- kontekst społeczny (dlaczego tak się stało)¹³⁸.

Genogram umożliwia zatem poznanie dysfunkcyjnych „tradycji” rodzinnych, nieświadomie przekazywanych z pokolenia na pokolenie, takich jak trudności w związkach interpersonalnych, choroby i zaburzenia psychiczne, przemoc, alkoholizm, a nawet rozwody. Na ogół genogram składa się z informacji zebranych podczas pierwszego spotkania i modyfikowanych w trakcie następnych spotkań. W ten sposób wstępne rozpoznanie jest podstawą integralnej terapii. Trzeba jednak pamiętać, że każda interakcja z jednostką/rodziną jest źródłem nowych informacji, które służą rozpoznaniu problemu i prowadzi do interwencji. Genogramy zwykle nie tylko pomagają specjalistom poznać rodzinę, ale też pozostają istotnym czynnikiem integracji rodziny w czasie sesji terapeutycznych. Są bowiem pomocą w śledzeniu problemów w rodzinie w czasie i przestrzeni. Nadto wpływają na zmniejszenie relacji toksycznych w pogubionej rodzinie¹³⁹.

¹³⁶ Według M. Bowena następstwem zaburzonego procesu indywidualnego życia jednostki jest hipoidyduacja, w której człowiek podbudowuje swoje słabe ja, uzależniając się od innych członków rodziny, również w zachowaniach dotyczących dysfunkcji. M. Bowen, *Theory in the Practice of Psychotherapy*, w: *Family therapy: Theory and practice*, P.J. Guerin (red.), New York 1976, s. 42–90.

¹³⁷ Por. I. Namysłowska, *Terapia rodzin*, Warszawa 2000, s. 82.

¹³⁸ Por. Taż, *Przeszłość jest w teraźniejszości i przyszłości. Genogram w terapii rodzin*, <https://wopp.pl/wpisy/przeszlosc-jest-w-terazniejszosci-i-przyszlosci-genogram-w-terapii-rodzin/> [dostęp: 14.07.2020].

¹³⁹ Por. M. McGoldrick, R. Gerson, S. Shellenberger, *Genogramy. Rozpoznanie i interwencja*, Poznań 2007, s. 20.

4. Metodyka działania w pracy socjalnej

Pracownik socjalny, jak zostało to już wskazane, w metodycznym postępowaniu posługuje się różnymi metodami. Waży jest jednak jego warsztat pracy oraz przygotowanie teoretyczne do podejmowanych działań związanych z udzieleniem pomocy jednostce znajdującej się w trudnej sytuacji życiowej. Dlatego warto dokonać analizy podstawowych pojęć, istotnych dla zrozumienia metodyki, takich jak: metoda, metodologia, pojęcie zmiany, opozycji, wzajemnej zależności, równowagi dynamicznej; dwóch modeli działania: medycznego i metodycznego działania.

4.1. Definicje: metoda, metodologia

Metoda to sposób prowadzenia działań, sposób postępowania. Stefan Nowak traktuje metodę jako określony powtarzalny sposób – schemat lub wzór postępowania świadomie skierowanego na realizację pewnego celu przez dobór odpowiednich środków. Metoda to tyle, co określony sposób postępowania zmierzającego świadomie do realizacji pewnego celu czy kategorii celów poznawczych nauce¹⁴⁰.

M. Łobocki uważa, że metody są pewnym ogólnym systemem reguł dotyczących organizowania działalności, tj. szeregu operacji poznawczych i praktycznych, kolejności ich zastosowania, jak również specjalnych środków i działań skierowanych z góry na osiągnięcie założonego celu¹⁴¹. J. Sztumski przez metodę rozumie system założeń i reguł pozwalających na uporządkowanie praktycznej lub teoretycznej działalności, aby można było osiągnąć cel, do którego się świadomie zmierza¹⁴².

Metoda to wreszcie sposób, w jaki coś robimy, przestrzegając przy tym właściwych zasad, norm postępowania, aksjologii egzystencji. W przypadku pracy

¹⁴⁰ Por. S. Nowak, *Metodologia badań społecznych*, Warszawa 1985, s. 19.

¹⁴¹ Por. M. Łobocki, *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, Kraków 1999, s. 113.

¹⁴² Por. J. Sztumski, *Wstęp do metod...*, dz. cyt., s. 46. Istnieje jeszcze wiele innych teoretycznych rozważań na temat terminu „metoda”. Wśród ważniejszych należy wskazać rozumienie Władysława Zaczyńskiego, który przez metodę rozumie sposób systematycznie stosowany, to znaczy stosowany w danym przypadku z intencją zastosowania go także przy ewentualnym powtórzeniu się analogicznego zadania. Por. W. Zaczyński, *Praca badawcza nauczyciela*, Warszawa 1995, s. 70. A. Kamiński pisze, że metoda to zespół teoretycznie uzasadnionych zabiegów koncepcyjnych i instrumentalnych obejmujących najogólniej całość postępowania zmierzającego do rozwiązania określonego problemu naukowego. Zob. A. Kamiński, *Metoda...*, dz. cyt., s. 53. Por. J. Pieter, *Ogólna metodologia pracy naukowej*, Warszawa 1975, s. 31; T. Tomaszewski, *Wstęp do psychologii*, Warszawa 1963, s. 26; W. Okoń, *Nowy słownik pedagogiczny*, Warszawa 1996, s. 68.

socjalnej jest to właściwy sposób podejmowania czynności przez pracowników socjalnych, od pierwszego spotkania rozpoczynającego terapię aż do jej zakończenia.

Metoda jest zatem spójnym działaniem pracowników socjalnych na rzecz osób potrzebujących w celu rozwiązania ich problemów. Jest strategią postępowania, praktycznym wskazaniem określającym jego etapy, a nie celem samym w sobie. Wprawdzie jako instrument służy realizacji określonych celów, ale nie obejmuje tylko działania. Stanowi raczej określenie wartości, które sprzyjają uporządkowaniu podejmowanych czynności pomocowych.

Metodologia natomiast jest działem nauki mającym na celu badanie metod, którymi nauka się posługuje. Zajmuje się zagadnieniami związanymi z rozwojem danej nauki przez skuteczne sposoby dociekania jej wartości. Istnieją jednak różnice metodologiczne, które koncentrują się wokół kryteriów systematyzacji wykrywanych zależności. Do katalogu owych kryteriów zalicza się:

- **trafność** (ang. *relevance*) – pozwala ocenić, w jakim stopniu cele programu odpowiadają potrzebom i priorytetom danego sektora czy regionu,
- **efektywność** (ang. *efficiency*) – pozwala ocenić poziom ekonomiczności danego programu, czyli stosunek poniesionych nakładów do uzyskanych produktów,
- **skuteczność** (ang. *effectiveness*) – pozwala ocenić, do jakiego stopnia cele przedsięwzięcia zdefiniowane na etapie programowania wpływu zostały osiągnięte,
- **użyteczność** (ang. *utility*) – pozwala ocenić, do jakiego stopnia produkty, rezultaty i oddziaływania programu odpowiadają potrzebom grupy docelowej,
- **trwałość** (ang. *sustainability*) – pozwala ocenić, na ile można się spodziewać, że pozytywne zmiany wywołane oddziaływaniem projektu będą trwały po jego zakończeniu¹⁴³.

Generalnie należy uznać, że w pracy socjalnej metodologia to właściwy sposób podejścia naukowego implikowany celami, do których osiągnięcia zdążamy. Pozwala ona na określenie metodyki oraz wybranie metod działań podejmowanych przez pracowników socjalnych.

¹⁴³ Zob. http://www.ewaluacja.gov.pl/ewaluacja_wstep/Strony/Metodologia.aspx [dostęp: 8.07. 2014].

4.2. Kluczowe pojęcia metodyki działania w pracy socjalnej

Do kluczowych pojęć metodyki działania w pracy socjalnej należą pojęcia: zmiany, opozycji, wzajemnej zależności oraz równowagi dynamicznej. Pojęcia te są istotne dla celów postępowania metodycznego, bowiem odzwierciedlają sposób wykorzystywania ich w pracy socjalnej. Ponadto określają rodzaj działań, które w pracy socjalnej są bezcenne.

Pojęcie zmiany

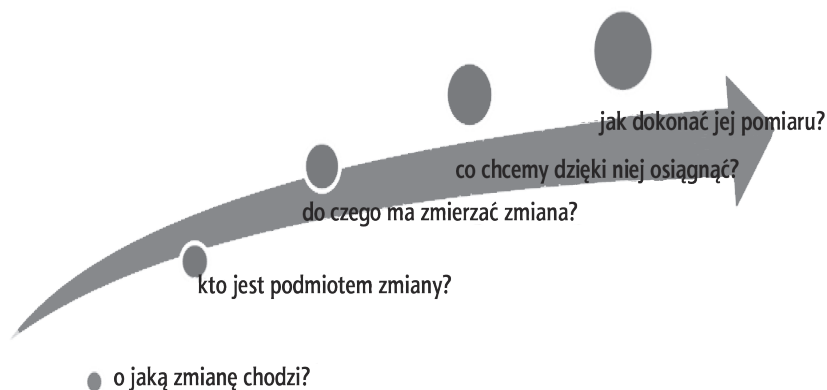
Zmiana to pewien sposób modyfikacji tego, co już jest, przekształcenie struktury lub procesu. Z terminem tym łączy się pojęcie rozwoju interpretowanego jako ciągłość zmian w nieokreślonym czasie. Wszystko jest zawarte w tempie rozwoju, który może być powolny, ale jego kierunku nie da się zatrzymać. Często nazywany jest powolną ewolucją. Zmiana natomiast jest modyfikacją. Może ona być gwałtowna lub bardziej powolna, szybka lub nieoczekiwana. Zwykle ukierunkowana jest na przekształcenie czegoś i prowadzi do podjęcia decyzji. Ponadto określa warunki tego, co chcemy zmienić, w jakim celu oraz kto chce dokonać tej zmiany¹⁴⁴.

Posługiwanie się terminem „zmiana” jest ważnym elementem pracy socjalnej, ponieważ dostarcza odpowiedniego narzędzia pomiaru czy oceny danego zjawiska, szczególnie między sytuacją zastaną a sytuacją naprawy. Oczywiście w przyjęciu zmiany można zauważyć pewne trudności implikowane samą osobą, która jest jej poddawana. Ktoś może równocześnie okazywać na zewnątrz, że zmienił swoje zachowanie, ale wewnątrz – nic się w nim nie zmieniło. Oznacza to, że podejmuje on jakąś grę¹⁴⁵. Niemniej jednak na zewnątrz obserwatorzy będą widzieć zauważalną zmianę w danej osobie.

W przypadku zakładanej zmiany należałoby postawić jednostce (klientowi) ważne pytania, mianowicie: o jaką zmianę chodzi? kto jest podmiotem zmiany? do czego ma zmierzać zmiana? co chcemy dzięki niej osiągnąć? jak dokonać jej pomiaru?

¹⁴⁴ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 90.

¹⁴⁵ Zagadnienie dotyczące grania roli na scenie teatru w ludzkim bytowaniu opisuje E. Goffman. Zob. E. Goffman, *Człowiek w teatrze...*, dz. cyt.



W człowieku istnieją pewne siły, które prowadzą do zmiany. Owe siły pociągają zarówno do zmiany, jak i do rozwoju. W ten sposób następuje transformacja człowieka. Podmiotem zmiany jest sam człowiek. Dzięki zastosowaniu teorii zmiany może on się sobie dokładnie przyjrzeć i zauważyć, co jest w nim „złego”, co nie pozwala mu właściwie funkcjonować. To jest misja i duch pracy socjalnej, bowiem człowieka – jej podmiotu – nie można traktować jako koncepcji czy idei, ale należy pochylić się nad nim z troską w kierunku dokonania zmiany¹⁴⁶.

Zadaniem pracownika socjalnego jest zatem nie tylko wzmocnić zmianę, ale również wyzwolić ją w jednostce. Zmiana ta wydaje się być na tyle pożyteczna, że często stawia jednostkę w innym świetle. Niedogodna sytuacja nagle może się dla niej stać „orbitą nadziei”. Należy jednak pamiętać, że każda zmiana pociąga za sobą napięcia, uczucia ambiwalentne, a nawet czasem wrogie. Stąd wielka umiejętność działania metodycznego pracownika socjalnego, który wpływa na zmianę jednostki. W związku z tym przy podejmowaniu zmiany często się mówi o pewnych tarciach między tym, co jest, a tym, co będzie. Niewątpliwie zmiana jest prawie zawsze pożądanym zjawiskiem w rozwiązywaniu problemów indywidualnych i kolektywnych. W tym aspekcie należy zgodzić się z Makarym K. Stasiakiem, który twierdzi: „tradycyjna koncepcja pracy socjalnej wychodzi z założenia, że pracownik pomocy na tyle zmienia otoczenie klienta, aby sobie radził z problemem, z którym wcześniej miał trudności”¹⁴⁷.

¹⁴⁶ Por. J. Mazur, *Duch pracy socjalnej w kontekście pytania o człowieka*, w: *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, W. Szymczak (red.), Lublin 2009, s.14.

¹⁴⁷ M.K. Stasiak, *Podmiotowy model...*, dz. cyt., s. 69.

Pojęcie opozycji

Innym ważnym pojęciem z zakresu działania socjalnego jest termin „opozycja”. W rzeczywistości wszyscy próbujemy odróżniać pewne rzeczy, patrzeć na świat niejako podwójnie – dychotomicznie. Próbuje oddzielać jedne rzeczy od drugich bądź też ukazywać je na zasadzie przeciwieństw: dobre i złe, duże i małe, piękne i brzydkie. Ten rodzaj działania pozwala nam widzieć świat w sposób obiektywny. Właśnie ta obiektywność jest elementem opozycji, bowiem pozwala patrzeć na pewne rzeczy w kontekście tego, co pozytywne i negatywne¹⁴⁸.

W pracy socjalnej pojęcie opozycji służy do wyjaśniania zjawisk konfliktowych. Jest to swego rodzaju ambiwalentne podejście do uczuć, jakie się rodzą u podopiecznego: miłości i nienawiści czy smutku i radości. Ta opozycja trwa przez całe życie. Jesteśmy skłonni postrzegać jedne zjawiska pozytywnie, a inne – negatywnie. Dzięki temu terminowi możemy zrelatywizować osądy normatywne i zobaczyć pełen obraz zdarzenia. Przykładowo, jeśli matka uderzy dziecko, bo na to zasłużyło, będziemy uważać, że je maltretuje i jest niedobłą matką wyładowującą swoją agresję na dziecku. W opozycji do tego rozumienia możemy stwierdzić, że ta matka przez swoje zachowanie wprowadziła pozbyła się wewnętrznych napięć, lecz dzięki temu dziecko mogło zrozumieć błąd, którego się dopuściło, zadośćuczynić i dostosować się do wymogów właściwego postępowania. Dziecko przecież w początkowym stadium rozwoju nie uświadamia sobie, co jest dobre a co złe. Kara wymierzona dziecku jest dopuszczalna z punktu widzenia przez norm społecznych, ale w pewnych granicach. Niemniej jednak opisane zachowanie matki będzie różnie przyjmowane przez społeczeństwo. Część jednostek je poprze, a część – będzie mu przeciwna¹⁴⁹.

Pojęcie opozycji jest zatem terminem pomocnym w wyjaśnianiu świata i patrzeniu na niego. Pracownicy socjalni muszą wiedzieć, że świat skonstruowany jest na podwalinie pewnych sprzeczności, czyli opozycji. Podejmując próby rozwiązywania problemów, będą się do tego pojęcia często odnosić.

Pojęcie wzajemnej zależności

Pojęcie wzajemnej zależności po części łączy się z pojęciem pola społecznego, które dotyczy analizy grupy i na trwałe się wpisuje do nauki pracy socjalnej. To termin zasięgnięty z psychologii społecznej¹⁵⁰ z próbą implementacji go do pracy socjalnej.

¹⁴⁸ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 92.

¹⁴⁹ Tamże, s. 93–94.

¹⁵⁰ Zagadnienie to było przedmiotem analizy K. Lewina.

Pojęcie pola społecznego to podstawowe narzędzie warunkujące analizę grupy. Pozwala na przyjrzenie się problematyce indywidualnej i zbiorowej w danej społeczności. Trzeba jednak pamiętać, że w każdej grupie lub społeczności istnieją wzajemne oddziaływania i zależności spowodowane różnymi czynnikami. Te wzajemne oddziaływania mogą prowadzić do chaosu, z którego się rodzą trudności. W konsekwencji pole to oznacza, że między jednostkami a ich środowiskiem życia, między różnymi grupami tego samego pola społecznego zachodzą wzajemne wpływy i relacje. Wynika to bowiem z bytowania człowieka w sieci społecznej. Dlatego też w środowisku bytowania człowiek nie daje rady funkcjonować bez wzajemnej zależności z innymi ludźmi i instytucjami. W tym kontekście K. Lewin stwierdza: „gdy używamy pojęcia wzajemnej zależności, lepiej możemy zrozumieć naturę jakiejś dynamicznej całości. Mówi się często, że całość jest czymś więcej niż zbiorem części, które ją tworzą. Całość może być badana i zdefiniowana jedynie na podstawie wzajemnych zależności części wchodzących w jej skład”¹⁵¹. Wydaje się zatem, że wzajemna zależność służy harmonii ludzkiego życia w danej społeczności lokalnej.

Pojęcie wzajemnej zależności jest szczególnie ważne w działalności pracy socjalnej, bowiem służy analizie życia w grupach, a szczególnie w grupie, jaką jest rodzina. Pozwala analizować jednostki nie tylko z perspektywy niezależnych całości, ale także – pojedynczych jednostek, które pozostają w relacji wzajemnej zależności z innymi jednostkami; grupa sąsiedzka, środowisko rówieśnicze, koleżeńskie itd. W tym kontekście analizujemy nie tylko wzajemne relacje pomiędzy grupami, ale także jednostkami należącymi do innych grup społecznych oraz instytucji¹⁵².

Konkludując, można stwierdzić, że pojęcie wzajemnej zależności pojawia się wszędzie tam, gdzie występuje dynamiczna całość, w której części pozostają wzajemnie od siebie zależne. Niepodobna, aby w środowisku lokalnym funkcjonować bez wspólnych relacji między zbiorowościami, grupami, ludźmi i instytucjami. Ten sposób oddziaływania uwarunkowany jest pełnionymi przez człowieka rolami społecznymi oraz posiadanym statusem.

Równowaga dynamiczna

Jednym z ważniejszych składników ludzkiego życia jest budowanie rodziny opartej na systemowym funkcjonowaniu. Człowiek przynależący do rodziny jako systemu stanowi jeden z elementów jej jako całości. Każdy bowiem system

¹⁵¹ K. Lewin, *Psychologie dynamique*, Paris 1959, cyt. za: C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 95.

¹⁵² Tamże, s. 95.

odznacza się poszczególnymi podsystemami wpływającymi na całość systemu. Stąd też jakakolwiek zmiana w podsystemie będzie konsekwentnie wpływać na funkcjonowanie całego systemu. Efekt ten stanowi fundament mechanizmu funkcjonowania w systemie. Z tej racji jednostka/rodzina należąca do społeczeństwa ciągle szuka równowagi dynamicznej. Równowaga ta domaga się życia w normie społecznej, a jej brak wyzwala zachowania dewiacyjne lub patologiczne¹⁵³. Można nawet postawić hipotezę, że jednostka nieustannie dąży do życia w równowadze, chociaż jednocześnie się uznaje, iż człowiek doświadcza dynamicznego biegu świata. Zachowanie owej równowagi wydaje się zatem trudne, bowiem zmieniająca dynamika, tak bardzo zależna od procesów społecznych, może istotnie zaburzać funkcjonowanie jednostki. Stąd też można przypuszczać, że życie każdego człowieka powinno być ciągle w stanie równowagi dynamicznej. Przywołane zjawiska: zmiany, opozycji i wzajemnej zależności dają jednostce możliwość uzyskania stanu równowagi dynamicznej. Niemniej jednak, jeśli sytuacja jest w stanie równowagi dynamicznej, to pojawiające się siły przeciwne ciągle ją zakłócają. Wystarczy niewielka zmiana, aby wyprowadzić jednostkę ze stanu równowagi. Dlatego też owa równowaga pozostaje w stanie ciągłego zagrożenia, pojawiające się bowiem w życiu człowieka nieoczekiwane wydarzenia, dysharmonizują stan jego równowagi¹⁵⁴.

Zakłócenie owej równowagi powodowane jest różnymi wydarzeniami: chorobą, kataklizmem, brakiem pracy, niepełnosprawnością, wypadkiem. Zakłócenie równowagi pociąga za sobą dążenie do osiągnięcia nowego stanu równowagi. Z tego powodu człowiek znajduje się w ciągłym stanie poszukiwania owej równowagi, bowiem jeśli ją już nawet osiągnie, znów pojawia się coś nowego, co go z niej wytrąca. W efekcie nie można do końca stwierdzić, że człowiek znajduje się w permanentnym stanie równowagi, ponieważ prawda jest taka, że on jej w nieskończoność poszukuje. W przestrzeń osiągania równowagi dynamicznej wkracza właśnie praca socjalna, której zadaniem jest pomóc człowiekowi, przynajmniej po części, osiągnąć ten stan, satysfakcjonujący jego egzystencję¹⁵⁵.

¹⁵³ Temat rozpoznania i terapii przeżyć ludzkich oraz ich zachowań zaburzonych podejmuje zwłaszcza psychologia kliniczna. Zwykle trudno adekwatnie określić kryteria kwalifikacji osoby jako żyjącej „normalnie”, dlatego można suponować, że zachowania i przeżycia zaburzone to takie, które w pewnym kontekście mogą być określane jako dewiacyjne bądź też odbiegające od powszechnie uznawanych za normalne. Por. W. Skrzyński, *Wybrane zagadnienia psychologii klinicznej*, Warszawa 2011, s. 5–6.

¹⁵⁴ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 96.

¹⁵⁵ Tamże, s. 96.

Poszukiwanie równowagi dynamicznej jest przedmiotem działania wszystkich ludzi i grup społecznych. Nawet w rodzinie występują zatargi małżeńskie, pokoleniowe czy inne trudności socjalne. Podobnie w różnych grupach społecznych: zawodowych, koleżeńskich, sąsiedzkich, rodzi się wiele konfliktów, które zaburzają harmonię ich rozwoju. Brak równowagi prowadzi do dysharmonii często uwarunkowanej zachowaniami ludzi przyjmujących rolę przywódcy w grupie lub rodzinie. W tym kontekście Karol Wojtyła zapisze: „to, kim człowiek jest sam w sobie, wiąże się nade wszystko z jego wnętrzem. Wszystkie uzewnętrznienia: działalność, dzieła, wytwory – tu mają swój początek i swoją przyczynę”¹⁵⁶.

4.3. Dwa modele działania: medyczny i *intervention*

W praktycznym wymiarze pracy socjalnej początkowo wyróżniało się dwa sposoby, dwa modele działania. Zaliczano do nich: model medyczny oraz model metodycznego działania (*intervention*). Obydwa modele mają na celu właściwy sposób postępowania w procesie pomocy jednostce, czyli są sposobami leczenia tego, co dotyczy trudności życiowych człowieka.

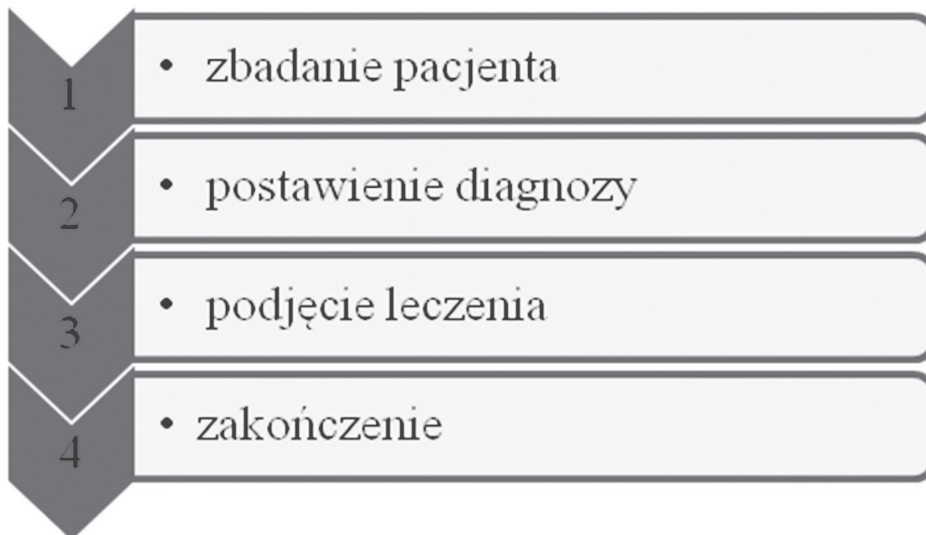
A. Model medyczny

W początkowym stadium metodyki rozwoju pracy socjalnej korzystano z terminologii zapożyczonej z modelu stosowanego w medycynie. Stąd też nazwa tej metody – „model medyczny”. W modelu tym wyróżnia się następujące kroki postępowania:

Podstawowym celem pracownika socjalnego w tym modelu jest podjęcie leczenia choroby społecznej. W tej sytuacji pracownik socjalny jest osobą, która nie tylko potrafi znaleźć rozwiązanie społecznych problemów jednostki, ale nade wszystko posiada „lekarstwo” pomocne do złagodzenia dysfunkcji. Pracownik socjalny w tym modelu działa podobnie do lekarza opiekującego się pacjentem. Ów lekarz dzięki badaniom rozpoznaje chorobę, stawia diagnozę i podejmuje środki w celu wyleczenia jednostki. Udzielenie pomocy następuje przez wypisanie recepty na medykamenty pozwalające osobie zdrowieć¹⁵⁷.

¹⁵⁶ K. Wojtyła, *Człowiek jest osobą*, w: tegoż, *Osoba i czyn oraz inne studia antropologiczne*, Lublin 2000, s. 418.

¹⁵⁷ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 87.

Schemat 8. Model medyczny – działania pracownika socjalnego na wzór lekarza

Źródło: opracowanie własne.

B. Model metodycznego działania (intervention)

Wydaje się, że do przynajmniej częściowego zastąpienia modelu medycznego dąży model metodyczny (*intervention*)¹⁵⁸. U jego podstaw koncentrujemy się na pracowniku socjalnym, którego należy charakteryzować, jako „nosiciela zmian”¹⁵⁹. Ponieważ podstawowym podmiotem jego działania jest jednostka, rodzina lub społeczność lokalna, jego zadaniem jest dokonywać zmian w tych grupach. Owe dążenie do zmiany zastępuje cele modelu poprzedniego i lokuje pracownika socjalnego nie jako osobę leczącą, wspomagającą, podejmującą działania prewencyjne, ale realnie zajmującą się daną jednostką czy grupą

¹⁵⁸ Model ten ma formę zbliżoną do działań związanych z interwencją kryzysową. Termin ten należy rozumieć jako „zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu; celem interwencji kryzysowej jest przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej” – art. 47 Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2004 r. Nr 64, poz. 593 z późn. zm., t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1876 z późn. zm.).

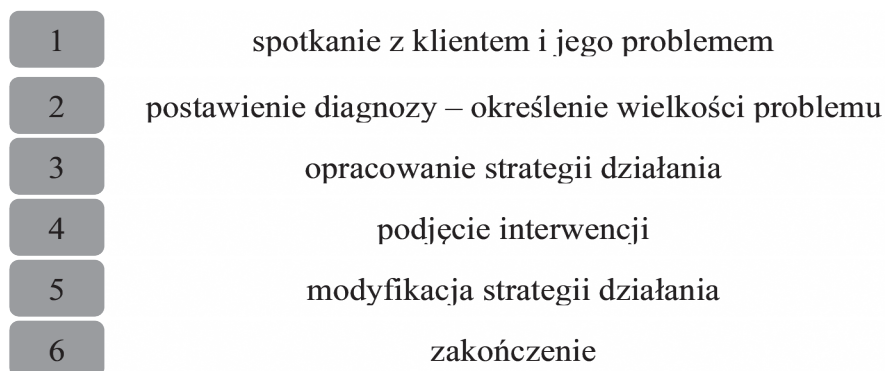
¹⁵⁹ B. Kowalczyk, J. Kowalczyk, A. Karczewska, *Pracownik socjalny w perspektywie zarządzającego procesem zmiany. Wykorzystanie teorii zarządzania do rozwoju kompetencji pracownika socjalnego*, Warszawa 2014, s. 24.

doświadczającą problemu. Chodzi przecież o zmianę ich dotychczasowej egzystencji.

Zadanie pracownika socjalnego nie jest łatwe, bowiem na podstawie znajomości całej dynamiki społeczeństwa, zarówno w wymiarze socjalnym, jak i psychologicznym oraz psychospołecznym, musi on określić precyzyjnie cele zmiany, jaką zamierza osiągnąć, pracując z klientem, oraz wskazać środki i techniki podjętego kierunku działań do osiągnięcia pożądanego celu. Innymi słowy, jest on zobligowany do stworzenia pewnego projektu działań.

Model metodycznego działania jest nosicielem odmiennego słownictwa. Po pierwsze ukazuje pracownika socjalnego jako podejmującego działanie. Działanie w jakiejś sprawie oznacza zdolność woli, dobrowolne uczestnictwo w czyjejś sprawie, narzucenie autorytetu innej osobie. Dzięki niemu można dokonać modyfikacji sytuacji danej osoby. Po drugie, samo pojęcie „działanie” jeszcze nic nie mówi. Dopiero termin „metodyczne działanie” wskazuje na akcję w określonym kierunku, w tym przypadku w kierunku rozwiązania danego problemu klienta. Po trzecie, pracownik socjalny opracowuje strategię działania, czyli dobiera sposób postępowania nakierowany na to, aby pomagać – dokonać zmiany. Strategia jest to swego rodzaju przewidywanie, co wyniknie z zaplanowanych działań, jak się sprawa potoczy¹⁶⁰. Postępowanie pracownika socjalnego w modelu interwencyjnym można przedstawić następująco:

Schemat 9. Model metodyczny/interwencyjny – kroki postępowania pracownika socjalnego z klientem



Źródło: opracowanie własne.

¹⁶⁰ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 88–89.

W powyższym modelu ukazano, w jaki sposób pracownik socjalny podejmuje się udzielić wsparcia osobie oczekującej pomocy. Trzeba zauważyć, że różnica między modelem medycznym, a *intervention* jest dość znaczna. Nie tylko zaznacza się w nazewnictwie, ale w przedmiocie działania. W modelu medycznym następuje rozwiązanie problemu – choroby – po postawieniu diagnozy. Lekarz spotyka się z pacjentem, pyta go o dolegliwości, stawia diagnozę i wypisuje receptę, aby zaaplikować lekarstwa.

Model metodyczny opiera się na innym sposobie działania. W tym modelu pomaganie następuje od samego początku. Już samo spotkanie z podopiecznym jest pewną formą pomocy, bo umożliwia klientowi przedstawienie jego trudnej sytuacji życiowej. O ile lekarz działa dopiero po postawieniu diagnozy, o tyle pracownik socjalny działający według modelu metodycznego rozpoczyna właściwe pomaganie od samego początku, od pierwszego kontaktu. Dopiero w dalszej kolejności stawia diagnozę i opracowuje strategię działania. Przygotowanie koncepcji pomocy nie zwiastuje jeszcze rozwiązania. Należy podjąć interwencję i ukierunkować ją na proces zmiany. Każda interwencja jest trudna, dlatego istnieje potrzeba modyfikacji planu podejmowanych czynności, która przyczynia się do lepszego rozwiązania problemu.

Niestety pracownik socjalny nie dysponuje medykamentami, nie stosuje też pigułki socjoterapeutycznej. Poza tym udzielanie pomocy w modelu medycznym pozwala dokładnie zbadać chorobę w sensie somatycznym lub psychosomatycznym. W przypadku „choroby dotyczącej trudności życiowych” nie ma możliwości zastosowania „pigułki społecznej”. Pracownik socjalny nie przepisuje recepty ani lekarstwa, ale wyzwala w kliencie możliwość zmiany, modyfikacji jego życia. Można rzec, że pomaganie idzie w parze z działaniem i jawi się jako sztuka i twórcze postępowanie pracownika socjalnego.

Część II
Praktyczny wymiar
pracy socjalnej
w bezpieczeństwie społecznym

Etapy działania pracownika
socjalnego w spotkaniu
z klientem

Osiemnastolatek w czwartej, ostatniej, klasie szkoły średniej ukradł zamożnej rodzinie cadillaca i został skazany na 30 dni aresztu. W pierwszych trzech klasach szkoły dobrze pracował i uzyskiwał najwyższe oceny, później opuścił się w nauce. Ojciec kupił mu samochód, dawał pieniądze i wszystko, czego syn zapragnął – wręcz za dużo. W końcu aresztowano młodego człowieka za kradzież.

Pracownik socjalny przy Biurze ds. Młodzieży przeprowadził rozmowę z sędzią, który zgodził się, aby skazany co prawda spędzał noce w celi, ale w dzień mógł być zabierany przez ojca do szkoły. Przed zakończeniem kary pracownik socjalny skontaktował się z nauczycielami chłopca i dowiedział się, że młodzieniec uczy się bardzo dobrze.

Jaki przypuszczalny wpływ na zmianę zachowania chłopca mogły mieć następujące czynniki: on sam, ojciec, pracownik socjalny, wyrok, nacisk grupy rówieśniczej?

Źródło: R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 207.

Rozdział III

OD PROBLEMU DO DECYZJI – ANALIZA SYTUACJI

1. Interpretacja ważnych pojęć
 - 1.1. *Problem*
 - 1.2. *Potrzeba*
 - 1.3. *Życzenie*
2. Interpretacja terenu pracy
 - 2.1. *Sposoby interpretacji terenu pracy*
 - 2.2. *Interpretacja otoczenia pracy pracownika socjalnego*
3. Interpretacja placówki – miejsca pracy pracownika socjalnego
 - 3.1. *Placówka. Znaczenie terminu i rodzaje*
 - 3.2. *Placówka. Charakterystyka i rola*
4. Interpretacja pracownika socjalnego
 - 4.1. *Pracownik socjalny a placówka*
 - 4.2. *Pracownik socjalny a podopieczni*
5. Podopieczny i jego życzenie/problem
 - 5.1. *Geneza zgłoszonego życzenia*
 - 5.2. *Zachowanie podopiecznego przy pierwszym kontakcie*

1. Interpretacja ważnych pojęć

Interpretacja sytuacji losów ludzkich należy do ważnych zagadnień pracy socjalnej i oznacza zebranie pewnych elementów należących do jej struktury. Stanowi pierwszą fazę procesu metodyki. Aby jednak lepiej zrozumieć to zagadnienie, należy odwołać się do trzech pojęć: problemu, potrzeby i życzenia.

1.1. Problem

Termin „problem” oznacza trudną sytuację, którą należy rozwiązać. Człowiek niekiedy nie radzi sobie z nim, dlatego potrzebuje pomocy. Jest to zatem coś, co wyzwała w jego stanie świadomości poczucie braku stabilności. Problem to także trudność wymagająca zmiany, nakierowania na właściwy sposób zmierzania się z nią lub podjęcie próby przeorganizowania własnego życia. W pracy socjalnej można go kojarzyć z formą niedostatku względem norm społecznych bądź postrzegać jako trudną społecznie sytuację. Źródła problemów bywają różne: nieprzychylnie otoczenie, dysfunkcje medyczne, braki w umiejętnościach radzenia sobie z trudnościami, braki instytucjonalnego wsparcia¹⁶¹.

Problem to również zachwianie się norm i zasad społecznych. Tego rodzaju pogląd prezentują niektórzy autorzy, wskazując, że problem należy pojmować nie tylko jako odchylenie od obowiązujących zasad, ale też jako patologię względem zachwianego porządku społecznego. Jej przyczyną są: napięcia, brak spójności oraz skłonność jednostek do postępowania anomicznego¹⁶². Stąd można mówić o różnych rodzajach problemów: osobistych, kolektywnych i społecznych. Nader często problemy typologizuje się w stosunku do trudnej sytuacji życiowej człowieka. W pracy socjalnej napotyka się następujące problemy: bezrobocie, ubóstwo, bezdomność, alkoholizm, narkomanię, niepełnosprawność, przestępczość, przemoc, samotność, starość i wiele innych nazywanych problemami żywiołowymi, jak: powódź, pożar, katastrofa, klęska.

W literaturze przedmiotu można również wskazać na problemy bardziej natury obiektywnej, np. problem mieszkaniowy, problemy w pracy, bezrobocie. Zdaniem Krzysztofa Frysztackiego czynnikiem determinującym powstanie problemu jest stan świadomości. Narastające poczucie niepokoju, zagrożenie, obawa to istotne elementy identyfikujące problem oraz nadające mu charakter społeczny¹⁶³.

Ważnym obszarem w pracy socjalnej jest zrozumienie problemu socjalnego. W literaturze przedmiotu trudno jednak znaleźć jednoznaczną definicję tego pojęcia. W terminologii socjalnej problem socjalny utożsamia się generalnie z faktem obiektywnego niedostatku w porównaniu z normami społecznymi. Wówczas przykładowo problem mieszkaniowy będzie dotyczył braku warunków sanitarnych zgodnych z przyjętymi w danym społeczeństwie normami w zakresie

¹⁶¹ Por. W. Okła, *Poradnictwo terapeutyczne*, Lublin 2013, s. 145–147.

¹⁶² Por. J. Sztumski, *Problem społeczny jako przedmiot badań socjologii*, „Studia Socjologiczne” 1977 nr 3, s. 28; Por. I. Pospiszyl, *Patologie społeczne*, Warszawa 2010, s. 93.

¹⁶³ Por. K. Frysztacki, *Problemy społeczne*, w: *Encyklopedia socjologii*, t. 3, Warszawa 2000, s. 205.

bytowania jednostki lub zajmowania jednego pomieszczenia przez liczbę mieszkańców wyższą od przeciętnej przyjmowanej w danej kulturze¹⁶⁴.

Wydaje się zatem, że semantyka tego terminu odnosi się do typologii problemów socjalnych typu: ubóstwo, przemoc, uzależnienie, niepełnosprawność, bezrobocie, kataklizm itd., implikujących zagrożenie ludzkiej egzystencji. Każdy problem socjalny jawi się jako coś ważnego i zarazem determinującego. Może prowadzić do dysharmonii, a nawet destrukcji życia. Permanentny brak środków do życia będzie prowadził do ubóstwa, które związane jest z niezaspokajaniem potrzeb życiowych na pożądanym poziomie¹⁶⁵. Słuszny wydaje się zatem pogląd Barbary M. Kałdon, że ubóstwo może uaktywnić w rodzinach wiele innych czynników patologizacji życia społecznego¹⁶⁶.

Każdy problem domaga się rozwiązania bez względu na jego charakter. Wprawdzie jedne trudności są bardziej subiektywne inne obiektywne, ale każda z nich jawi się jako zagrożenie dla grupy lub jednostki. Niezależnie od natury problemu rozwiązanie uwalnia człowieka od sytuacji stresującej, pozwala lepiej żyć i łatwiej funkcjonować w przestrzeni środowiska lokalnego. Jedną z wielu form pomocy rozwiązywania problemów jest praca socjalna, która niejako jest nastawiona na usamodzielnienie.

1.2. Potrzeba

Potrzeba to naturalne dążenie człowieka do zaspokojenia czegoś, co jest istotne dla jego życia. Wydaje się ona niezbędna do egzystencji, bowiem organizuje życie człowieka. Pojęcie potrzeby nosi w sobie niejako trzy znaczenia: dążenie, pragnienie, wymaganie. Może być interpretowane subiektywnie i obiektywnie. W znaczeniu obiektywnym mówimy o potrzebach naturalnych, najsilniej domagających się zaspokojenia, np. o potrzebie jedzenia. W sensie subiektywnym obserwujemy natomiast dążenie do zrealizowania jakiegoś zapotrzebowania, ale człowiek mógłby się bez niego obejść, np. potrzeba jazdy samochodem.

¹⁶⁴ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 105.

¹⁶⁵ J. Boczoń, W. Toczyski, A. Zielińska, *Ubóstwo jako zjawisko społeczne oraz przedmiot pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995, s. 342; Por. P. Kurowski, *Minimum egzystencji w 2003 r.*, „Polityka Społeczna” 2004 nr 4, s. 34–35; por. tenże, *Koszyk minimum socjalnego i minimum egzystencji – dotychczasowe podejście*, https://www.ipiss.com.pl/wp-content/uploads/downloads/2012/08/rola_funk_min_soc_egz.pdf [dostęp: 1.03.2020].

¹⁶⁶ B.M. Kałdon, *Ubóstwo rodzin czynnikiem powstawania trudności w funkcjonowaniu szkolnym dzieci*, „Forum Pedagogiczne” 2011 nr 1, s. 102.

Etymologicznie termin „potrzeba” odnosi się do osobowości człowieka. Pisze o tym Abraham H. Maslow¹⁶⁷, który podkreśla, że człowiek jest zdolny do uświadamienia sobie swoich potrzeb i do świadomego dążenia do ich zaspokojenia, przy czym same potrzeby ulegają procesowi ich hierarchizowania¹⁶⁸.

Przez potrzebę rozumie się również pewien stan niedoboru. W tym znaczeniu należy przyjąć, że tym, czego człowiek potrzebuje jest to, czego mu brakuje. Właśnie w pracy socjalnej potrzeby racjonalizuje się jako pewien niedobór czegoś, brak czegoś, frustracja, która prowadzi do cierpienia jednostki. Autorem tego potrójnego rozumienia potrzeb jest Tomasz Kocowski, który proponuje przyjąć, że potrzeba jest pojęciem relacyjnym określającym związek między jakimś przedmiotem, celem, a warunkami lub środkami niezbędnymi do jego realizacji¹⁶⁹.

Potrzeba często występuje także w znaczeniu procesu motywacyjnego. Jest więc synonimem takich pojęć, jak: popęd, pożądanie, pragnienie.

¹⁶⁷ A.H. Maslow (†1970) wyróżnił siedem potrzeb, tworząc hierarchię od najbardziej podstawowych do najwyższych. Są to potrzeby: Fizjologiczne – najniższe, wrodzone, ale kiedy nie są zaspokojone, dominują nad innymi, podporządkowując sobie całe zachowanie człowieka – *primum vivere*. Bezpieczeństwa – fizycznego i psychicznego – pobudzają organizm do działań zapewniających bezpieczeństwo. Te potrzeby przejawiają się w powszechnej tendencji do szukania oparcia u starszych, cenionych, znanych. Przynależności i miłości – potrzeba przynależenia do kogoś lub czegoś (osoby, grupy, rodziny, narodu, religii), doznawania miłości i obdarzania nią innych: „Kocham i jestem kochany(-na)”. Uznania i szacunku – w oczach własnych i w oczach innych osób. Oceny o sobie kształtują się w znacznej mierze na podstawie ocen innych. Uznanie i szacunek w oczach własnych i cudzych są podstawą poczucia wartości i poczucia godności. W związku z tym istnieje potrzeba dokonywania czegoś, prestiżu, niezależności, akceptacji. Samoaktualizacji – rozwinięcia swoich potencjalnych możliwości. Poznawcze – wiedzy i rozumienia – uczenia, studiowania, rozumienia zdarzeń świata. Estetyczne – teatr, muzyka, rozrywka. Zob. A.H. Maslow, *Motywacja i osobowość*, Warszawa 1990; Por. *O teorii Maslowa w: Współczesne teorie motywacji*, K. Madsen (red.), Warszawa 1980, s. 415–451, za: W. Szewczyk, *Rozumieć siebie...*, dz. cyt., s. 188–189.

¹⁶⁸ H. Krzysteczko, *Osobowość*, w: *Psychologia dla teologów*, J. Makselon (red.), Kraków 1995, s. 179.

¹⁶⁹ T. Kocowski, *Potrzeby człowieka. Koncepcja systemowa*, Warszawa 1982, s. 68. Por. J. Młyński, *Deprywacja społeczna integralną częścią pracy socjalnej*, „Praca Socjalna” 2008 nr 4, s. 3–14. T. Kocowski, przyjmując, że człowiek ze swej natury jest istotą biologiczno-kulturową, uważa, że fakt ten ściśle determinuje cele, o które tu chodzi. Jest ich pięć: cel egzystencjalny – utrzymanie życia i maksymalizacja szans dalszego przetrwania; cel prokreacyjny – uzyskanie potomstwa i zapewnienie mu warunków wszechstronnego rozwoju; cel koegzystencjalny – osiągnięcie pozycji społecznej zapewniającej możliwie wszechstronny dostęp do okazji, czyli alternatywnych sposobów realizacji potrzeb wytwarzanych w danej grupie lub systemie społecznym; cel funkcjonalny – osiągnięcie możliwie wysokiej efektywności w realizacji założonych celów w warunkach określonych przez społeczny podział ról; cel szczęścia – maksymalizacja satysfakcji i minimalizacja braku satysfakcji w kierunku trwałego zadowolenia z całości życia. T. Kocowski, *Potrzeby człowieka...*, dz. cyt., s. 68.

Wreszcie istnieje trzecie podejście, w rozważanym tu kontekście chyba najtrafniejsze, zgodnie z którym pojęcie potrzeby odnosi się do zależności między człowiekiem a otoczeniem¹⁷⁰.

W pracy socjalnej najczęściej spotykamy się z potrzebami osobistymi i społecznymi. Te pierwsze dotyczą pragnienia uznania dla siebie, poznania rzeczywistości. Drugie natomiast – życia w grupie i są to przykładowo potrzeby afiliacyjne czy rodzinne. Pracownik socjalny uczestniczy zatem w zaspokajaniu potrzeb, najpierw tych najważniejszych, czyli potrzeb związanych z egzystencją, jeśli następuje niedobór środków materialnych do życia, a potem dopiero tych dalszych, związanych ze złym funkcjonowaniem grupy czy brakiem dobrych relacji w rodzinie.

1.3. Życzenie

Życzenie jest pewną formą interpretacji naszych potrzeb, czynnością informowania o nich – o naszych pragnieniach. Można powiedzieć, że wyrażenie życzenia to działanie mające na celu jego spełnienie. Stanowi przejaw inicjatywy ze strony osoby oczekującej pomocy. Jest stanem świadomości wobec stanu rzeczy postrzeganego jako korzystny dla zrealizowania jakiegoś celu, w którym obecne jest subiektywne poczucie możliwości osiągnięcia tego stanu bądź zaspokojenia potrzeb¹⁷¹.

Życzenie wyrażone przez podopiecznego to pragnienie dokonania zmian w jego życiu. Właśnie z tym życzeniem lub problemem zgłasza się on do pracownika socjalnego bądź do instytucji, w której pracuje pracownik socjalny. Zgłoszenie takiego życzenia jest dla pracownika socjalnego mobilizacją do znalezienia rozwiązania. W procedurze pracy socjalnej życzenie się jawi jako pierwszy etap rozmowy z klientem¹⁷².

Życzenia osoby „chorej społecznie” mogą przybierać postać życzeń indywidualnych i zbiorowych. Życzenia indywidualne wyrażają się w zaspokojeniu pierwszych potrzeb, np. wobec alkoholizmu w rodzinie, braku środków do życia, środków potrzebnych na zapłacenie czynszu lub zakup węgla na zimę. Życzenia zbiorowe implikowane są problemami zaistniałymi w grupie, np. potrzeba wybudowania boiska sportowego dla młodzieży na danym osiedlu może być związana z częstymi patologicznymi zachowaniami lub problemami wychowawczymi

¹⁷⁰ T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 24.

¹⁷¹ Por. *Życzenie*, w: Wikipedia. Wolna encyklopedia, <https://pl.wikipedia.org/wiki/%C5%BBy-zyczenie> [dostęp: 1.03.2021].

¹⁷² Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 107.

z wieloma dziećmi w szkole. Jeszcze innym sposobem wyrażenia życzenia jest zgłoszenie go za pomocą przesyłki pocztowej lub za pośrednictwem drugiej osoby (kogoś z rodziny, przyjaciela, koleżanki, sąsiada, osoby życzliwej).

Życzenie określa także sposób zachowania klienta, który może być arogancki, pretensjonalny lub bardzo miły i wrażliwy. Wówczas nawiązują się relacje z pracownikiem socjalnym. Relacje te lokują się przynajmniej na dwóch poziomach wzajemnej zależności: poziomu podopiecznego i jego otoczenia oraz poziomu pracownika socjalnego. Tak czy inaczej, zadaniem pracownika socjalnego jest w miarę możliwości spełnienie życzenia, z którym zgłasza się podopieczny.

2. Interpretacja terenu pracy pracownika socjalnego

Interpretacja terenu pracy domaga się wyjaśnienia miejsca, w którym podejmują działanie pracownicy socjalni. O ile analiza sytuacji polega na badaniu zbioru elementów potrzebnych w pomaganiu, o tyle interpretacja terenu pracy dotyczy miejsca, lokum, w którym pracownicy socjalni, działając w granicach przepisów prawnych, udzielają wsparcia jednostkom w trudnej sytuacji życiowej.

Mówiąc o interpretacji terenu myślimy o środowisku lokalnym. Środowisko to zbiór pewnych warunków naturalnych, kulturowych, religijnych, które w taki czy inny sposób oddziałują na człowieka. Można je interpretować na wielu poziomach: terytorialnym, politycznym, zamieszkania. Interpretację tę należy podjąć ze względu na wielość sposobów analizy terenu pracy oraz otoczenia pracownika socjalnego i jego podopiecznego.

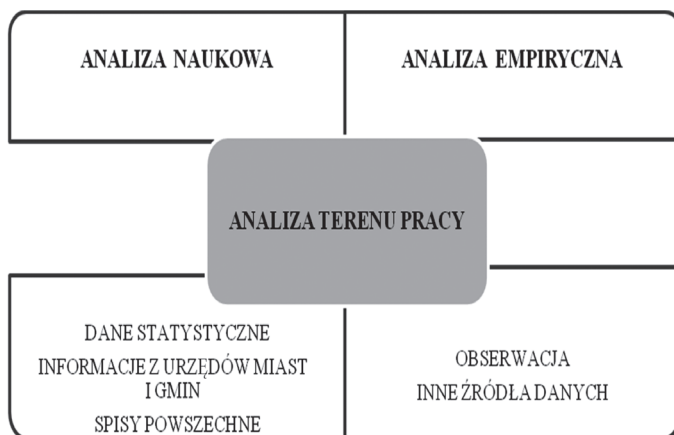
2.1. Sposoby interpretacji miejsca pracy

Interpretacja (analiza) terenu pracy ma znaczenie dla pracowników socjalnych i ich podopiecznych. Nie można jednak wytłumaczyć ich działania bez wyjaśnienia tego miejsca pracy w odniesieniu do dwóch sposobów postępowania: naukowego i empirycznego. Dzięki nim możemy dokonać charakterystyki terenu przy pomocy różnych źródeł o charakterze naukowym i empirycznym. Te pierwsze są źródłami obiektywnymi, wynikającymi z naukowych opracowań, te drugie mają charakter bardziej subiektywny. Schematycznie problem ten można przedstawić w następujący sposób (zob. schemat 10).

Możliwości naukowe są związane z dostępem do danych i badań statystycznych. Najczęściej wykorzystuje się badania GUS – Głównego Urzędu Statystycznego – oraz dane statystyczne z urzędów miast i gmin, jak również z innych urzędów.

Każda instytucja w jakiś sposób gromadzi tego typu informacje, które później mogą być wykorzystane do innych celów. Oczywiście uzyskane dane powinny być poddane interpretacji z wykorzystaniem różnych narzędzi empirycznych¹⁷³.

Schemat 10. Możliwości analizy terenu pracy



Źródło: opracowanie własne.

Możliwości empiryczne to wszelkiego rodzaju narzędzia, które służą pracownikowi socjalnemu do opracowania i wykorzystania danych w konkretnym celu. Bardzo ważnym działaniem jest obserwacja otoczenia umożliwiająca szersze spojrzenie na dany problem. Spostrzeżenia płynące z obserwacji można zestawiać z danymi empirycznymi uzyskanymi z innych źródeł. Wówczas pracownik socjalny może ocenić przykładowo, jaka ludność zamieszkuje dzielnicę danego miasta, w jakiego stylu zabudowaniach, określić przedział wieku mieszkańców, a dzięki temu oszacować zapotrzebowanie na różnego rodzaju obszary pomocy¹⁷⁴.

Dokonując dalszej analizy, może na przykład dowiedzieć się, że kiedyś dane tereny były w dużej części wiejskie, zamieszkiwane przez niewykwalifikowaną ludność rolniczą. Dopiero po II wojnie światowej powstały tam osiedla. Ponadto zauważy, że w danym mieście występuje deficyt zakładów pracy, przemysłu, a świadczone są jedynie drobne usługi sektora prywatnego. Dzięki uzyskanym informacjom może stwierdzić, na jakim terenie podejmuje działania, określić po części możliwe problemy, z którymi mogą zgłaszać się ludzie.

¹⁷³ Por. tamże, s. 110.

¹⁷⁴ Por. tamże, s. 111.

2.2. Interpretacja otoczenia pracy pracownika socjalnego

Interpretacja otoczenia może odbywać się na trzech poziomach: terytorialnym, politycznym i zawodowym¹⁷⁵.

Schemat 11. Interpretacja otoczenia pracy pracownika socjalnego



Źródło: opracowanie własne.

Kontekst terytorialny – w tym przypadku pracownik socjalny powinien rozemniać, na jakim terytorium podejmuje pracę zawodową jako specjalista w dziedzinie służby społecznej, czy jest to gmina, miasto czy wioska. Ponadto dobrze byłoby, aby znał wielkość własnego terytorium pracy oraz jego możliwości, a zatem wiedział, czy na przykład dana gmina jest bogata, czy biedna, jakie ma położenie i zasoby geograficzne, jak daleko jest z tej gminy do najbliższych zakładów pracy.

Informacje te potrzebne są pracownikowi socjalnemu, aby mógł się zorientować, jakie doświadczenia życiowe mogą posiadać jego podopieczni. Jeśli infrastruktura w miejscu zamieszkania nie odpowiada ich zapotrzebowaniom, mogą oni się czuć wyizolowani. Fakt, że niektóre sytuacje ich przerastają, a oni sami nie mają na to wpływu, rodzi również poczucie swego rodzaju bezradności. Jeśli przykładowo przez obszar danej gminy przepływa rzeka zalewająca co roku część terenów, mieszkańcy są wobec tego bezradni. Potrzeba im zatem pracownika socjalnego, który będzie wpływał na urzędników gminy, by na przykład zabezpieczyć brzegi tej rzeki wałami.

¹⁷⁵ Por. tamże, s. 111–113.

Kontekst polityczny jest również ważny dla pracownika socjalnego, bowiem pozwala mu w swojej pracy uwzględniać orientacje polityczne. Spełnia się to szczególnie w odniesieniu do władz gminy czy miasta, gdyż w ten sposób może on wpływać na decyzje w zakresie polityki społecznej.

Kontekst polityczny to wreszcie świadomość całokształtu problemów pojawiających się w danej gminie. Im lepszy kontakt pracownika socjalnego z urzędnikami, tym też większa możliwość załatwienia pewnych spraw. Niemniej jednak pracownik nie może tracić własnej moralności dla populizmu politycznego. W ważnych sprawach musi się kierować normami, zasadami oraz kodeksem etycznym. Chodzi jednak o to, by pracownicy socjalni pomimo różnych orientacji, bardziej lub mniej poprawnych politycznie, współpracowali z sektorem administracji i urzędami.

Kontekst zawodowy – interpretacja otoczenia domaga się również znajomości przez pracownika socjalnego zagadnień z zakresu przedsiębiorczości danego regionu, gminy, miasta i znajdujących się tam zakładów. Pracownik socjalny winien mieć nawet posegregowane zakłady pod względem prowadzonej przez nich działalności, tj. czy jest to działalność przemysłowa, rolnicza, czy administracyjna. Ważną informacją jest kondycja ekonomiczna danych zakładów i przedsiębiorstw, ich usytuowanie i zlokalizowanie, czyli możliwości dojazdu do nich.

Ta wszechobecna wiedza pozwala pracownikowi socjalnemu widzieć wszystkie problemy jakby w kontekście tego, co się dzieje w danej miejscowości. Ma to bowiem istotny wpływ na życie prywatne i formę pracy jego klientów. Czy praca nie jest za bardzo stresująca, czy nie ma kłopotów dojazdowych, czy przynosi ona względną satysfakcję.

Ważnym elementem działalności pracownika socjalnego w danym terenie i kontekście zawodowym jest poznanie infrastruktury socjalnej. Są to placówki o charakterze czysto socjalnym czy też innym, jak np. przedszkola, żłobki, domy pomocy społecznej. W ten sposób pracownik socjalny posiada jakby integralną wizję terytorium, w którym podejmuje działania na rzecz jednostek, grup, rodzin, organizacji. W tym kontekście Aleksander Kamiński uważał, że organizacje publiczne oraz społeczne mobilizują ludzi do podejmowania działań w celu polepszenia ich trudnej sytuacji, dlatego powinny przyjmować charakter kompleksowy¹⁷⁶.

Z poglądem tym się nie zgadzają Piotr Czekanowski oraz Przemysław Oniszcuk¹⁷⁷, twierdząc, że istnieje potrzeba podejścia systemowego. Rozpatrywanie

¹⁷⁶ Por. A. Kamiński, *Funkcje...*, dz. cyt., s. 280.

¹⁷⁷ P. Czekanowski, P. Oniszcuk, *Czym jest organizowanie społeczności lokalnej. Organizowanie Społeczności Lokalnej w Polsce*, Projekt Matra, Gdańsk 1999, s. 9.

pracy socjalnej w kategorii systemowej jawi się jako misja wobec osób potrzebujących. Ponadto koncepcja ta łączy dualne podejście do jednostki i społeczności lokalnej: terapeutyczne (skoncentrowane na człowieku) oraz reformatorskie (ukierunkowane na zmianę środowiska)¹⁷⁸.

Ukazany potrójny wymiar kontekstu analizy terenu pracy pracownika socjalnego tworzy całą infrastrukturę socjalną mającą wpływ zarówno na profesjonalną działalność pracowników socjalnych, jak też ich podopiecznych, którzy pozostają najważniejszym ogniwem wsparcia socjalnego.

3. Interpretacja placówki – miejsca pracy pracownika socjalnego

Nie ulega wątpliwości, że charakterystyka placówki, w której podejmuje działania pracownik socjalny jest bardzo ważna. W niej pracuje, w niej też spędza większość swojego zawodowego życia. Aby dokonać interpretacji tej placówki, należy się odwołać do charakterystyki samego terminu „placówka” oraz jej charakterystyki jako instytucji pracy pracownika socjalnego.

3.1. Placówka. Znaczenie terminu i rodzaje

Placówkę można najogólniej interpretować jako instytucję, chociaż między tymi dwoma terminami zachodzi znacząca różnica. Instytucja charakteryzuje się szerszym znaczeniem, zaś placówka posiada charakter nieco bardziej dookreślony. Wprawdzie instytucję można postrzegać jako miejsce, do którego zgłasza się osoba potrzebująca wsparcia w celu załatwienia pewnych spraw, ale używanie tego terminu w wielu dyscyplinach traci swoją jednoznaczność. W tym kontekście należy odwołać się do określania instytucji totalnej w rozumieniu E. Goffmana. Według niego każda instytucja dąży do ograniczania swych członków. Ograniczenia te wynikają z barier uniemożliwiających kontakt ze światem zewnętrznym¹⁷⁹. Oczywiście teza ta wydaje się być racjonalna w odniesieniu do instytucji zamkniętych, takich jak zakłady psychiatryczne czy inne ośrodki uniemożliwiające bezpośredni kontakt z innymi ludźmi z racji zagrożenia życia (więzienia).

W znaczeniu szerszym instytucja to pewna grupa osób, powołanych do załatwiania ważnych spraw w życiu zbiorowym, czyli grupa ludzi wypełniająca jakieś

¹⁷⁸ Por. J. Krzyszkowski, *Analiza dotychczasowych doświadczeń (desk research) w obszarze pracy socjalnej i polityki społecznej*, <http://www.osl.org.pl/wpcontent/uploads> [dostęp: 4.04.2013].

¹⁷⁹ Por. E. Goffman, *Charakterystyka instytucji totalnych*, w: *Współczesne teorie socjologiczne*, A. Jasińska-Kania, L.M. Nijakowski, J. Szacki, M. Ziółkowski (red.), Warszawa 2006, s. 316.

funkcje zbiorowe, publiczne. W sensie węższym instytucjami nazywamy organizacje, zakłady i placówki, których celem jest wykonywanie określonych zadań. W tym sensie instytucje dysponują budynkami, domami oraz innymi rodzajami infrastruktury. Do grupy tych instytucji zalicza się placówki powołane do opieki nad osobami niedołącznymi, z doświadczeniem niepełnosprawności lub nieletnich, np. domy starców, domy dziecka¹⁸⁰.

Placówka to także pewien organizm administracyjny znajdujący się na danym terytorium. Posiada ona charakter administracyjny lub gospodarczy. Stąd Jan Szczepański uważa, że tego typu instytucje „załatwiają sprawy ważne w odczuciu członków grupy, a którymi nie zajmują się ani instytucje publiczne, ani ekonomiczne”¹⁸¹. W pomocy społecznej tego typu instytucje stanowią zestawy powtarzalnych reguł i zasad obowiązujących w obszarach aktywności państwa opiekuńczego. Obejmują one zarówno formalne potrzeby udzielania świadczeń w zakresie opieki i pomocy społecznej, jak i kierują się zasadami ich przyznawania¹⁸².

Placówki te jako podmiot gospodarczy mogą zatrudniać pewną ilość osób w celu jej prowadzenia. Wielu jednak autorów ukazuje dwa rodzaje placówek (instytucji): opiekuńcze i pomocowe. Opiekuńcze charakteryzują się tym, że wspierają jednostki niezdolne do samodzielnego funkcjonowania, biorąc za nie całkowitą odpowiedzialność. Tego typu placówki cechuje charakter ciągłego wsparcia, bezinteresowności oraz trwałego układu między opiekunem a podopiecznym. Z kolei placówki pomocowe udzielają wsparcia jednostkom funkcjonującym samodzielnie, jednak wykazują pewne deficyty w zakresie społecznego bytowania. Trudno bowiem opiekować się tymi, którzy są zdolni do samoopieki¹⁸³. Dlatego też w pomocy społecznej wyróżnia się różne rodzaje ośrodków i placówek. Do tych ważnych należy zaliczyć:

- miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej,
- powiatowe centra pomocy rodzinie,
- ośrodki wsparcia dziennego,
- placówki wspierające osoby samotne, starsze, niepełnosprawne, niezaradne życiowo,
- placówki wspierające osoby w trudnej sytuacji,
- placówki wspierające rodzinę i dzieci,

¹⁸⁰ Tamże, s. 317.

¹⁸¹ J. Szczepański, *Elementarne pojęcia socjologii*, Warszawa 1970, s. 210.

¹⁸² Por. D. Zalewski, *Opieka i pomoc społeczna. Dynamika instytucji*, Warszawa 2005, s. 22.

¹⁸³ Por. T. Zbyrad, *Instytucje opieki totalnej jako forma zniewolenia i kontroli nad człowiekiem potrzebującym pomocy – na przykładzie domów pomocy społecznej*, „Roczniki Nauk Społecznych” 2012 nr 2, s. 57.

- placówki socjalizacyjne,
- placówki resocjalizacyjne,
- placówki interwencyjne,
- placówki wspierające osoby przewlekle chore,
- placówki wspierające osoby ubogie, bezdomne, bezrobotne,
- placówki wspierające osoby uzależnione,
- placówki wspierające osoby ubogie, bezdomne i niewydolne wychowawczo.

W każdej z tych placówek powinien być zatrudniony pracownik socjalny podejmujący działania na rzecz osób potrzebujących.

3.2. Placówka. Charakterystyka i rola

Warto zauważyć, że w polskim systemie polityki socjalnej pracownicy socjalni przede wszystkim podejmują swoje zadania w miejskich i gminnych ośrodkach pomocy społecznej. To instytucje polityki społecznej, których celem jest pomoc jednostkom, rodzinom i grupom w ramach prowadzonej pracy socjalnej. Do tego typu instytucji należy również zaliczyć powiatowe centra pomocy rodzinie. Instytucje te, podobnie jak inne placówki socjalno-opiekuńcze i wychowawcze, cechuje podobny charakter organizacji pracy. Być może pracownicy socjalni podejmują w nich przede wszystkim prace administracyjno-biurokratyczną, ale sposób jej wykonywania oparty jest na rozmowach, dokumentach i innych aspektach wsparcia osób potrzebujących. Można je zatem określać jako placówki pomocowe. Trzeba jednak wskazać, że wszystkie dane osobowe chronione są prawem¹⁸⁴. Tym samym podstawą ich udostępnienia na rzecz podmiotów sektora publicznego może być jedynie przepis prawa. Jest to, jak wskazuje Ewa Kulesza, „wyrazem zasady praworządności w działaniach administracji publicznej, co oznacza, że na podmiocie żądającym udostępnienia danych będzie spoczywał obowiązek wskazania podstawy prawnej jako przesłanki żądania udostępnienia”¹⁸⁵.

Placówka, w której pracownik socjalny podejmuje działalność zawodową, charakteryzuje się najpierw miejscem lokalizacji, czyli tym, gdzie się znajduje: w centrum miasta, na jego obrzeżach, daleko od miasta, w danej gminie, a może w całkiem odosobnionym miejscu. Jest to ważne chociażby ze względu na monitorowanie pewnych spraw, stan i poczucie psychiczne pensionariuszy. Wydaje

¹⁸⁴ Ochrona danych osobowych w pomocy społecznej wprowadzona została w Polsce w 1997 roku na mocy ustawy z dnia 29 sierpnia (t.j. Dz.U. z 2002 r. Nr. 101, poz. 926 z późn. zm.). Był to okres ujednolicania ustawodawstwa w ramach przygotowania Polski do akcesu do struktur Unii Europejskiej z uwzględnieniem przepisów Konstytucji RP z 1997 roku.

¹⁸⁵ E. Kulesza, *Ochrona danych osobowych w pomocy społecznej*, Warszawa 2013, s. 44.

się, że im bliżej centrum dana placówka się znajduje, tym ma większe możliwości kooperacji z innymi instytucjami, łatwiejszy dostęp do szpitala czy lekarza. Ponadto każda placówka powoływana jest na mocy prawa i podlega wszelkim jego prerogatywom¹⁸⁶.

W opisie placówki należy także zwrócić uwagę na jej wewnętrzną organizację. Lepszemu zapoznaniu się z nią służą dokumenty o charakterze obiektywnym i subiektywnym. Obiektywne dokumenty to pisma, wykazy, dane, informacje i schematy. Dokumenty subiektywne to obserwacje poczynione przez pracowników socjalnych, którzy wyrażają ocenę treści dokumentów i ich charakteru. Chodzi tu o zbiór regulaminów, statuty, przepisy wewnętrzne, programy dydaktyczne i cele, jakie placówka sobie wyznacza¹⁸⁷.

Istniejące w danej placówce dokumenty winny być poddane weryfikacji, czyli należałoby je sprawdzić z raportami przeprowadzanych działań. Jedne prace mają charakter dydaktyczny, inne zaś są konkretnym działaniem. W raportach znajdziemy informacje o osobach zatrudnionych w danej placówce i osobach w niej mieszkających. Analizy można dokonać pod względem wielu zmiennych: płac, wieku, wykształcenia, przebytych chorób, rodzaju prowadzonych zajęć. Tego typu dokumenty służą do określenia atmosfery i całości egzystencji pracowników oraz pensjonariuszy. Lektura ich pozwala wnioskować, jakie cele wyznacza sobie placówka i jak je realizuje. Cele te można analizować pod względem: personelu, lokalu, środków materialnych, a także tego, czy podopieczni otrzymują rzeczywistą i realną pomoc. Każdy z pensjonariuszy ma bowiem prawo do pomocy zgodnie z ustalonym regulaminem danej placówki¹⁸⁸.

W dokumentach kryje się także cała historia domu. Dzięki niej można uchwycić dynamizm i ewolucję danej placówki, czyli to, jak się ona rozwija, jakie ma postępy, jaką wykwalifikowaną kadrę, czy pensjonariusze chętnie w niej przebywają i są zadowoleni z lokalu i opieki. Wreszcie każda placówka charakteryzuje się pewną organizacją i harmonogramem pracy.

W zależności od rodzaju placówki może ona dysponować jeszcze innymi dokumentami, takimi jak: siatka płac, wykazy personelu, harmonogramy. Pracownik socjalny przy podejmowaniu pracy powinien ponadto zwrócić uwagę

¹⁸⁶ Podstawy prawne placówek socjalnych zostały zawarte w: Ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej; Ustawie z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej oraz w wielu rozporządzeniach Ministra Pracy i Polityki Społecznej dotyczących placówek opiekuńczo-wychowawczych.

¹⁸⁷ Informacje uzyskane z GOPS w Tarnowie.

¹⁸⁸ Informacje uzyskane z GOPS w Tarnowie.

na położenie placówki, jej architekturę, wielkość. Wówczas może ocenić, czy miejsce to jest przyjazne i gościnne. A zatem pracownik socjalny sprawdza niejako wewnętrzny charakter placówki, ale może też zrewidować, jak placówka ta jest postrzegana w danej dzielnicy, mieście czy gminie¹⁸⁹.

Charakteryzując daną placówkę, należałoby końcowo zwrócić uwagę na jej rodzaj – czy jest to placówka państwowa, publiczna, półpubliczna czy prywatna. Wiele placówek jest organizacjami pozarządowymi, tzw. non profit, działającymi najczęściej jako fundacje lub stowarzyszeniami. Mają one różne źródła finansowania i dochodów, a także są w różnicowany sposób zarządzane.

4. Pracownik socjalny. Charakterystyka, analiza i znaczenie

Pracownik socjalny to osoba podejmująca działania na rzecz zasobów jednostki, grupy, organizacji. Jego etos zawodowy można opisać jako interdyscyplinarną działalność zawodową, której pierwszym celem jest udzielenie pomocy jednostce i rodzinie, wzmocnienie ich w odzyskaniu zdolności do funkcjonowania w społeczności lokalnej. Głównym zadaniem pracownika socjalnego powinna być poprawa funkcjonowania osób i rodzin przez ich usamodzielnienie¹⁹⁰.

Podkreślając zatem ważną rolę pracownika socjalnego we współczesnym świecie, warto (w ramach metodycznego działania) nakreślić jego charakterystykę w relacji do etosu zawodowego oraz do podopiecznych.

4.1. Pracownik socjalny

Charakterystyka pracownika socjalnego związana jest z jego zawodem. Jest to zawód niełatwy do wykonywania, zawiera bowiem w sobie szereg trudności. Po pierwsze jest pracą z ludźmi, którzy nie zawsze postrzegają pracownika socjalnego jako dobro społeczne. Dość często zatem pracownicy socjalni znajdują się w sytuacjach bez wyjścia. Chcieliby pomagać, ale ich klienci nie podejmują żadnej współpracy, oczekując jedynie środków materialnych, jako jedyne go sposobu pomagania. Tymczasem pracownicy socjalni nie są do rozdawania pieniędzy. Dzięki swojemu wykształceniu są raczej zobligowani do rozwiązywania problemów, czyli świadczenia pomocy w sprawach trudnych, beznadziejnych, problemowych. Przykładowo: alkoholikowi nie należy pomagać przez dozowanie mu

¹⁸⁹ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 117.

¹⁹⁰ Por. A. Skowrońska, *Praca socjalna z osobami długotrwale bezrobotnymi i członkami ich rodzin*, Warszawa 2014, s. 44–45.

codziennie pewnej ilości alkoholu, ale – zmieniając jego sytuację egzystencjalną w taki sposób, aby uwolnił się od alkoholizmu. Do tego celu pracownik socjalny wykorzystuje najczęściej przygotowanie poznawczo-behawioralne oraz teorie psychodynamiczne¹⁹¹.

Do podejmowania pracy zawodowej pracownik socjalny musi być odpowiednio przygotowany, wykształcony. Winien posiadać wiedzę z zakresu innych nauk, takich jak: psychologia, socjologia, psychiatria, ekonomia, medycyna, pedagogika... Należy pamiętać, że praca socjalna ma charakter interdyscyplinarny – dlatego też owo posiadanie wiedzy jest koniecznością¹⁹². Zawód ten jawi się jako zawód specyficzny, stąd do jego wykonywania nie wystarczy jedynie wiedza. Równie istotne wydają się: postawa, osobowość, uzdolnienia i umiejętności empatyczne wobec cudzego położenia, trudności życia.

Działalność pracownika socjalnego nie zawęża się tylko do działań teoretycznych, ale obejmuje też praktykę. W teorii korzysta on z nauk humanistycznych, psychospołecznych, zaś w praktyce konfrontuje teorie z rzeczywistością i przenosi je na doświadczenie pomocy drugiemu człowiekowi. Umysł to teoria, a rzeczywistość to weryfikowalna część odpowiadająca obiektywnemu przyporządkowaniu danej rzeczy¹⁹³. Praca socjalna nie jest czymś abstrakcyjnym. Jej misja i duch tkwią w osobie, która wydaje się fundamentalnym bytem rzeczywistości, a jednocześnie pozostaje najwyższą tajemnicą. Jak zaznacza św. Augustyn, „człowiekiem nie jest samo ciało lub sama dusza, lecz to co jest złożone z ciała i duszy”¹⁹⁴.

Zdaniem Doroty Smykowskiej pracownik socjalny pracuje bezpośrednio z człowiekiem lub na rzecz drugiego człowieka. Prowadzi działalność służącą niesieniu pomocy potrzebującym. Pracownik socjalny wykonuje swoją pracę

¹⁹¹ Por. R. Morawski, *System pomocy osobom uzależnionym od alkoholu na przykładzie procesu psychoterapii pacjenta R. w Placówce Leczenia Uzależnień i Współuzależnienia w jednym z miast w Zagłębiu Dąbrowskim*, w: *Widzieć – rozumieć – pomagać. Przykłady rozwiązań stosowanych w codziennej pracy pracownika socjalnego*, M. Teodorczyk (red.), Warszawa 2013, s. 24.

¹⁹² W Polsce obecnie pracownikiem socjalnym może być osoba, która uzyskała dyplom w zawodzie pracownik socjalny. Jeszcze do niedawna tego typu dyplom można było uzyskać na wydziałach: teologicznych, nauk o rodzinie, socjologicznych, politologicznych, pedagogicznych. Obecnie powstały odrębne instytuty pracy socjalnej podejmujące przygotowanie pracowników socjalnych na poziomie licencjackim i magisterskim. Praca socjalna została zatem uznana jako odrębny kierunek nauczania. Etos tego nauczania adresowany jest do wszystkich osób odznaczających się poczuciem wspierania innych i posiadających dar komunikacji i opieki nad innymi. Por. A. Góra, *Tradycje opieki i pomocy społecznej w Polsce*, „Praca Zbiorowa” 1989 nr 2, s. 22–24.

¹⁹³ M. Gajewska, K. Sobczak, *Edukacja filozoficzna – ścieżka edukacyjna*, Gdynia 2009, s. 12.

¹⁹⁴ S. Świeżawski, *Dzieje europejskiej filozofii klasycznej*, Wrocław 2000, s. 351; por. W. Szewczyk, *Kim jest człowiek. Zarys antropologii filozoficznej*, Tarnów 2000, s. 39.

w określonym obszarze przestrzeni danej instytucji, stąd też można dokonać następującego podziału na:

- pracowników stacjonarnych – wykonują oni swoje działania w obrębie danej instytucji,
- pracowników terenowych – swoją pracę wykonują poza jednostką organizacyjną,
- pracowników pośrednich – łączą pracę w terenie i w jednostce organizacyjnej¹⁹⁵.

Generalnie przyjmuje się, że zawód pracownika socjalnego z racji zatrudnienia w różnych instytucjach pomocy społecznej wymaga realizacji wielu funkcji (zob. schemat 12), wśród których wyróżnia się np.:

- funkcję diagnostyczną (rozpoznawanie potrzeb),
- funkcję planistyczną (układanie planów pomocy),
- funkcję terapeutyczną (prowadzenie poszczególnych przypadków i grup),
- funkcję usługowo-opiekuńczą,
- funkcję doradczą-informacyjną¹⁹⁶.

Schemat 12. Funkcje pracownika socjalnego



Źródło: opracowanie własne.

¹⁹⁵ D. Smykowska, *Instytucje wsparcia społecznego*, Łódź 2007, s. 228.

¹⁹⁶ Por. E.A. Mazurkiewicz, *Diagnostyka w pedagogice...*, dz. cyt., s. 55.

Przywołane powyżej funkcje obrazują nie tylko integralny sposób podejmowanych czynności zawodowych pracownika socjalnego, ale całe spektrum wykonywanych usług społecznych lokujących się na poziomie pomocy i opieki. Najważniejsza z nich, znajdująca się na początku podejmowanych przez pracownika socjalnego czynności, jest funkcja diagnostyczna. Bez niej nie da się rozwiązać żadnej trudnej sytuacji klienta. Dlatego też Ewa Kantowicz stwierdza, że procedura opracowania diagnozy jest na tyle ważna, że nie można jej traktować zbyt pochopnie¹⁹⁷. Nie oznacza to, że pozostałe funkcje są nieistotne, lecz tworzą one pewną spójną całość z funkcją diagnostyczną.

Analiza pracownika socjalnego, jak się wydaje, nie jest łatwa do usystematyzowania. Ma on bowiem zwykle szereg dodatkowych zainteresowań, tak że kategoryzacja pozwala jedynie dopracować określenie jego zawodu w kontekście podejmowanych zadań. Stąd pracę socjalną należy traktować jako naukowe podejście do problemów społecznych, z uwzględnieniem jej podziału na specjalności. Pracowników socjalnych kształci się bowiem w danym strumieniu problemów (np. w zakresie gerontologii, jako specjalistów do pracy z osobami starszymi i opieki nad nimi).

4.2. Pracownik socjalny w relacji do etosu zawodowego w placówce

Działalność zawodowa pracownika socjalnego w danej instytucji nie jest łatwa, chociażby z tego względu, że podejmowanie decyzji i rozwiązywanie problemów są implikowane różnymi czynnikami. Jedne z nich mają charakter normatywny, a inne – praktyczny. W aspekcie normatywnym należy zwrócić uwagę na: wartości, normy oraz dylematy moralne. Aspekty te w pracy socjalnej są najczęściej związane z dystrybucją świadczeń finansowych. Dotyczą zarówno bezpośredniej obsługi jednostek i rodzin, jak i opracowywania, planowania i wdrażania polityki oraz programów pomocy społecznej¹⁹⁸.

Ważnym zagadnieniem jest wzajemny stosunek zatrudnianego pracownika socjalnego i osób już tworzących społeczność danej instytucji. Pierwszy praktyczny problem, jaki rodzi się już na początku, dotyczy porównywania nowego pracownika z jego poprzednikiem. Jeśli osoba wcześniej zatrudniona na danym stanowisku świetnie się sprawdzała, współpracownicy mogą oczekiwać od jej następcy podobnych wyników. Po drugie, w pewien sposób będzie on nawet inwigilowany przez kolegów przypatrujących się bacznie jego zamierzeniom,

¹⁹⁷ Por. E. Kantowicz, *Elementy teorii...*, dz. cyt., s. 101.

¹⁹⁸ Por. A. Olech, *Etos zawodowy pracowników socjalnych*, Katowice 2006, s. 263.

podejmowanym decyzjom i relacjom koleżeńskim. Nowo przyjęty pracownik będzie musiał się liczyć z tego typu konsekwencjami. Prawdą jest, że prawie zawsze wyobrażenia o nowych pracownikach są pozytywne, ale zdarzają się również negatywne. Po trzecie, zwraca się uwagę na wykształcenie pracownika socjalnego, charakter ukończonej uczelni, czy jest to kształcenie uniwersyteckie czy zawodowe. Nie oznacza to wcale, że pracownik ze stricte zawodowym wykształceniem jest gorszy od tego z uniwersyteckim, ale pewne implikacje z tego wynikają. W wykształceniu należy zwrócić uwagę na jego typ, tj. czy mamy do czynienia z asystentem społecznym, opiekunem czy wychowawcą... Tak czy inaczej, wykształcenie będzie wpływało na status oraz hierarchię pracownika socjalnego w danej instytucji. Ponadto, jeśli w danej placówce pracuje więcej pracowników socjalnych, będą oni zwracali uwagę na charakter, sposób nawiązywania relacji, koleżeństwo. Często zdarza się, że nowo przyjęci pracownicy cechuje wyniosłość, przeświadczenie o własnej wielkości, że brak im pokory. Tymczasem nawiązywanie relacji nakazuje przyjęcie postawy zgoła innej, serdecznej, przyjacielskiej, noszącej znamiona zaufania i dobroci.

Pomimo zasygnalizowanych powyżej trudności, pracownik socjalny musi wiedzieć, kim jest i po co zgłosił się do pracy w danej instytucji socjalnej. Bez względu na pozycję w hierarchii jest zobligowany do sumiennego wypełniania swoich obowiązków, w zgodzie z kodeksem etycznym i moralnym wyrażającymi etos ich postępowania¹⁹⁹. W ten sposób odpowiada za swoją pracę i daje obraz dobrego pracownika. Realizuje się wobec innych kolegów i koleżanek, a z biegiem czasu zyskuje coraz większe zaufanie w środowisku personalnym (koleżeńskim) i społecznym.

4.3. Pracownik socjalny w oczach podopiecznych (beneficjentów)

Pracownik socjalny jest dla podopiecznego kimś w rodzaju przyjaciela, dobrego kolegi, ale też urzędnika. Jego zadaniem jest pomóc klientowi, który w danym momencie swojego życia znalazł się w trudnej sytuacji. Można powiedzieć, że podstawowym jego celem jest nie zawieść klienta. Wszak uzyskana przez niego wiedza naukowa stanowi fundament nauk o człowieku i jego środowisku. Pomoc

¹⁹⁹ Tamże, s. 12. Przez etos należy rozumieć „całokształt znamiennych postaw, zachowań i sposobu myślenia, które charakteryzują określoną grupę afirmacją i akcentowaniem określonych wartości oraz specyficzną skalą wartości”. H. Skorowski, *Dlaczego etyka zawodu?*, w: *Etyka zawodowa*, Warszawa 1997, s. 12. W tym kontekście, zdaniem Marii Ossowskiej, to zespół zachowań implikujących hierarchię wartości jako aspekt postępowania osoby zajmującej się działalnością zawodową. Por. M. Ossowska, *Socjologia moralności. Zarys zagadnień*, Warszawa 1986, s. 256.

klientowi będzie zatem implikowana dociekliwością i wnikliwością, co pozwoli pracownikowi socjalnemu na kontrolę siebie oraz jego jakości pracy²⁰⁰. Warto więc się zastanawiać nad tym, jak postrzegany jest pracownik przez klienta.

Po pierwsze, zanim klient zgłosi się do instytucji pomocowej, stawia sobie kilka pytań dotyczących pracownika socjalnego:

- od kiedy jest w jego dzielnicy?
- jaką ma reputację?
- jakim jest człowiekiem?
- jak postrzegają go inni ludzie?
- co sobą prezentuje?

Po drugie, pracownik socjalny musi sprostać zadaniom, czyli pokazać się od najlepszej strony albo po prostu umieć się „sprzedać” – w dobrym tego słowa znaczeniu. Umiejętność ta pozwala na stworzenie określonego wizerunku. W rezultacie pracownik socjalny albo zyskuje uznanie w danym środowisku, albo musi szukać innego miejsca pracy. W tym kontekście jego zadaniem jest wywołanie u podopiecznych dobrego wrażenia, które pozwoli im nie tylko nabrać do niego zaufania, ale też dzielić się z nim swoimi problemami. Ten etap działania uwarunkowany jest profesjonalizmem zawodowym, odpowiedzialnością za klienta uważanego za osobę „kształtującą losy swoje i losy otoczenia społecznego”²⁰¹.

Po ocenie dokonanej przez podopiecznych nadchodzi czas, aby pracownik socjalny przypatrzył się sam sobie, czyli dokonał jakby własnej introspekcji, własnego oglądu siebie. W tym kontekście C.R. Rogers uważa, że pracownik socjalny powinien się legitymować przede wszystkim trzema cechami: autentycznością (kongruencją), akceptacją osoby wspomaganej oraz empatią²⁰². Z tego powodu zobligowany jest do postawienia sobie kilku pytań:

- dlaczego jestem pracownikiem socjalnym?
- dlaczego podjąłem się tego zawodu?
- jakie były moje motywacje?
- czy lubię swój zawód?
- czy nie traktuję zawodu jako środka do pomnażania jedynie środków ekonomicznych?
- czy moje „morale” są właściwe?

²⁰⁰ Por. Z. Wołk, *Odpowiedzialność zawodowa pracownika socjalnego nieocenionym składnikiem jego kultury pracy*, „Labor et Educatio” 2013 nr 1, s. 67.

²⁰¹ B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995, s. 115.

²⁰² C.R. Rogers, *O stawianiu się osobą. Poglądy terapeuty na psychoterapię*, Poznań 2002, s. 60.

Po trzecie, ważnym czynnikiem osobowości pracownika socjalnego w stosunku do podopiecznych jest sposób jego zachowania, wyznanie religijne, kultura osobista, kanon wyznawanych wartości, tożsamość. W tym znaczeniu dokonuje on oglądu siebie przynajmniej w dwu kierunkach: sięgając do przeszłości oraz sięgając do teraźniejszości. Przykładowo zdarza się, że pracownik socjalny przy prowadzeniu terapii kieruje się własnym zdaniem i wówczas nie jest obojętne, czy jest chrześcijaninem, czy ateistą lub agnostykiem (np. pomoc w decyzji o podjęciu eutanazji). Natomiast w sytuacji udzielenia wsparcia osobie terminalnie chorej pomoc związana jest również z kontaktem osoby duchownej. Pracownik socjalny jawi się jako pomost między osobą chorą a duchownym. Osoba duchowna przygotowuje pacjenta, pomagając mu w uporządkowaniu życiowych spraw z bliskimi. W tym czasie chory chce się spotkać z najbliższymi, przebaczać im i zgadzając się ze swoją sytuacją życiową²⁰³.

Po czwarte, relacje między pracownikiem socjalnym a jego klientem implikowane są jego cechami osobistymi. Jest bowiem często tak, że jakiegoś podopiecznego lubimy, innego tolerujemy, a jeszcze innego nie lubimy. Pracę zaś podejmować trzeba ze wszystkimi i należy ich traktować jednakowo. Niezależnie jednak od wartości prezentowanych przez podopiecznych, zadaniem pracownika socjalnego jest wypełnianie własnych kompetencji w celu pomocy innym, aby podopieczni byli zadowoleni i czuli się doceniani.

Równie istotne są pewne pożądane cechy osobowości pracownika socjalnego. W literaturze wymienia się ich przynajmniej dziesięć. Pracownik socjalny jako doradca powinien być: życzliwym człowiekiem; trafnym informatorem, kompetentnym znawcą, nauczycielem, powiernikiem i przewodnikiem, osoba sympatyczną i empatyczną, osoba komunikatywną – potrafiącą nawiązać kontakt, wzorem postawy etycznej, przyjacielem²⁰⁴.

5. Podopieczny i jego życzenie (problem)

Pracownik socjalny podejmujący wykonywanie zawodu w danej instytucji najpierw spotyka się ze swoim podopiecznym jako osobą, a następnie z problemem, który ta osoba mu przynosi. Jest to pierwszy kontakt z klientem. Sytuacja może być jednak odwrotna. Zdarza się, że to właśnie zgłoszone życzenie poszukuje

²⁰³ Por. P. Krakowiak, A. Paczkowska, A. Janowicz, B. Sikora, *Sztuka komunikacji z osobami u kresu życia*, Gdańsk 2013, s. 128–129. Por. L. Macario, M. Rocchi, *Komunikacja w relacjach niesienia pomocy*, Kraków 2011, s. 25–26.

²⁰⁴ W. Szewczyk, J. Młyński, E. Zięba, *Rozmowy które leczą*, Tarnów 2017, s. 17–19.

dobrego pracownika socjalnego. Zanim jednak pracownik socjalny przystąpi do rozwiązywania problemu, jest zobowiązany do przestudiowania całej sytuacji, czyli musi zebrać kilka rodzajów danych dotyczących tożsamości klienta, miejsca jego zamieszkania, wieku, sytuacji rodzinnej, poziomu ekonomicznego. Do tego powinien zwrócić uwagę jeszcze na samego klienta, czyli na to, jak się przedstawia, czy jest zmęczony, wystraszony, smutny. Informacje te są, jak się wydaje, pierwszym poziomem poznania podopiecznego. Ciąg dalszy współpracy będzie polegał na znalezieniu odpowiedzi na życzenie klienta.

Analizując życzenie (problem), wskażemy na: uwarunkowania zgłoszonego życzenia, jego genezę oraz ukazanie form postępowania wobec klienta w momencie pierwszego spotkania.

5.1. Implikacje zgłoszonego życzenia/problemu

Na początku należy uświadomić sobie, że każde życzenie klienta jest adresowane do konkretnej instytucji albo do konkretnego pracownika socjalnego. To, że klient zgłosił się ze swoim życzeniem do tej a nie innej placówki czy do konkretnego pracownika socjalnego, również nie wydaje się być czymś obojętnym. Z jednej strony klient musiał wcześniej znać placówkę bądź słyszeć dobre zdania o niej, z drugiej – charakter życzenia wyznaczył zgłoszenie się do danej placówki.

Należy pamiętać, że w sprawie problemów mieszkaniowych klient zgłosił się do placówki sektora publicznego, z problemami dzieci – do placówki szkolnej, problemy zawodowe będą rozpatrywane w placówce socjalnej tego typu, natomiast problemy osobiste – w konkretnym sektorze urzędu miasta lub gminy, które są właściwymi organami polityki społecznej w danym miejscu²⁰⁵.

W kontekście zgłoszenia życzenia ważne, jak w każdym zawodzie, są kompetencje pracownika socjalnego. Istota sprawności zawodowej kryje w sobie, jak zaznacza Małgorzata Adamska-Chudzińska, „specyficzne połączenie humanistycznego i ekonomicznego podejścia do aktywności człowieka”²⁰⁶. Podejście to jest jednak uwarunkowane profesjonalnym przygotowaniem do wykonywanego zawodu. Nikt przecież nie zgłosił się z problemem braku finansów do adwokata ani z problemem prawnym do terapeuty. Prawdą jest, że w pracy socjalnej granice określające specyfikę zawodową są dosyć niejasne, ale za to aspekty zawodowe

²⁰⁵ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 122.

²⁰⁶ M. Adamska-Chudzińska, *Podmiotowe wyznaczniki sprawności zawodowej człowieka a wartość kapitału ludzkiego w organizacji*, „Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy” 2010 nr 17, s. 424.

ludzi pomagających powinny kojarzyć się jednoznacznie. Przykładowo do asystentki społecznej zgłosi się osoba z problemami administracyjnymi lub prawnymi, a do wychowawcy – ta z problemami szkolnymi.

Wreszcie ważnym rozróżnieniem w interpretacji życzenia jest jego natura. W zależności od tego, czy życzenie dotyczy jednostki, czy też ma charakter zbiorowy, zgłosimy się do pracownika socjalnego zajmującego się tego typu życzeniami. Ponadto życzenie kierowane do pracownika socjalnego implikowane jest także postrzeganiem przez środowisko pracownika socjalnego. Zatem z problemem biedy zgłosimy się pracownika o większej wrażliwości i wyrozumiałości²⁰⁷.

Zwykle jednak jest tak, że pracownicy socjalni mają przyporządkowane rejonu lub osiedla, na terenie w których udzielają wsparcia w danym ośrodku pomocy społecznej lub prowadzą pomoc terenową.

5.2. Geneza zgłoszonego życzenia/problemu

Geneza zgłoszonego życzenia implikowana jest procesem trudnej egzystencjalnie sytuacji klienta. W dużej mierze sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych zależą od tego, jak ktoś postrzega siebie i innych, jakie ma relacje z otoczeniem, ze środowiskiem lokalnego bytowania. W literaturze wskazuje się na trzy przyczyny warunkujące trudności życiowe jednostki:

- A. Brak wiedzy – nie wiem. Mówiąc o niedostatkach wiedzy i umiejętności, mamy na uwadze: wiedzę o sobie – swoich cechach, zasobach, wiedzę o innych ludziach, relacjach, świecie...
- B. Brak sił wewnętrznych – nie mam sił, by sobie poradzić. Sytuacje trudne załamują lub mobilizują, brak siły do życia, brak zasobów w człowieku.
- C. Brak wsparcia ze strony osób i instytucji – znikąd nie mam pomocy. Człowiek sam sobie nie poradzi, potrzebuje pomocy innych ludzi, wsparcia zewnętrznego innych osób i instytucji, potrzebny jest człowiek, który pomoże pokonać trudności²⁰⁸.

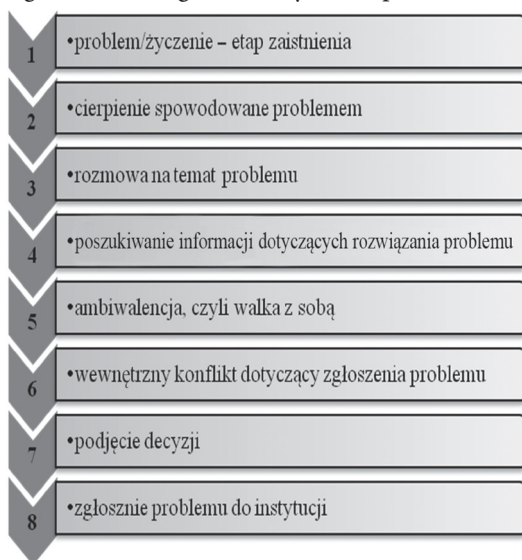
Osoba zagubiona poszukuje wówczas kontaktu. Może on być listowny, telefoniczny, osobisty bądź za pośrednictwem innej osoby. Najważniejsza jest jednak osoba, która przychodzi z życzeniem. Oznacza to, że sama sobie już nie radzi i potrzebuje pomocy. Osoba ta nie chce już trwać w tym problemie, chce zmienić swoją egzystencję na tyle, na ile jest to możliwe.

²⁰⁷ Tamże, s. 122–123.

²⁰⁸ W. Okła, *Poradnictwo...*, dz. cyt., s. 17–20.

Droga klienta zgłaszającego się do pracownika socjalnego zwykle nie jest łatwa. W literaturze przedmiotu wskazuje się na jej kilka etapów. Najprostszą drogę, jaką klient przechodzi przed zgłoszeniem się do pracownika socjalnego, prezentuje poniższy Schemat 13.

Schemat 13. Droga klienta do zgłoszenia życzenia/problemu



Źródło: opracowanie własne.

Klient znajdujący się w trudnej życiowo sytuacji początkowo uświadamia sobie, że ma problem, który należy rozwiązać. Problem ten jawi się jako coś, co przerasta jego możliwości radzenia sobie w funkcjonowaniu społecznym. Nie wie, co z nim zrobić, jak sobie poradzić. Samodzielne wyjście z owego problemu wydaje się niemożliwe. Cierpienie, które go spotkało stanowi zbyt dużą trudność. Jest to jednak cierpienie, które przeszkadza mu w dalszym bytowaniu, a zarazem obudziło przecież w nim myślenie. Dzięki niemu zrozumiał, że dalej nie może brnąć w ciemny tunel. Daje mu ono również punkt wyjścia do zastanowienia się nad sobą i dotychczasowym życiem.

Zwykle jest tak, że wokół człowieka znajduje się wielu życzliwych ludzi będących pierwszą grupą odniesienia. Należy do nich zaliczyć: najbliższą rodzinę (dzieci, rodzeństwo), przyjaciół, sąsiadów. Grupy odniesienia są bardzo ważnym ogniwem w procesie komunikacji z innymi osobami. Dzięki nim wiele osób uratowało swoje życie. Nawet sama rozmowa z kimś bliskim na temat problemów i wysłuchanie mogą stanowić początek długiej drogi uzdrawiania trudnej

sytuacji. O tego typu osobach mówi się, że są specjalistami od pomagania nieprofesjonalnego²⁰⁹. Tym bardziej, że wydaje się jasne, iż każdy człowiek w trudnym momencie życia potrzebuje pomocy innej osoby, która potrafi udzielić wsparcia, pocieszyć, wysłuchać i doradzić²¹⁰.

Zagubiony człowiek poszukuje informacji, rozmawia rodziną, z bliskimi, znajomymi, przyjmuje rady, stosuje się do nich, ale to za mało – potrzebuje czegoś więcej – porady. Potrzebuje rady profesjonalnej. Wreszcie zgłasza się do instytucji. Tam spotyka się z osobą, która potrafi profesjonalnie doradzać²¹¹.

Niezależnie od tego, jaką drogę przejdzie klient zanim otrzyma pomoc, można sądzić, że uczynił już bardzo dużo. Stał się aktywny i uświadomił sobie, że znajduje się w trudnej sytuacji. Przeanalizował swoje uwarunkowania i niemoc wobec narastającego problemu i postanowił się zwrócić o pomoc. Do tego dokonał wyboru instytucji i pracownika socjalnego, od których spodziewa się uzyskać wsparcie. Jedno jest pewne, klient zmobilizował się do działania.

Podjęcie postanowienia o zwróceniu się o pomoc do instytucji, nie kończy jednak wewnętrznych rozterek klienta. Wyobraźmy sobie, że w tym momencie rodzi się w nim jakaś ambiwalencja, to tak, jakby toczył walkę między dobrem a złem. Walka ta po pierwsze dotyczy powziętej decyzji wołania o pomoc, a po drugie jest związana z lękiem przed tym, co będzie dalej. Pierwszy lęk jest związany ze spotkaniem z pracownikiem socjalnym. Klient wyobraża sobie tę rozmowę i stawia wiele pytań:

- jaki będzie pracownik socjalny?
- czy mnie zrozumie?
- czy mi pomoże?
- co sobie o mnie pomyśli?

²⁰⁹Więcej na temat pomagania nieprofesjonalnego warto przeczytać w pracach: B. Okun, *Skuteczna pomoc psychologiczna*, Warszawa 2002, s. 8–11; W. Okła, *Poradnictwo...*, dz. cyt., s. 62–70.

²¹⁰Por. S. Tykarski, *Elementy organizacji poradnictwa – ujęcie teoretyczne*, „Teologia i Człowiek” 2015 nr 3(31), s. 152.

²¹¹Poradnictwo polega na udzielaniu wsparcia przez doradcę w taki sposób, aby jednostka szukająca pomocy wypracowała własny system samopomocowy przy udziale profesjonalisty i doszła do rozwiązania problemu. W psychologii tego typu pomoc nazywamy poradnictwem, natomiast w pracy socjalnej – doradztwem. Doradztwo jawi się jako udzielenie wsparcia przez danie gotowych rozwiązań, konkretnych porad i wskazówek. Poradnictwo należy również odróżnić od psychoterapii, którą należy rozumieć jako oddziaływanie psychologiczne polegające na usuwaniu zaburzeń. Por. J.W. Aleksandrowicz, *Psychoterapia medyczna. Teoria i praktyka*, Warszawa 1996, s. 15. Poradnictwo to zatem oferowanie pomocy jednostkom zdrowym, doświadczającym jednak problemów życiowych. Por. H. Sęk, *Wprowadzenie do psychologii klinicznej*, Warszawa 2001, s. 182.

- jak ułożyć dalsze życie, skoro dotychczasowe ulegnie zmianie?
- czy potrafię sobie dalej dobrze radzić?

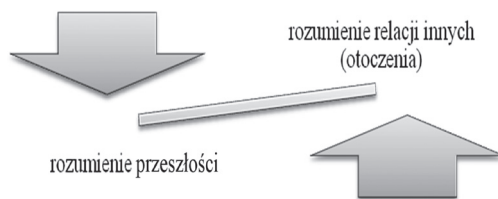
Chociaż konflikt wewnętrzny często bywa silny, to jednak jest równocześnie kluczem do sukcesu. Jeśli bowiem w kliencie jest już taka ambiwalencja, oznacza to, że podejmuje on decyzję pomocy sobie. Niestety równie często się zdarza, że osoba zgłasza się po pomoc za późno. Wówczas rodzą się kolejne pytania: dlaczego? dlaczego musiało dojść do aż tak krytycznej sytuacji? Szybkie znalezienie rozwiązania problemu jest wówczas trudne. A zatem ważny jest moment uchwycenia problemu, w miarę możliwości jak najszybciej, zanim będzie za późno.

Nadszedł czas na podjęcie decyzji i zgłoszenie problemu. Mimo że w głowie klienta lokują się wszystkie aspekty danej sprawy (za i przeciw), odważnie podchodzi do trudności, z którą sobie nie radzi. Wydaje się, że jeśli kłopot jest natury obiektywnej, podjęcie decyzji jest prostsze. Trudniej stanąć wobec problemu o charakterze subiektywnym, bo wymaga to ukazania wewnętrznego oglądu sytuacji życia. Nikt przecież z punktu psychologicznego nie lubi opowiadać o sobie tego, co często może się jawić jako działanie zawinione (w przypadku przemocy, alkoholizmu...) ²¹².

Trzeba jednak pamiętać, że każdemu działaniu zmierzającemu do zmiany towarzyszą naturalne siły dążące do zachowania status quo i stawiające opór wobec nowego zachowania. Towarzyszące osobie siły, zarówno napędowe jak i hamujące, kształtują zachowanie relatywne. Z jednej strony siły napędowe popychają do realizacji zmiany, dzięki której życie jednostki może stać się lepsze, z drugiej zaś – siły hamujące nakazują przeciwstawiać się nowej sytuacji życiowej. Jednostka wówczas rozmyśla nad nową rzeczywistością, czy sobie poradzi w nowej sytuacji, czy wystarczy jej sił, czy zaistniała zmiana przyniesie korzyści. Stąd też istotnym narzędziem przekonania klienta do zmiany jest analiza korzyści i kosztów. Aby zmiana w jego życiu się dokonała, musi on dostrzec istotne korzyści w stosunku do obecnej sytuacji. To zjawisko można nazwać metaforą huśtawki. Na jej szali po jednej stronie znajdują się odważniki z czynnikami przynoszącymi korzyści, po drugiej zaś – czynniki kosztów ²¹³. Jeśli klient zobaczy przewagę korzyści nad kosztami, wówczas zmiana jego życia może okazać się sukcesem. Czynniki korzyści prowadzą bowiem do podjęcia decyzji (zob. schemat 14).

²¹² Zob. K. Stanek, *Praca socjalna z osobą lub rodziną z problemem przemocy*, Warszawa 2014, s. 153. Por. A. Palacz-Chrisidis, *Praca socjalna z osobami uzależnionymi i ich rodziną*, Warszawa 2014, s. 137 i nn.

²¹³ B. Kowalczyk, J. Kowalczyk, A. Karczevska, *Pracownik socjalny...*, dz. cyt., s. 92–94.

Schemat 14. Czynniki korzyści i kosztów w podjęciu decyzji przez jednostkę

Źródło: opracowanie własne na podstawie W.R. Miller, S. Rollnick, *Wywiad motywujący. Jak przygotować ludzi do zmiany*, Kraków 2010, s. 20.

Geneza zgłoszonego życzenia jest zatem bardzo różna i złożona. Najważniejsze jednak, aby można było zaspokoić potrzeby cierpiącego klienta. Jest to możliwe między innymi dzięki jego odpowiedzialnie podjętej decyzji wyrażającej się zgłoszeniu do instytucji oraz umiejętności późniejszej zmiany ról w zakresie współoddziaływania między pracownikiem socjalnym a jego klientem. Oznacza to, że pracownik socjalny stawia się w sytuacji swojego klienta, a wówczas lepiej go rozumie. Podjęcie wspólnej drogi do rozwiązania problemu to proces usamodzielnienia klienta, dokonania zmiany w jego życiu.

5.3. Formy zachowania klienta w czasie pierwszego spotkania

Zachowanie klienta w momencie zgłaszanego życzenia może być różne. Skoro zauważamy, jak ciężką drogę przebył zanim podjął decyzję, wiemy o jego konflikcie wewnętrznym i ambiwalencji, zdajemy sobie sprawę, że trudno przewidzieć, jaką postawę przyjmie. Może być podekscytowany, załamany albo agresywny i krzykliwy. Niekiedy zachowuje się całkiem łagodne, bywa milczący czy niespokojny. Klient może sprawiać wrażenie, jakby miał poczucie winy, czy obawiać się rozmowy. W takiej sytuacji pracownik socjalny musi dokładnie wypytwać o jego problem. Trzeba bowiem pamiętać, że trudność, z którą osoba przychodzi, zawsze dotyczy jej osobowości, czyli cech, przekonań, systemu wartości, samooceny, obrazu siebie, myśli, uczuć i celów życiowych²¹⁴.

Istotnym elementem relacji między pracownikiem socjalnym a klientem jest proces komunikacji. Komunikat, niezależnie od tego, czy jest werbalny, czy pozawerbalny, stanowi złożoną strukturę treści i form przekazu. Według Friedemanna Schulza von Thuna składa się on z czterech elementów: treści, ujawnienia siebie,

²¹⁴ Por. W. Okła, *Poradnictwo...*, dz. cyt., s. 77.

typu wzajemnej relacji oraz apelu²¹⁵. Komunikacja jawi się, więc jako proces rozumienia siebie i innych, wzajemnego współoddziaływania oraz interakcji w poczuciu przekazywania emocji i okazywania empatii na poziomie werbalnym i pozawerbalnym. To rodzaj nawiązywania kontaktów międzyludzkich. W tym kontekście pracownicy socjalni powinni odznaczać się szczególnymi kompetencjami²¹⁶.

Niemniej jednak zachowanie klienta podczas pierwszej rozmowy dostarcza bardzo dużo informacji o nim samym i o jego życzeniu (problemie). Z jednej strony uaktywnia się on zewnątrz, a z drugiej zachowuje dystans. Dlaczego? Jest przede wszystkim w stanie napięcia i stresu. Stąd podjęcie przez niego właściwej decyzji może uchronić go przed wielu napięciami. Napięcia niszczą równowagę. Zdaniem Feliksa Biesteka komunikacja określa formy zachowania klienta i powinna pracownikowi socjalnemu uświadomić kilka ważnych elementów: indywidualizację klienta, świadome wyrażanie przez niego uczuć, kontrolowanie zaangażowania emocjonalnego, akceptację jego mocnych i słabych stron, nieosądzanie, samostanowienie klienta oraz poufność²¹⁷.

Niezależnie od różnorodności czy sposobów prowadzenia rozmów z pracownikiem socjalnym najważniejsza jest przecież pomoc. Ona będzie warunkować dalsze zachowanie podopiecznego, czy się uspokoi, będzie współpracował, albo też przyjmie inną postawę, bardziej agresywną, niespokojną. W tej sytuacji ogromne znaczenie odgrywa wsparcie emocjonalne, które polega na „podnoszeniu zaufania do ludzi, poprawie samooceny, redukcji osamotnienia i zniewolenia, poczucia bezradności u osób słabych fizycznie, psychicznie, potrzebujących pomocy”²¹⁸. Najważniejszym aspektem owego wsparcia w procesie rozmowy jest, aby zagubione osoby otrzymały nie tylko zachętę, ale przede wszystkim motywację do radzenia sobie w życiu, możliwość wyrażenia emocji, wsparcie i poradę²¹⁹.

²¹⁵ F. Schulz von Thun, *Sztuka rozmawiania*, t. 1, Kraków 2001, s. 12.

²¹⁶ Por. L. Gast, M. Bailey, *Doskonalenie komunikacji w pracy socjalnej*, Warszawa 2014, s. 41.

²¹⁷ F. Biestek, *The casework relationship*, Chicago 1957, za: L. Gast, M. Bailey, *Doskonalenie komunikacji...*, dz. cyt., s. 37.

²¹⁸ Z. Zaborowski, *Problemy psychologii życia*, Warszawa 1992, za: D. Becełewska, *Wsparcie emocjonalne w pracy socjalnej*, Katowice 2005, s. 13.

²¹⁹ Por. D. Becełewska, *Wsparcie emocjonalne...*, dz. cyt., s. 14–15. W literaturze można znaleźć kilka wskazówek opisujących, jak poradzić sobie z oporem klienta. Zadaniem pracownika socjalnego powinno być: zaakceptowanie faktu pojawienia się klienta, wzmocnienie jego motywacji z racji zgłoszenia się po pomoc, ukazanie mu prawa do samokierowania i określania swoich celów, zmniejszanie poczucia jego bezradności, interpretowanie obaw, oporu w zachowaniu, jako coś normalnego, omawianie możliwych sukcesów. Por. R. Nelson-Jones, *Practical counselling and helping skills. Text and exercises for the lifeskills counselling model*, London 1997, s. 139.

Pięćdziesięcioletni mężczyzna cierpiący na rozedmę płuc nie mógł już kontynuować pracy, którą wykonywał od dwudziestu pięciu lat. Cierpiącemu na chroniczne schorzenie, potwierdzone przez lekarza, przysługiwała pomoc społeczna. Skromną rentę uzupełniał zasiłek z pomocy społecznej. Wysoka inflacja, koszty lekarstw i obowiązki wobec rodziny sprawiały, że pieniędzy wystarczało tylko na podstawowe potrzeby. Jednak dawał sobie jakoś radę, a to dzięki pomocy społecznej, jaką otrzymał przy pomocy wsparcia udzielonego przez pracownika socjalnego.

Źródło: R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 181.

Rozdział IV

OCENA SYTUACJI KLIENTA – ANALIZA I ZNACZENIE

1. Podstawowe terminy – rozumienie pojęć
 - 1.1. *Diagnoza*
 - 1.2. *Ocena*
2. Ocena – charakterystyczne cechy
 - 2.1. *Ciągłość i dynamiczność*
 - 2.2. *Subiektywność oceny*
 - 2.3. *Obiektywność oceny*
 - 2.4. *Ocena jako proces*
3. Ocena – rodzaje i opis
 - 3.1. *Ocena dynamiczna*
 - 3.2. *Ocena kliniczna*
 - 3.3. *Ocena genetyczna*
 - 3.4. *Ocena wstępna*
 - 3.5. *Ocena operacyjna*
 - 3.6. *Ocena rezultatów*
4. Czynniki opisu oceny
 - 4.1. *Zmienne oceny*
 - 4.2. *Punkty styczne oceny*

1. Podstawowe terminy – rozumienie pojęć

Dokonując interpretacji oceny sytuacji klienta przez pracownika socjalnego, należy się uprzednio zastanowić nad ważnymi terminami, jakimi są „diagnoza” i „ocena”. Wprawdzie zadaniem pracownika socjalnego jest próba rozwiązania trudnej życiowo sytuacji, ale by mógł on spełniać rolę „nosiciela zmian”, jest zobowiązany do wcześniejszej analizy, czyli określenia faktu, czego ta zmiana ma dotyczyć, jak powinna przebiegać i jaki przyjąć kierunek. Jest to swego rodzaju określanie celu podejmowanej pracy. Z tym faktem łączy się aspekt oceny trudnej sytuacji klienta. Wszak pracownik socjalny nie jest reformatorem, ani też ekspertem od naprawiania człowieka²²⁰.

1.1. Diagnoza

Terminem „diagnoza” posługujemy się najczęściej w medycynie, ale również w pracy socjalnej posiada on swoje konotacje. W sensie szerszym oznacza poznanie czegoś lub kogoś. W medycynie znaczy tyle, co rozpoznanie jakiejś choroby. Podążając za tym tokiem myślenia, w pracy socjalnej będzie on rozumiany podobnie – jako rozpoznanie choroby społecznej, o ile możemy w ogóle w ten sposób nazywać pomoc jednostce w zakresie jej trudności egzystencjalnych. W sensie ścisłym diagnoza dotyczy rozpoznania konkretnej sytuacji i postawienia na jej temat diagnozy, czyli stwierdzenia jej rzeczywistego zaistnienia. Zwykle tego typu działania nazywa się zastosowaniem diagnozy społecznej²²¹.

Według T. Schimanka, diagnoza problemów społecznych służy opisowi i analizie:

- „problemów ukrytych”,
- przyczyn i skutków problemów,
- skali i zakresu problemów oraz grup społecznych, których problemy dotyczą,
- problemów społecznych w danym układzie geograficznym lub administracyjnym [...],

²²⁰ Por. T. Zbyrad, *Konflikt ról w zawodzie pracownika socjalnego*, w: *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, W. Szymczak (red.), Lublin 2009, s. 61.

²²¹ Generalnie tego typu diagnoza przeprowadzana jest najczęściej przez instytucje publiczne, a szczególnie przez instytucje pomocy społecznej, w których działalność zawodową podejmuje pracownik socjalny. Służy ona nie tylko do analizy problemów, ale również do opracowania strategii działania. Tym bardziej, że ustawa o pomocy społecznej obliuguje samorządy do jej stosowania w zakresie realizacji polityki społecznej. Por. T. Schimaneek, *Diagnozowanie...*, dz. cyt., s. 3.

- działań i zasobów mogących służyć rozwiązywaniu problemów i/lub łagodzeniu ich skutków,
- wskaźników monitorowania problemów i skuteczności działań służących ich rozwiązywaniu²²²,
- skali problemów ludzkich (przemoc, alkoholizm, ubóstwo...),
- profilaktyki problemów egzystencjalnych.

Diagnozowanie problemów społecznych to podstawowe działanie służące do rozwiązywania problemów ludzkich. Wpływa ono nie tylko na pokonywanie życiowych trudności, ale również na poprawę jakości ludzkiej egzystencji. W medycynie postawienie diagnozy, czyli stwierdzenie, że jakaś choroba wystąpiła, jest jednoznaczne. Bez dobrego rozpoznania problemu trudno jednak postawić właściwą diagnozę. W pracy socjalnej jest to rodzaj diagnozy społecznej i diagnozy problemów społecznych. Rozpoznanie jednak zjawisk społecznych jest o wiele trudniejsze i wymaga bardziej złożonych narzędzi diagnostycznych. Z kolei problemy społeczne, których podmiotami są ludzie, nie mają charakteru statycznego, ale różne formy dynamiki i eksploracji²²³.

Do problemów najczęściej diagnozowanych przez pracownika socjalnego zalicza się te występujące w grupach zagrożonych różnego rodzaju wykluczeniem społecznym: bezrobotnych, niepełnosprawnych, bezdomnych, ludzi o niskim stopniu dochodów, dzieci osieroconych, permanentnie lub psychicznie chorych, osób dotkniętych przemocą, uzależnionych od alkoholu i narkotyków, rodzin wielodzietnych przejawiających zjawiska patologii, osób zwalnianych z zakładów karnych.

Trzeba też pamiętać, że w pracy socjalnej występuje trudność tej natury, że sam problem nie jest jeszcze chorobą społeczną. Chociaż sam w sobie nie zawsze musi nosić znamion choroby, występuje jednak jako coś trudnego. To, że ktoś jest biedny i potrzebuje pomocy socjalnej, nie jest jeszcze chorobą. Jego sytuacja domaga się jednak postawienia diagnozy, czyli stwierdzenia, że potrzebne jest wsparcie. Dlatego też poznanie problemu, czyli jego diagnoza, jest podobne do działań podejmowanych przez lekarza. Lekarz najpierw wysłuchuje pacjenta, a pracownik socjalny próbuje go zrozumieć, i podejmuje działanie na rzecz pomocy. Jak diagnoza medyczna poprzedza leczenie, tak diagnoza w pracy socjalnej jest rozpoznaniem i oceną danego problemu.

²²² T. Schimanek, *Diagnozowanie...*, dz. cyt., s. 6–7.

²²³ Por. tamże, s. 2–3.

1.2. Ocena

Ponieważ w pracy socjalnej termin „diagnoza” jest trudno definiowalny, wydaje się, że może go zastąpić pojęcie „ocena”. Ocena najczęściej kojarzy się nam z matematyką, statystyką czy ogólnie z notą. Tymczasem w pracy socjalnej jest ona czymś w rodzaju oszacowania wartości, wydania opinii o kimś. Pracownik socjalny zajmując się oceną czegoś, dla jakiejś potrzeby. Ocena nie jest zatem pomiarem matematycznym, ale raczej wskazuje na jakość problemu. W związku z tym w ramach oceny można wyróżnić trzy aspekty: uprawnienia, zasoby oraz możliwości. Uprawnienia wynikają z przepisów prawa, kodeksu, których przestrzega pracownik socjalny w czasie dokonywania oceny. Zasoby dotyczą różnych obszarów funkcjonowania osoby/rodziny. Trzeba wśród nich wyróżnić zasoby własne oraz zasoby środowiska lokalnego, a także odwołać się do zasobów materialnych i niematerialnych. Możliwości natomiast to uzdolnienia jednostki służące do wykorzystania uprawnień i zasobów²²⁴. W tym kontekście Helena Radlińska określała pracę socjalną jako „wydobywanie i pomnażanie sił ludzkich”²²⁵.

W celu właściwego zrozumienia oceny trzeba zwrócić uwagę na jej trzy etapy: rozpoznanie trudnej sytuacji klienta związanej z jego problemem, przestudiowanie wiedzy w zakresie tego problemu oraz opracowanie konkretnej diagnozy. Przyjmuje się zatem, że ocena to pewien etap diagnozy, którego celem jest właściwe opisanie problemu klienta i wydanie werdyktu. W ocenie bowiem bierze się pod uwagę fakty niepodważalne, stwarzające trudną sytuację klienta.

Generalnie postępowanie pracownika socjalnego, który zamierza wydać werdykt o swoim podopiecznym, jest swego rodzaju oceną. Dokonuje on oceny: jego zachowania, jego działania, sposobu postępowania, nawiązywania rozmowy. Innymi słowy jest to forma przebytej drogi pracownika socjalnego z jego klientem²²⁶.

2. Charakterystyczne cechy oceny

Postawienie diagnozy związanej z oceną nastrocza trudności. Skoro diagnoza dotyczy problemu człowieka, musi się wiązać ze zbieraniem danych o danej osobie. To zbieranie danych nie może się przeciągać w nieskończoność, bo pracownik socjalny zatrzyma się wówczas na pewnym etapie i całą jego analiza

²²⁴ Por. *Diagnoza – ocena sytuacji*, http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/NPS2_2601.pdf [dostęp: 22.07.2016].

²²⁵ H. Radlińska, *Pedagogika społeczna*, Warszawa 1961, s. 355.

²²⁶ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 133.

może nigdy się nie skończyć. Ocena wymaga zatem pewnego czasu, ale niezbyt długiego. Należy zebrać tyle danych, ile potrzeba do sformułowania problemu i jego rozeznania. Dlatego też w pracy socjalnej wyróżnia się następujące cechy oceny: ciągłość, dynamiczność, subiektywność, obiektywność oraz proces.

**ciągłość
dynamiczność
subiektywność
obiektywność
ocena jako proces**

2.1. Ciągłość i dynamiczność

Rzeczywistość, w której żyje i egzystuje człowiek, podlega ciągłej zmianie, dlatego też każdy, czy chce, czy nie, tym zmianom się poddaje. Coś się dzieje i coś się zmienia, coś powstaje na nowo. Ta ciągła zmiana odciska swoje piętno na koegzystencji człowieka. W taki konstrukt życia wpisany jest proces oceny, który ciągle ewoluuje. Z jednej strony jakaś sytuacja trwa, a z drugiej – zmienia się i ewoluuje. W tym kontekście dla pracownika socjalnego pojawia się nowy etap działania.

Jeden z filozofów pisał kiedyś: *panta rhei* – wszystko płynie. Skoro tak jest, to działania podejmowane przez pracownika socjalnego nie są łatwe, bowiem nieustanny ruch sprawia, że każda dokonywana ocena nie jest trwała, ale się zmienia. Zawsze mogą się pojawić nowe fakty, które będą mocno rzutować na dokonywanie oceny. Dlatego też pracownik socjalny nie stawia jednoznacznej oceny raz na zawsze, ale ją zmienia w zależności od sytuacji i zaistniałych zmian.

Dynamikę i ciągłość oceny można zauważyć, obserwując samego podopiecznego. Czasem bywa tak, że na pierwszym spotkaniu jest on zmobilizowany, pewny siebie, ale na drugim się załamuje, a na trzecim odmawia dalszej współpracy. Pojawiają się wówczas pytania: dlaczego tak jest? co się dzieje? Niestety w tym momencie pracownik socjalny jest również zmuszony do postawienia nowej hipotezy, bowiem zaistniała nowa rzeczywistość. W trakcie prowadzonych spotkań z klientem weryfikuje ocenę – dokonuje jej aktualizacji. Zestawia nowe fakty z tymi wcześniej stwierdzonymi²²⁷.

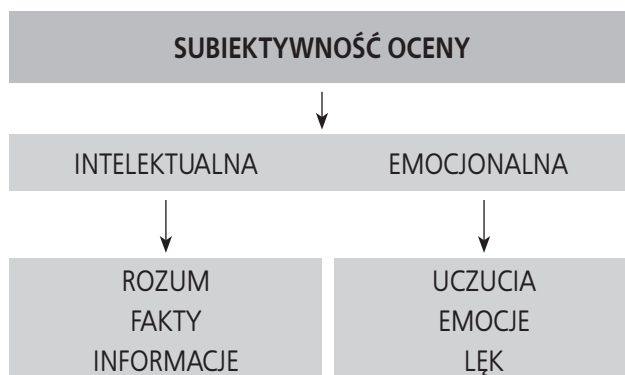
Z powyższej analizy wynika, że dokonanie stałej oceny jest niełatwym procesem. Można wręcz zapytać, czy w ogóle jest ono możliwe. Niezależnie od zmienności w czasie i przestrzeni pracownik socjalny dokonuje pomiaru drogi, jak również zmian, które zaszły w czasie, i w ten sposób przechodzi do następnych kroków terapii.

²²⁷ Por. tamże, s. 134.

2.2. Subiektywność oceny

Podstawowym celem pracownika socjalnego w postępowaniu metodycznym jest zrozumienie podopiecznego i jego problemu. Zrozumienie to najczęściej dotyczy dwóch kierunków: intelektualnego i emocjonalnego, co obrazuje schemat 15.

Schemat 15. Subiektywność oceny – dwa kierunki



Źródło: opracowanie własne.

Rozumienie intelektualne polega na klasyfikacji faktów, zebraniu informacji, ich uporządkowaniu, odwołaniu się do teorii psychologicznych i socjologicznych. Tylko w ten sposób uzyskane informacje, dotyczące także przepisów prawnych, dają możliwość stworzenia określonego obrazu. Wiedza układa się w pewien konkret. To tak, jakby układać puzzle, z których da się ułożyć jeden obraz. Należy jednak pamiętać, że w podejściu racjonalnym nie ma uogólnień. W dużej mierze zależy ono od nastawienia pracownika socjalnego, który w swoim postępowaniu kieruje się pewnymi teoriami. Przy czym nigdy dwóch parowników socjalnych nie będzie posilkowało się tymi samymi teoriami i rozwiązaniami. Dlatego mówimy o subiektywności oceny. Podejmowana jest ona bowiem przez konkretnego pracownika socjalnego. Jeśli zatem racjonalnemu działaniu pracownika socjalnego zagraża jego subiektywność, chociaż kieruje się on intelektem, to tym bardziej czynnik emocjonalny nastręcza wiele trudności w procesie dokonywanej przez niego oceny.

Rozumienie emocjonalne wiąże się z wczuciem się w konkretną sytuację, czyli postawieniem siebie na miejscu klienta. Jest to działanie empatyczne. Jeśli zatem

po pomoc zgłasza się osoba bardzo płaczliwa i intensywnie przeżywająca swoje trudności, a pracownik socjalny dostrzega jej zagubienie, cierpienie, niepokój i zatrwożenie, to może ulec tym uczuciom. Wydaje się, że strona emocjonalna oceny jest potrzebna, bo pozwala na zbudowanie hipotezy. Jednak pozostaje ona zawsze indywidualna – właściwa danemu pracownikowi socjalnemu. Powinien on zatem wyważyć zaangażowanie emocjonalne i swoje zdolności empatyczne wykorzystywać tylko dla zdobycia informacji potrzebnych do rozwiązania problemu²²⁸.

Subiektywność oceny w sensie racjonalnym i emocjonalnym jest ważnych działaniem pracownika socjalnego, a zarazem spostrzeżeniem, w jaki sposób pewne jego cechy osobiste powinny zostać wykorzystane dla dobra podopiecznego, dla stworzenia właściwej oceny problemu.

2.3. Obiektywność oceny

Subiektywność jest mocno wpisana w pole działania pracownika socjalnego i służy między innymi różnorodności podejmowanych przez niego ocen. Dzięki niej praktycznie niemożliwe jest napotkanie ocen identycznych. Niezależnie od podejścia subiektywnego warto zastanowić się na podejściu obiektywnym oceny.

W obiektywnym podejściu pracownik socjalny identyfikuje się z normami, zasadami wartościami, do których próbuje dostosować swoje działania. W tym aspekcie staje się niejako niezależny względem podopiecznego. Ale czy jest to możliwe? Tak – jeśli pracownik socjalny założy sobie uprzednio, że podejmowane przez niego działania będą zobiektywizowane i ukierunkowane na problem, a nie na osobę. Obiektywizm sprawia, że podejście pracownika do danego problemu jest uwarunkowane jego myśleniem dotyczącym sytuacji, z jaką się spotyka. Jeśli zatem zgłosi się dziewczyna zastanawiająca się nad problemem przerwania ciąży, to rozwiązanie podejmowane przez pracownika socjalnego będzie implikowane z jednej strony jego obiektywnym spojrzeniem „za i przeciw”, a z drugiej – systemem wyznawanych wartości²²⁹.

Wydaje się zatem, że obiektywizm oceny może nie sprzyjać rozwiązaniu problemu, bowiem pracownik socjalny stanie się kimś obojętnym, czyli nie będzie mu do końca zależało na dobru klienta. W przypadku przerywania ciąży nie jest obojętne, czy pracownik socjalny doradzi wykonanie aborcji, czy dołoży

²²⁸ Tamże, s. 135.

²²⁹ Tamże, s. 137.

wszelkich starań, aby umocnić dziewczynę i wskazać jej inne możliwości wyjścia z sytuacji, a nie jedynie tę jedną – drastyczną. W dużej mierze zależy to od kanonu wyznawanych wartości i etyki osoby udzielającej wsparcia. A zatem w pewnych sytuacjach należy kierować się obiektywizmem, w innych – subiektywizmem, a w jeszcze innych przejawiać zdolność do empatii. Obiektywizm oceny jest dobry tam, gdzie chodzi o postawienie diagnozy i analizę sytuacji.

2.4. Ocena jako proces

Proces oceny, podobnie jak analiza sytuacji, obejmuje zrozumienie problemu klienta i postawienie hipotez. Stąd rozpoczyna się już od pierwszego kontaktu pracownika socjalnego z klientem. Można rzec, że rozmowa ta posiada znamiona spontaniczności. To tak, jakby spotkali się dwaj przyjaciele i jeden z nich opowiadał o ważnych trudnościach, z którymi sobie nie radzi. Trzeba jednak pamiętać, że pracownik socjalny nie przyjmuje postawy przyjaciela, lecz postawę służenia poradą polegającą na przedstawieniu określonych zadań i wyzwań w celu udzielenia wsparcia²³⁰.

Proces oceny to także pewien sposób świadomego działania na rzecz jednostki oczekującej pomocy. Prawdą jest, że dużą rolę odgrywa tu intuicja, ale i tak nie można przejść obojętnie obok opisu i interpretacji. Są one nie tyle potrzebne, co nawet konieczne. Zrozumienie trudnej sytuacji należy rozpocząć od wyjaśnienia dwóch ważnych terminów: diagnozy i oceny. Analiza trudnej sytuacji klienta pomaga się bowiem zdiagnozowania problemu oraz jego oceny.

Każda dokonana przez pracownika socjalnego ocena jest pewną formą postawienia hipotez. Hipotezy te mogą być robocze, planowe, właściwe, badawcze i statystyczne. Jednakże każda postawiona hipoteza musi zostać zweryfikowana. Jak zauważa J. Sztumski, „chodzi tu o przypuszczenie lub domysł wysunięte prowizorycznie dla określenia lub wyjaśnienia czegoś, które oczywiście wymagają sprawdzenia, czyli weryfikacji poprzez odpowiednie badania stosowane w nauce”²³¹. Ich weryfikacji może dokonać jedynie podopieczny, który najlepiej zna swoją sytuację. Za pomocą weryfikacji, konfrontacji z faktami potwierdza on lub obala wysuniętą hipotezę. Właśnie tę drogę działania pracownika socjalnego i podopiecznego nazywamy procesem oceny.

Proces oceny jest to jedna z form dochodzenia pracownika socjalnego i podopiecznego do konsensusu, właściwego zrozumienia faktów. Jest on możliwy

²³⁰ Por. L. Gast, M. Bailey, *Doskonalenie komunikacji...*, dz. cyt., s. 43.

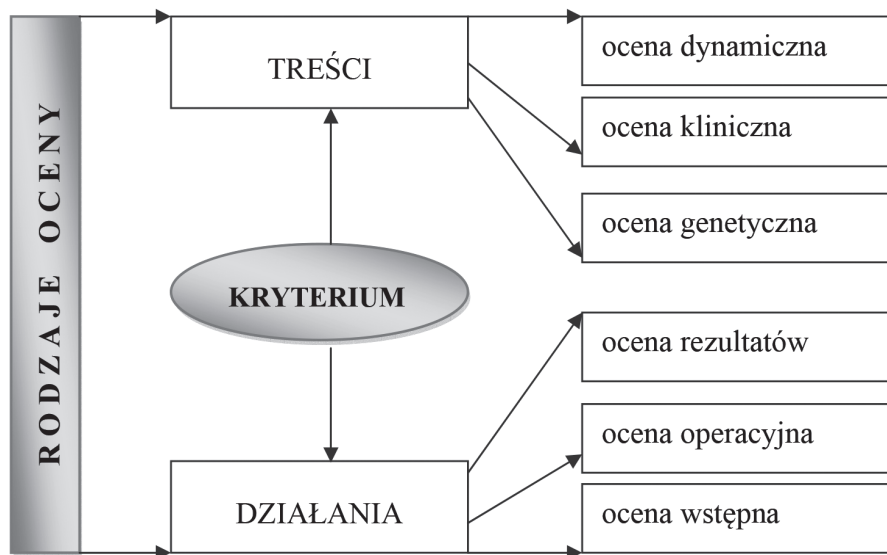
²³¹ J. Sztumski, *Wstęp do metod...*, Wyd. 7, dz. cyt., s. 59–60.

wówczas, gdy podopieczny podejmuje właściwą współpracę z pracownikiem socjalnym. Nie przeszkadza mu, jest otwarty, weryfikuje fakty potrzebne do wypracowania hipotezy. Sam klient poddaje się ponadto weryfikacji faktów potrzebnych do określenia jego sytuacji i postawienia właściwej oceny. Problemy, z którymi ludzie się zgłaszają do instytucji pomocowych, mają różną naturę, dlatego też proces ich oceny trwa w czasie. Konieczne wydaje się zatem ich właściwe przygotowanie i przestudiowanie.

3. Rodzaje oceny

Klasyfikację oceny można zaprezentować na dwóch poziomach: biorąc pod uwagę kryterium treści i kryterium działania (zob. schemat 16). Ze względu na treść wyróżnia się ocenę: dynamiczną, kliniczną i genetyczną. Na podstawie kryterium działania wskazuje się ocenę: rezultatów, operacyjną i wstępną.

Schemat 16. Klasyfikacja oceny ze względu na kryterium treści i działania

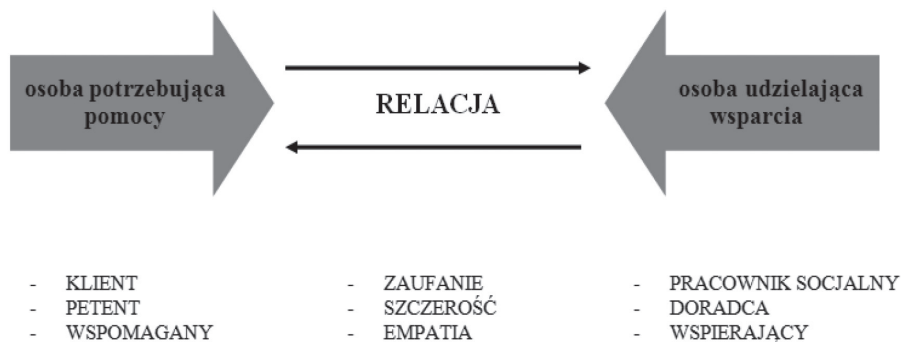


Źródło: opracowanie własne.

3.1. Ocena dynamiczna

Dynamiczna ocena dotyczy relacji interpersonalnej zachodzącej między pracownikiem socjalnym a jego klientem. Zwykle tego rodzaju interakcja wyzwała pewną ekspresję działania i słowa. Należy zwrócić uwagę na sposób prowadzenia relacji odzwierciedlającej układ sił osób biorących w niej udział. Przebieg owej relacji można przedstawić następująco (Schemat 17).

Schemat 17. Przebieg relacji między pracownikiem socjalnym a klientem



Źródło: opracowanie własne.

Ów dynamizm oceny przejawia się w działaniu, poczynając od osoby, która zgłasza się z problemem dynamicznym. Z kolei problem prowadzi do określenia sytuacji klienta. Pracownik socjalny w podejmowanej relacji zwraca najpierw uwagę na osobę (klienta), jej problem oraz życiową sytuację. Dokonanie oceny wymaga zatem ustalenia:

- jakiego rodzaju są trudności,
- jaki mają charakter,
- jakie odsłaniają problemy: psychologiczne czy społeczne,
- w jaki sposób je rozwiązać,
- co jest potrzebne do ich rozwiązania²³².

Przy ocenie dynamicznej nie wystarczy jedynie profesjonalne działanie podejmowane przez pracownika socjalnego, potrzebne jest również odniesienie do danej instytucji. Należy ponadto zwrócić uwagę na czynniki oddziałujące na problem oraz środki możliwe do wykorzystania w celu udzielenia wsparcia. Dynamiczna ocena to zatem pewien sposób działania pracowników socjalnych, którzy potrafią

²³² Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 140.

odpowiednio wpływać na swoich klientów, aby w ten sposób zmotywować ich do współpracy. Wówczas nawiązują szybkie interakcje międzyosobowe, które w miarę możliwości przyczyniają się do szybkiego rozwiązywania problemów.

3.2. Ocena kliniczna

Ze względu na kryterium treści mówi się także o ocenie klinicznej, która z natury jest niełatwa. Po pierwsze jej funkcjonowanie związane jest jedynie z pewnymi psychicznymi implikacjami klienta. Ponieważ dotyczy psychicznych trudności jednostki, powinien się nią zajmować jedynie psycholog lub psychiatra. W tego rodzaju ocenie chodzi o identyfikację zaburzeń psychicznych osobowości i określenie, na jaką chorobę cierpi jednostka. Nie ulega wątpliwości, że pracownikowi socjalnemu, który uzyskuje jedynie szczątkowe wiadomości z zakresu psychiatrii, nie jest łatwo się zajmować tego typu problemem. Niestety również i takie przypadki się zdarzają, dlatego zobligowany jest do określenia przynajmniej po części oceny klinicznej. Zawsze w tego rodzaju problemach może skorzystać z pomocy psychiatrii.

3.3. Ocena genetyczna

Ocena genetyczna, jak sama nazwa wskazuje, jest próbą poszukiwania rozwiązania problemu przez sięgnięcie po historie przodków jednostki. W ramach poszukiwań bada się losy nie tylko najbliższych przodków, ale również bardzo dalekich. Wydaje się, że pewne problemy można dziedziczyć, zwłaszcza jeśli są one związane z jakąś niepełnosprawnością psychiczną lub problem tkwi w osobowości podopiecznego.

Pracownicy socjalni często korzystają z tego typu oceny, ale spotykają przy tym wiele trudności. Wynikają one między innymi z samego faktu, że nie wszyscy podopieczni są skłonni od razu opowiadać o swoich przodkach, ich chorobach, problemach czy trudnościach. Jedynie umiejętna forma rozmowy dobrze wykwalifikowanego i „przebiegłego” pracownika socjalnego pozwala na dokonanie tej oceny, oczywiście w ramach postępowania zgodnego z kodeksem etycznym.

3.4. Ocena wstępna

Wstępna ocena to pierwszy sposób wyrażenia opinii o podopiecznym i jego sytuacji. Jak sama nazwa wskazuje, dokonuje się jej na wstępie, czyli przed

podjęciem dalszych konkretnych działań. Początkowo bazuje się na pytaniach: o co chodzi? oraz kim jest podopieczny? Ocena wstępna oparta jest niejako na pierwszych wrażeniach, dlatego często nazywa się ją powierzchowną. Podczas jej formułowania zadaje się klientowi pytania, obserwując dokładnie, jak reaguje, jak przeżywa swoją sytuację, jakie niesie w sobie motywacje do zmiany. Ocena ta dotyczy również pierwszego stadium rozpoznania sytuacji klienta, zebrania w integralnym wymiarze informacji o niej i o funkcjonowaniu z problemem. Pozostaje też pierwszą relacją nawiązaną na początkowym etapie współpracy. Może być zatem katalizatorem zmian, jakie osoba wprowadzi w życie²³³.

Celem tej oceny jest stwierdzenie przez pracownika socjalnego, czy podejmuje się on rozwiązania danej sprawy, czy też być może skieruje ją do instytucji posiadającej odpowiednie kompetencje. Jeśli natomiast klient przyszedł pod zły adres, wówczas pracownik ułatwia mu pierwszy kontakt z właściwym organem pomocowym, o ile uzna, że wsparcie jest konieczne.

Konkludując, należy stwierdzić, że ocena wstępna jest oceną pierwszego kontaktu, podczas której następuje zetknięcie pracownika socjalnego z podopiecznym. Jest ona jakby pierwszym kontaktem wzrokowym, impulsem decydującym o tym, czy nastąpi dalsze poznawanie się, czy też skierowanie klienta do właściwej instytucji.

3.5. Ocena operacyjna

Po ocenie wstępnej następuje kolejna ocena, tym razem operacyjna. Jest ona dalszym etapem działalności podjętej przez pracownika socjalnego i służy poszukiwaniu właściwych celów, jak też utworzeniu projektu działania. Ponieważ dokonuje się jej w momencie pierwszego kontaktu z podopiecznym, ale kontaktu już zaawansowanego, jest pewną formą syntezy informacji, które pracownik socjalny już zgromadził.

Aby ocena operacyjna mogła zaistnieć, konieczne jest wcześniejsze zapoznanie się z problemem klienta, czyli analiza sytuacji. Po jej przeprowadzeniu następuje „zlepianie” i kształtowanie oceny operacyjnej. Niestety na tej drodze mogą się pojawić trudności. Wprawdzie na początku, po uzyskaniu wszelkich informacji i zaznajomieniu z problemem podopiecznego, pracownik socjalny może przystępować do sformułowania oceny i jej zapisania, nie jest to jednak proces skończony. Pamiętajmy, że w świecie rządzi dynamika zmian. Podobnie jest i w tym

²³³ Por. K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy Pracy Socjalnej. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*, Warszawa 2013, s. 19.

przypadku. Dlatego oceny operacyjnej nie da się do końca zakończyć, ona jest w ciągłym działaniu. Jeśli się zatem pojawią nowe okoliczności i nowe okoliczności problemu, należy je uwzględnić i dołączyć do dokumentacji²³⁴.

Chociaż ocena operacyjna ma charakter dynamiczny, należy jak najszybciej sprecyzować jej cele, do których się zdąża. Otwiera to drogę do stworzenia projektu działania. Jeżeli pracownikowi uda się określić zamierzenia, może podjąć dalsze działania ukierunkowane na kolejną ocenę, a mianowicie ocenę rezultatów.

3.6. Ocena rezultatów

Ocena rezultatów jest stwierdzeniem faktów dotyczących sytuacji podopiecznego, swego rodzaju gwarantem dla działań podejmowanych przez pracownika socjalnego. To także gwarancja dla klienta, który niejako zrzuca z siebie problem. Ocena ta orientacyjnie ukazuje drogę przebytą od zgłoszenia przez klienta życzenia do przybliżenia sytuacji problemowej.

Ocena ta posiada swój czas, nie jest szybka, natychmiastowa, powinna być dobrze przygotowywana. Dzięki niej można zweryfikować etapy już przebyte z klientem i zastanowić się nad kolejnymi. Pracownik socjalny musi również brać pod uwagę nowe etapy, które zawsze mogą się pojawić. Ta modyfikacja będzie trwać aż do zakończenia działań, do oceny końcowej. Ocena ta pozwoli pracownikowi socjalnemu skontrolować swoje działania i zmiany, jakie podczas nich zaszły. Będzie także ostatecznym stwierdzeniem problemu i wybraniem drogi jego rozwiązania²³⁵.

4. Okoliczności i treść oceny

Treść oceny implikowana jest różnymi okolicznościami. Okoliczności te są z jednej strony zmiennymi, wobec których nie można przejść obojętnie a z drugiej pewnymi punktami odniesienia potrzebnymi do charakterystyki oceny. Treść oceny zawiera zatem: właściwe zmienne oraz punkty styczne.

4.1. Właściwe zmienne

Istnieje wiele zmiennych, które określają zawartość oceny. Nie wszystkie da się przedstawić, ale warto odwołać się do tych najważniejszych:

²³⁴ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 141.

²³⁵ Por. tamże, s. 142.

- instytucji, w której pracownik socjalny podejmuje pracę,
- problemu – życzenia klienta,
- interpretacji – kim jest podopieczny,
- teoretycznego i indywidualnego podejścia do problemu pracownika socjalnego²³⁶.

Jedną z ważniejszych zmiennych jest instytucja, bowiem treść oceny będzie implikowana jej kompetencjami. Dzięki niej pracownik socjalny będzie podejmował pewne działania na rzecz podopiecznego albo sam się podejmie rozwiązywania jego problemu, gdyż instytucja, w której pracuje, posiada inne kwalifikacje. Może też skierować go do innej placówki.

Kolejną zmienną jest problem. To bardzo ważne, czy mamy do czynienia z problemem zgłoszonym przez podopiecznego, czy też z życzeniem skierowanym do instytucji poza samym klientem. Wówczas pracownik działa z mocy prawa.

Wreszcie warto się zastanowić nad samym podopiecznym. Warto zapytać, kim on jest. Ważne jest, czy będziemy się zwracać do pojedynczej osoby, czy do grupy osób; czy problem jest indywidualny, czy rodzinny. A zatem klienta będzie określał problem lub życzenie, z którym się zgłasza.

Nieco mniej ważną, ale równie potrzebną w tej kwestii, jest zmienna teoretycznych i indywidualnych odniesień pracownika. Sięgając do historii, zauważymy, że początkowo w pracy socjalnej koncentrowano się na środowisku społecznym, próbując dokonać w nim modyfikacji. Zwracano więc uwagę na pewne fakty życia, takie jak: kultura, higiena, praca, poziom wykształcenia. W nowym kierunku zwraca się uwagę nie na środowisko jednostki, ale na nią samą jako osobę i sytuację, która ma z nią bezpośredni związek.

4.2. Punkty oceny (styczne oceny)

Punkty czy styczne oceny, jakkolwiek je nazwiemy, są pewnymi perspektywami odniesień. Ich wyznaczenie umożliwia dobór narzędzi do ich realizacji. Jest ich kilka, a przynajmniej cztery, i każdy z nich posiada jeszcze podpunkty. Punkty oceny to:

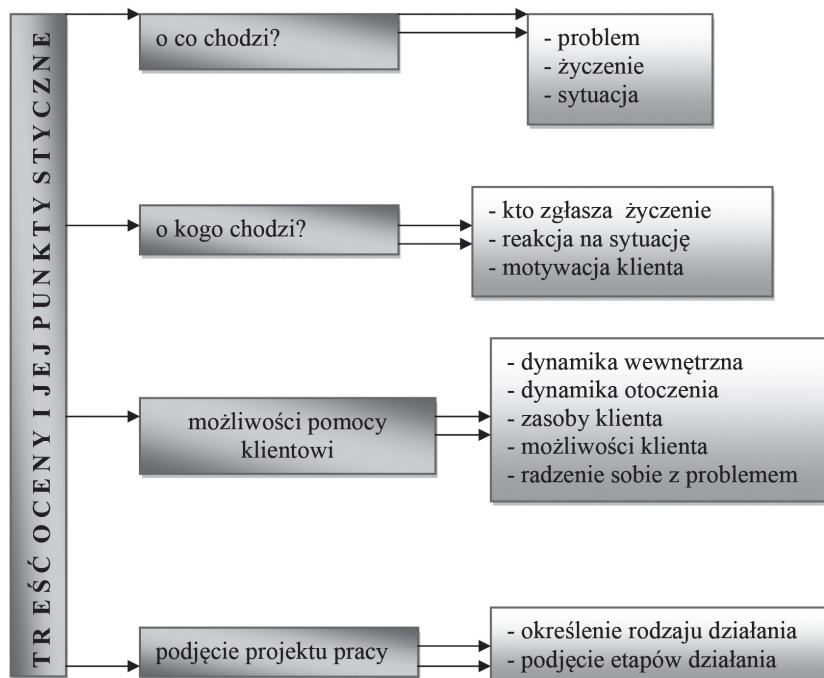
- o co chodzi?
- o kogo chodzi?
- jakie są możliwości podopiecznego?
- jak należy utworzyć projekt pracy?²³⁷

²³⁶ Por. tamże, s. 143.

²³⁷ Por. tamże, s. 146–150.

Całość treści oceny można zobaczyć na schemacie, który próbuje zawrzeć to wszystko, co trudno wyrazić słowem (schemat 18).

Schemat 18. Treść oceny i jej styczne punkty



Źródło: opracowanie własne.

Patrząc na schemat, widzimy, w jaki sposób punkty styczne wpływają na wartość oceny. W sytuacji „o co chodzi?” trzeba uprzednio się zastanowić nad naturą problemu. Istotnym wydaje się to, z jakim problemem się spotykamy. Czy wyraża się on w formie życzenia, czy rzeczywiście się jawi jako problem? Jeśli jest to problem, wówczas rodzą się kolejne pytania dotyczące jego wartości:

- czy jest to problem jednostki?
- czy jest to problem grupowy?
- czy jest to problem w rodzinie?
- czy jest to problem związany z organizacją środowiska lokalnego?
- czy problem dotyczy warunków mieszkalnych?
- czy problem dotyczy biednych?

Należy zwrócić uwagę również na to, jaka jest sytuacja klienta, które fakty świadczą o jego trudnościach. Fakty te mogą być obiektywne i subiektywne. Te pierwsze są od niego niezależne. Często dotyczą jedynie zmiennych, takich jak: płeć, wiek, poziom ekonomiczny, miejsce pracy, lecz istnieją jeszcze inne fakty obiektywne implikowane sytuacją egzystencjalną. Subiektywne zaś wynikają z nieporadności klienta.

Odwołując się do punktu styczności – „o kogo chodzi?”, po pierwsze mamy na myśli zgłoszone życzenie, po drugie stawiamy pytanie: kto jest podmiotem życzenia? Chcemy wiedzieć, czy jest to osoba starsza, młodsza, a może rodzina. W tym kontekście rodzą się kolejne pytania dotyczące reakcji klienta na sytuację, czyli pytania o jej treść:

- jak jest przeżywany problem?
- jakie są związane z nim trudności?
- jakie z tego powodu rodzą się uczucia u klienta?
- Pracownik socjalny, reagując na problem, stawia kolejne pytania:
- jaka jest geneza problemu?
- czego oczekuje klient od pracownika socjalnego?
- jakie są uczucia klienta, który musi prosić o pomoc?

Warto zauważyć, że nigdy dwóch pracowników socjalnych nie zareaguje tak samo na zgłoszony problem i nigdy nie rozwiążą go jednakowo.

Kolejnym wyzwaniem jest motywacja klienta. Stąd można postawić pytania o treści:

- jaki jest jego stopień motywacji?
- jakie jest pragnienie zmiany sytuacji problemowej ze strony klienta?
- jaka jest jego mobilizacja?
- co robi pracownik socjalny dla dokonania zmiany sytuacji?
- czy podczas rozmów klient się mobilizuje?
- czy zgodnie z przebiegiem prowadzonej pomocy klient osiąga nadzieję na zmianę?²³⁸

Dzięki postawionym pytaniom pracownik socjalny określa, jaki jest stopień mobilizacji i motywacji klienta, czyli jakie są możliwości wyjścia z problemu. Określa również stopień zadowolenia klienta. Wówczas wyczuwa czy podopieczny jest zadowolony, czy niezadowolony, jakie są jego nastroje i samopoczucie.

Ostatnim punktem oceny w sytuacji „o kogo chodzi?” są możliwości klienta, który przeciwstawia się swojemu problemowi. Co on robi, aby zmienić swoją sytuację? Jakie są jego możliwości fizyczne, emocjonalne, kulturowe, religijne? Być

²³⁸ Por. I. Krasiejko, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 112.

może istnieją jakieś bariery, przez które nie można rozwiązać problemu, typu upośledzenie lub niepełnosprawność. Odpowiedź na te pytania jest szczególnie ważna, gdy świadczy się pomoc na rzecz osób z marginesu. W pracy z tego typu grupą trzeba zrobić wszystko, aby nawiązały się między uczestnikami właściwe relacje, a potem by przystosować ich do środowiska społecznego.

Zwróćmy teraz uwagę na drugi punkt styczny, mianowicie dotyczący właściwych możliwości klienta. Wśród nich należy wziąć pod uwagę jego siłę wewnętrzną, czyli to, co skłania go do tego, by była możliwa zmiana jego sytuacji; a także siłę otoczenia, czyli, w jaki sposób pomaga ono się zmienić naszemu klientowi, jakie są z jego (otoczenia) strony wsparcie, rada, pomoc. Wreszcie jakie podopieczny posiada zasoby: prawne, instytucjonalne, materialne, do których może się odwołać. Elementem możliwości klienta są także jego przewidywania, czyli rokowania co do zmian w trudnej sytuacji.

Ostatnim, równie ważnym, punktem stycznym treści oceny jest określenie projektu pracy. Stanowią go zaplanowane formy działania podczas kolejnych spotkań. Nowe spotkania będą wносиły zawsze coś nowego, co świadczy o tym, że pracownik ma bardzo dużo pracy. Jest to także etap wytłumaczenia wszystkiego, z czym przychodzi klient. A ponieważ wszystko się zmienia, również i ten etap jest dynamiczny i ciągle wnosi coś nowego. Obok teoretyczno-naukowych analiz potrzeba zatem doświadczenia empirycznego.

W tym kontekście pracownik socjalny może przedstawić klientowi właściwe kroki procesu postępowania metodycznego:

- co pracownik będzie robił?
- jak będzie działał?
- ile będzie spotkań?
- w jaki sposób pracownik się do nich przygotował?
- w jaki sposób klient będzie mu pomagał?

Przy całym procesie tej pomocy pracownik socjalny nie może tracić subiektywizmu w odniesieniu do norm i zasad postępowania. Ów subiektywizm pozwoli mu z jednej strony być sobą, a z drugiej dowartościować klienta i wyeliminować to wszystko, co będzie kojarzyło się z obiektywizmem. Trzeba uznać, że dzięki ocenie pracownik socjalny ma otwarte ręce do profesjonalnego pomagania. Zasady etyczno-zawodowe konieczne są szczególnie w tzw. zawodach społecznych, których skuteczne wykonywanie jest uzależnione od prawidłowych kontaktów międzysobowych²³⁹.

²³⁹ Por. W. Okła, *Poradnictwo...*, dz. cyt., s. 99.

Z powodu ciągłych nieobecności w pracy panu A. groziło zwolnienie. Jego szczęściem było to, że pracował w Kennecott Corporation, która prowadziła dla swoich pracowników program pracy socjalnej pod nazwą INSIGHT.

Pierwsza rozmowa z panem A. pokazała, że choć pięćdziesięciodwuletni mężczyzna pije od 30 lat, nie przyjmuje do wiadomości faktu, że ma problemy z alkoholem. Kilkakrotnie w ciągu 28 lat pracy w firmie przełożeni zwracali mu uwagę, aby poddał się leczeniu odwykowemu, ale dopiero groźba utraty pracy skłoniła go do poważnego potraktowania tych rad. Jako że pan A. nie miał wcześniejszych doświadczeń z leczeniem, skierowano go do Kliniki Antyalkoholowej i Antynarkotycznej przy Uniwersytecie Utah po rozpoznanie i zalecenia lecznicze.

Jak wielu alkoholików, pan A. przekonał się, że droga do trzeźwości jest długa i trudna. Dzięki przygotowanemu programowi on sam, jego żona oraz dzieci otrzymali terapię indywidualną i zbiorową. Dzięki niej potrafił on realistycznie ocenić swój problem i zapanować nad nim. Rodzina odniosła także korzyść z pomocy w problemach małżeńskich, finansowych i prawnych.

Źródło: R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, Katowice 1998, s. 207.

Rozdział V

UMOWA – KONTRAKT SOCJALNY

1. Umowa – kontrakt z klientem
2. Rozumienie potrzebnych terminów
3. Zawarcie umowy
4. Treść i forma umowy
 - 4.1. *Określenie wspólnych celów*
 - 4.2. *Plan pracy przy zastosowaniu umowy*
5. Umowa – jej forma
6. Co może ograniczać umowę
7. Przykładowa umowa – kontrakt socjalny

1. Umowa – kontrakt z klientem

Definicja kontraktu²⁴⁰ – umowy znajduje się w ustawie o pomocy społecznej. Według tej ustawy „kontrakt to pisemna umowa zawarta z osobą ubiegającą

²⁴⁰ Warto wspomnieć, że pojęcie to jest stosowane także w innych kontekstach i na gruncie innych nauk i praktyk. Michael Reich omawia projekt sprawiedliwości społecznej Zachodu jako związany z mechanizmem kontraktu socjalnego (umowy społecznej), zakładającego dwustronne prawa i obowiązki i sprawiedliwą dystrybucję dóbr. Reich przeciwstawia sobie sprawiedliwość społeczną, która była istotą pracy socjalnej w USA i koncepcję społecznego dobrostanu jako efektu działalności charytatywnej. Inne pytania związane z pracą socjalną są wysuwane w analizach jej modelu we Wschodniej i Środkowej Europie, np. przez kogo powinna być świadczona (państwo, czy organizacje pozarządowe), więc także, kto miałby być stroną kontraktu socjalnego. Czasami idea kontraktu socjalnego była dyskutowana w szerszym kontekście społecznego projektu państwa dobrobytu, jako ekspresja fundamentalnej relacji społecznej.

się o pomoc, określająca uprawnienia i zobowiązania stron umowy, w ramach wspólnie podejmowanych działań zmierzających do przezwyciężenia trudnej sytuacji życiowej osoby lub rodziny”²⁴¹. Jest narzędziem pracy socjalnej wpisującym się w paradygmat aktywnej polityki społecznej. Powstał w latach siedemdziesiątych XX wieku jako efekt przemian zachodnioeuropejskich państw opiekuńczych w celu zwiększenia efektywności programów pomocowych realizowanych w ramach służb społecznych²⁴².

Kontrakt to pisemna umowa zawarta z osobą ubiegającą się o pomoc określająca uprawnienia i zobowiązania stron umowy, w ramach wspólnie podejmowanych działań zmierzających do przezwyciężenia trudnej sytuacji życiowej.

W literaturze wskazuje się na różne określenia kontraktu: umowa socjalna lub karta socjalna. Umowa jest dokumentem ujmującym specyficzny rodzaj działań

Na Zachodzie instrument kontraktu socjalnego (w znaczeniu szczegółowym) został wprowadzony do praktyki społecznej wiele lat temu. Brett Seabury już w połowie lat siedemdziesiątych twierdził, że użycie kontraktu socjalnego w pracy społecznej zyskuje rozmach. Rozprawia nad sposobami jego „użycia, nadużycia i ograniczeń”. Wskazuje, że metoda ta, wykorzystywana w praktyce psychoterapeutycznej i pracy socjalnej, oznacza umowę pomiędzy klientem/pacjentem/podopiecznym a pracownikiem/terapeutą, w której ustala się cel interakcji oraz proces, dzięki któremu cel może być osiągnięty. Autor wymienia także elementy, czy czynniki, które kontrakt powinien zawierać: cel działania, najważniejsze problemy do rozwiązania, różne cele i dążenia, administracyjne procedury i ograniczenia, role stron kontraktu, wykorzystywane techniki, ograniczenia czasowe. Podkreśla, że kontrakt powinien być jasny, wzajemny, dynamiczny i realistyczny. Seabury przedstawia swoją opinię na temat niezamierzonych konsekwencji i ryzyka w stosowaniu systemu opartego na kontrakcie socjalnym, np. nadużycie polegające na rozwijaniu przez instytucje pomocy społecznej takiej polityki, by ograniczać wsparcie do tych szczególnych działań, które gwarantują sukces, ryzyko sprowadzenia wymiarów pomocy do aspektu „interesu, biznesu” i ignorowania ludzkiej strony relacji interwencji, niebezpieczeństwo skupienia się na grupach aktywnych podopiecznych i pozostawienia samym sobie tych, którzy zupełnie sobie nie radzą, są bierni, bezradni, którym trudno wpoić potrzebę własnego zaangażowania, gotowości do współpracy. Przynajmniej niektóre z listy tych zastrzeżeń można wziąć pod uwagę podczas dyskusji nad rolą kontraktu socjalnego przy świadczeniu pomocy odmiennym kulturowo imigrantom. Choć ogólna idea kontraktu socjalnego była wykorzystywana przez instytucje pomocy społecznej w Europie Wschodniej jako „import” z bardziej dojrzałych demokracji Zachodu, sam instrument czy forma dokumentu może się różnić w zależności od kraju stosowania z nieco odmienną filozofią w tle. Zob. A. Kołodziej-Durnaś, U. Kozłowska, *Kontrakt socjalny – kulturowe aspekty pomocy społecznej dla obcokrajowców*, „Praca Socjalna” 2008 nr 1, s. 92–93.

²⁴¹ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2004 r. Nr 64, poz. 593 z późn. zm., t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1876 z późn. zm.).

²⁴² Por. K. Wódz, K. Faliszek, *Wprowadzenie. Aktywizacja i integracja społeczna – drogi do spójności społecznej*, w: *Nowe priorytety i tendencje w polityce społecznej – wokół integracji i aktywizacji zawodowej*, K. Wódz, K. Faliszek, A. Karwacki, M. Rymśa (red.), Toruń 2012, s. 12.

podejmowanych przez dwie lub większą liczbę jednostek. Jest ona zawierana między partnerami. W pracy socjalnej partnerem jest z jednej strony pracownik socjalny lub instytucja, w której jest zatrudniony, a z drugiej – podopieczny. Umowę podpisywaną przynajmniej między dwiema osobami możemy inaczej nazwać kontraktem socjalnym.

Kontrakt socjalny jest nowym elementem postępowania, który pojawił się wraz z nową ustawą o pomocy społecznej. Pracownik socjalny może go zawrzeć z osobą lub rodziną w trudnej sytuacji życiowej. Kontrakt będzie określał zasady współdziałania tych osób z ośrodkiem pomocy społecznej. Odmowa zawarcia kontraktu socjalnego lub niedotrzymywanie jego postanowień mogą stanowić podstawę do odmowy przyznania świadczenia, uchylecia decyzji o przyznaniu świadczenia lub wstrzymania świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej.

Analizując kwestię kontraktu, pracownik socjalny nie może decydować sam o jego zawarciu. Kontrakty nie powinny być stosowane mechanicznie jako sposób nakładania dotkliwych ograniczeń na proces udzielania pomocy. Należy zadbać o to, by miały one charakter żywej umowy, która wynika z interakcji między klientem a pracownikiem socjalnym i opiera się na dobrowolnym akcesie klienta. Oczywiście istnieje możliwość uzależnienia w pewien sposób pomocy instytucji od kontraktu socjalnego jako narzędzia wzmacniającego. Przesłanką do tego jest przykładowo sytuacja, że klient pomimo różnych możliwości nie wyraża zgody na współpracę, ewentualnie nie wywiązuje się z przyjętych ustaleń. Najlepiej jednak, gdy robi to dobrowolnie, bez przymusu, gdyż wtedy jest przekonany o celowości podejmowanych działań. Istotą bowiem kontraktu jest przejęcie przez klienta odpowiedzialności za swój los. Kontrakt jest partnerskim współdziałaniem pracownika socjalnego i klienta, celem natomiast jest motywowanie i aktywizowanie klienta do działania²⁴³.

Kontrakt – umowa, jest zatem instrumentem stosowanym w ośrodkach pomocy społecznej, dzięki któremu można spowodować większą skuteczność udzielanej pomocy. Jest pewną formą mobilizacji jednostek i rodzin podejmujących starania w celu przezwyciężenia trudnej sytuacji egzystencjalnej.

2. Rozumienie potrzebnych terminów

Zwyczajowo w literaturze przedmiotu do wyrażenia treści kontraktu używa się dwóch pojęć: „cel ogólny” i „cel operacyjny”. Dla jasności rozumienia umowy należy odwołać się też do słowa „konwencja”.

²⁴³ R. Pogodzińska, D. Wójcik, *Kontrakt socjalny w praktyce*, „Praca Socjalna” 2009 nr 4, s. 82.

„Ogólny cel kontraktu to pewien rodzaj strategii, do realizacji której się zdąży, aby czegoś dokonać. To również pewien punkt, w którym umiejscawia się operację strategiczną. W sensie nieco bardziej ścisłym cel jest sytuacją, którą stawia się za punkt dojścia jakiegoś działania. Jak sama nazwa wskazuje, jest to także ogólne działanie na rzecz pomocy jednostce, rodzinie, mające na celu zbadanie ich funkcjonowania i trudnej życiowo sytuacji. W tym kontekście celem ogólnym kontraktu jest określenie sposobu współdziałania osób i rodzin z danym ośrodkiem, placówką lub instytucją²⁴⁴.

Właściwie pojęcia „cel ogólny” i „cel operacyjny” są bliskie znaczeniowo, ale aby można było zastosować cel szczegółowy – operacyjny – musimy uprzednio odwołać się do celu ogólnego, niejako założyć pewną ideę działania. Dopiero z celu ogólnego możemy uszczegóławiać pewne pośrednie działania. Przykładowo, aby wpłynąć na rodziców, by stali się bardziej odpowiedzialni za dziecko, najpierw interesujemy się dzieckiem, jego nauką, zachowaniem, a dopiero później wpływamy na samych rodziców.

„Operacyjny cel kontraktu” jest często zwany szczegółowym. O ile cel ogólny jest związany z szerokim działaniem pomocy społecznej, o tyle cel operacyjny stanowi jego uszczegółowienie w postaci konkretnego działania z konkretną jednostką czy grupą. Ten rodzaj celu umowy jest nastawiony na działanie, a nie dopiero na jego przygotowanie. Podobnie jak w innych naukach wyróżniamy tu cel ogólny i wychowawczy. Cel ogólny zakłada dokonanie czegoś, ale cel wychowawczy jest już konkretną metodą działania, wykonania, nauczania czegoś²⁴⁵.

Semantyka pojęcia kontraktu w pierwszej kolejności odnosi się do podejmowanych zadań z zakresu pracy z jednostką, rodziną lub małą grupą. Dlatego też niektórzy autorzy sugerują stosowanie innych określeń, takich jak: „konwencja”, „ugoda”, „porozumienie”. Wydaje się jednak, że pojęcie „konwencja” jest najbliższe określeniu kontraktu²⁴⁶. Zwyczajowo przez „konwencję” rozumie się porozumienie dwóch osób dotyczące konkretnej sprawy albo konkretnego zamierzenia. W tym znaczeniu konwencja poprzedza umowy i służy do określania zrobienia lub niezrobienia czegoś. Konwencja jest również instrumentem regulującym porozumienie potrzebne do wyjaśnienia lub załatwienia ważnych spraw. W pracy socjalnej jest ona porozumieniem zawierającym między pracownikiem socjalnym a jego podopiecznym.

²⁴⁴ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 154.

²⁴⁵ Tamże, s. 155.

²⁴⁶ Ch.D. Garvin, B.A. Seabury, *Działania interpersonalne w pracy socjalnej*, Warszawa 1996, s. 283–284.

3. Zawarcie umowy – kontraktu

Kontrakt socjalny jako narzędzie, w które ustawodawca wyposażył pracownika socjalnego, może być zawierany na określonym etapie metodycznego działania. Kontrakt socjalny został powołany na mocy art. 108 ustawy o pomocy społecznej, w celu określenia sposobu współdziałania w rozwiązywaniu problemów tych, którzy znajdują się w trudnej sytuacji życiowej. Dlatego pracownik socjalny może posłużyć się kontraktem socjalnym, ale dopiero po zebraniu materiału diagnostycznego i ocenie zgromadzonych informacji, służących określeniu hipotez problemowych w odniesieniu do danej osoby lub rodziny. Zastosowanie tej techniki pracy z klientem powinny poprzedzać ułożone w logicznym porządku fazy metodycznego działania, co ma bezpośredni wpływ na trafność określanych sposobów współdziałania²⁴⁷.

Kontrakt socjalny powinien być zawierany, kiedy rodzina/osoba jest zdolna do podejmowania działań zmierzających do życiowego usamodzielnienia lub zaspokojenia niezbędnych potrzeb (zobacz art. 3 ustawy o pomocy społecznej). Ustawodawca w art. 108 wskazał cel zawierania kontraktu: jako sposób jasnego i precyzyjnego określenia zakresu współdziałania ośrodka pomocy społecznej i osoby lub rodziny znajdującej się w trudnej sytuacji życiowej. Ustawodawca nie określa wprost, w jakich sytuacjach powinien być zawierany kontrakt, pozostawiając to do decyzji ośrodka pomocy. Należy tu podać wskazania do zawierania kontraktu, jak i ograniczenia w jego stosowaniu, z jednoczesnym zastrzeżeniem, że poniższy katalog nie jest zbiorem zamkniętym, a ma służyć jedynie ułatwieniu podjęcia decyzji o zastosowaniu kontraktu w danej sytuacji²⁴⁸.

Kilka ważnych wskazówek do zawarcia kontraktu:

- A. Osoba/rodzina jest zdolna do współdziałania.
- B. Przyczyna trudnej sytuacji wymaga aktywności osoby w jej przezwyciężeniu (zwłaszcza, gdy tymi przyczynami są następujące przesłanki: bezrobocie, uzależnienie, współuzależnienie, bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego, bezdomność, przemoc w rodzinie).
- C. Osoba/rodzina długotrwale korzysta ze świadczeń i nie wierzy w możliwość zmiany.

²⁴⁷ R. Pogodzińska, D. Wójcik, *Kontrakt socjalny...*, dz. cyt., s. 82–83.

²⁴⁸ Zob. A. Włoch, P. Domaradzki, *Kontrakt socjalny. Przewodnik dla pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej*, „Praca Socjalna” 2005 nr 3, s. 18–19.

- D. Osoba/rodzina potrafi samodzielnie zaspokajać swoje potrzeby, jednak świadomie wyłudza świadczenia, co jest trudne do udowodnienia (bezrobotna osoba „pracuje na czarno”, deklarując gotowość do podjęcia pracy i symulując jej poszukiwanie).
- E. Kontrakt powinien być stosowany przede wszystkim w sytuacjach, kiedy osoba/rodzina wykazuje dużą determinację w podejmowaniu działań zmierzających do swojego usamodzielnienia.
- F. Kontrakt może być zastosowany jako użyteczne narzędzie do realizacji indywidualnych programów usamodzielnienia, wychodzenia z bezdomności czy integracji. Kontrakt jednak nie może zastąpić tych programów²⁴⁹.

Zwykle zawarcie umowy podejmowane jest między dwoma podmiotami (osobami). W przypadku pomocy społecznej są to pracownik socjalny i podopieczny. Niemniej jednak umowa może mieć także charakter trójstopniowy: między instytucją socjalną, podopiecznym i pracownikiem socjalnym (zob. schemat 19).

Schemat 19. Trójstronne zawarcie umowy – kontraktu



Źródło: opracowanie własne.

Stosowanie dwustronnego porozumienia nie jest korzystne, bowiem jeśli umowa zostaje zawarta tylko między pracownikiem socjalnym a podopiecznym, wówczas odbiera się jej charakter instytucjonalny. Jeśli zaś umowa jest zawierana między instytucją socjalną a podopiecznym, wówczas pracownika socjalnego stawiamy jakby poza nawiasem, a tymczasem to on jest tutaj kluczową postacią i posiada właściwe kwalifikacje i kompetencje do świadczenia pomocy.

²⁴⁹ Tamże, s. 19.

4. Treść umowy

Należy także zwrócić uwagę na treść umowy, który wyznacza kompetencje pracownika socjalnego oraz ważne informacje dla klienta. Sama umowa nie stanowi jednak celu sama dla siebie, jest tylko narzędziem w ramach całego procesu pracy z klientem. Służy jednak ясному sformułowaniu i doprecyzowaniu celów ogólnych i operacyjnych. W tym kontekście odwołamy się do określonych wspólnie celów oraz planu pracy pracowników socjalnych.

4.1. Określenie wspólnych celów

W początkowym stadium pracy socjalnej istotnym elementem jest porównanie celów ogólnych. Jest to wstępny etap sporządzania kontraktu. W celu dokonania owego porównania potrzeba odróżnić oczekiwania i pragnienia klienta oraz pracownika socjalnego. Należy także ten sam zabieg poczynić z życzeniem klienta. Klient nie może zbyt dużo oczekiwać od instytucji, która pełni rolę pomocy socjalnej.

Przy formułowaniu celów ogólnych podstawowym zadaniem jest ustalenie właściwych relacji między potrzebami klientów, a tymi, którzy pomagają w ich zaspokojeniu. Podobnie jest z celami operacyjnymi. Powinny one być sformułowane w porozumieniu przynajmniej dwóch stron. Trzeba pamiętać, że cel to kierunek działania, obierany ze względu na diagnozowane przyczyny trudnej sytuacji życiowej jednostki/grupy. Musi być on kwantyfikowalny, czyli możliwy do weryfikacji w trakcie pracy nad przezwyciężaniem trudności²⁵⁰.

²⁵⁰ Priorytety w rozwiązywaniu trudnej sytuacji życiowej osoby/rodziny wyznacza się wspólnie z klientem, biorąc pod uwagę: rozmiary trudności, z jakimi boryka się osoba/rodzina, dynamikę rozwoju trudności. Kiedy w rodzinie są dzieci, najpierw wyznaczać należy cele związane z ich ochroną i zapewnieniem prawidłowego rozwoju przed aktywizacją zawodową rodziców, czy przed leczeniem uzależnienia jednego z rodziców. Generalna zasada mówi, że wagę trudności ocenia klient, a zadaniem pracownika jest sprawdzenie, czy interesy dzieci są zabezpieczone. Można zadać pytania kontrolne, np. „jak często mąż panią bije? kiedy ostatnio? ile razy w ostatnim miesiącu?”, czyli określić tzw. łańcuch przyczynowo-skutkowy (wpływ przyczyny trudnej sytuacji życiowej na pojawienie się innych trudności w funkcjonowaniu osoby/rodziny). Najpierw są podejmowane cele związane z usunięciem źródeł przyczyny trudnej sytuacji. Np.: bezrobotna tkaczka musi najpierw przeprowadzić analizę rynku pracy pod kątem swoich potencjalnych możliwości przekwalifikowania się, potem podjąć przekwalifikowanie, następnie zdobyć umiejętności poruszania się na rynku pracy, a dopiero na końcu podjąć próby znalezienia pracy. Ustalając z rodziną, które cele będą realizowane, należy wziąć pod uwagę zdolności psychofizyczne do realizacji kilku celów naraz. Są osoby, które mogą się skoncentrować tylko na jednym celu i związanych z nim kolejnymi zadaniami. To ograniczenie wymusza odłożenie kolejnych celów na później. Zob. A. Włoch, P. Domaradzki, *Kontrakt socjalny...*, dz. cyt., s. 16.

Cel ogólny powinien być zatem tak skonstruowany, aby obejmował wszystkie cele operacyjne. Właśnie te cele umowy są ponumerowane według kolejności ich realizacji, wytyczają bowiem pewne priorytety działania. Istnieją zatem określone właściwości dobrze sformułowanych celów. Zgodnie z nimi cel musi być:

- osiągalny,
- dobrze sprecyzowany,
- właściwie sformułowany,
- możliwy do zmierzenia,
- możliwy do zrealizowania,
- wspólny dla realizatorów.

Reasumując, podstawowym zadaniem w fazie przygotowania umowy jest zdefiniowanie problemów określonych przez cele ogólne i szczegółowe, dzięki którym można wpływać na zmiany, jakie się chce osiągnąć.

4.2. Plan pracy przy zastosowaniu umowy

Po zdefiniowaniu celów następuje opracowanie planu pracy. Zwykle uwarunkowany jest on podmiotem, czyli zależy od tego, czy mamy do czynienia z indywidualnym przypadkiem (jednostka, rodzina), czy problemem natury grupowej. W tym kontekście pracownik socjalny opracowuje projekt działania składający się z trzech obszarów: obszaru rodzaju działania (co robimy), obszaru postępowania (jak będziemy postępować w przypadku danej sytuacji) oraz obszaru zadań (w jaki sposób nastąpi rozdanie zadań). Po zastosowaniu tego planu między partnerami następuje uzgodnienie zarówno czasu trwania, jak również częstotliwości odbywanych spotkań.

W literaturze przedmiotu wymienia się kilka etapów kontraktu: zamiar, problem do rozwiązania, cele, zadania, formy działania. Zamiar dotyczy uzyskania porozumienia i zgody między stronami kontraktu. Zdefiniowanie problemu i celu następuje po rozpoznaniu sytuacji klienta. Potem należy dokonać identyfikacji problemu, a następuje określić cele. Wyznaczają one zadania, czyli określają szczegółowe kierunki działania służącego finalizacji umowy. Ostatnim etapem planu pracy są konkretne formy działania, jakie muszą się pojawić, by zadanie zostało wykonane. Działania odnoszą się do stron kontraktu przy zastosowaniu wszelkich zasad wynikających z natury możliwości i predyspozycji podmiotów²⁵¹.

²⁵¹ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 160.

5. Umowa – jej forma

Kontrakt socjalny – umowa – podpisany jest z osobą, która korzysta ze wsparcia pomocy społecznej. Zawiera on m.in. spisane działania, jakie ma podjąć podopieczny w celu poprawienia swojej sytuacji. Może być również stosowany wobec niektórych bezrobotnych w sytuacjach, kiedy instytucje pomocy społecznej (ośrodek pomocy społecznej) i urząd pracy współpracują w danej osobie. Niekiedy podpisanie kontraktu jest obowiązkowe, np. w sytuacji, kiedy dana osoba chce skorzystać z pomocy klubu integracji społecznej.

Wyróżnia się dwie formy umowy:

- ustna,
- pisemna.

Umowa ustna jest bardziej rozpowszechniona i realizowana jedynie przez pracownika socjalnego i jego podopiecznego. Ten sposób zawierania umowy jest jednak niedoskonały. Kontrakt wprowadzie obliuguje obie strony, ale nie ma jego potwierdzenia. W każdej chwili klient może się wycofać bez żadnych konsekwencji. Innymi słowy, umowy tego typu nie da się potwierdzić. Sprawdza się ona, jeśli mamy do czynienia z odpowiedzialnym podopiecznym, który wie, czego chce i po co zgłosił się do pracownika socjalnego. W każdym razie umowa ustna jest umową ważną i należy ją honorować²⁵².

O wiele lepszą formą umowy jest umowa sporządzona na piśmie (umowa pisemna). Staje się ona zobowiązaniem i nabiera formalnego charakteru. Klient po podpisaniu takiej umowy nie może się wycofać, bo zawarte w niej fakty zostały zapisane i potwierdzone jego podpisem. Stosowanie takiego rodzaju umowy przynosi zawsze pozytywne efekty. Umowa pisemna może być też zmieniana w trakcie trwania procedury stosowanej pomocy, gdy zaistnieją ważne okoliczności wpływające w sposób efektywny na zmianę poznawanej sytuacji problemu. Wówczas do umowy wprowadza się aneksy. Tego typu umowa, stosowana jako kontrakt socjalny, to motywator pozytywnych zmian²⁵³.

Po podpisaniu umowy jeden egzemplarz zatrzymuje instytucja (pracownik socjalny), zaś drugi – klient. Umowa trwa i jest ważna przez sześć miesięcy. Po tym czasie obie strony przeglądają ją powtórnie i mogą dokonać jej korekty. Umowa może być ponawiana kilkakrotnie.

Przykładowo w umowie o realizację zadania z zakresu pomocy społecznej stwierdza się, że:

²⁵² Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm., t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1740, z późn. zm.).

²⁵³ Por. Z. Grabusińska, *Rola pracy socjalnej w aktywnej integracji*, Warszawa 2012, s. 24.

1. Podmiot przyjmujący zlecenie realizacji zadania zobowiązuje się do wykonania zadania w zakresie i na zasadach określonych w umowie o realizację zadania, a organ zlecający realizację zadania do przekazania określonych środków finansowych w formie dotacji.
2. Umowa o realizację zadania jest sporządzana w formie pisemnej i określa:
 - szczegółowy opis zadania i termin jego realizacji,
 - dotację celową należną podmiotowi realizującemu zadanie i tryb płatności,
 - tryb kontroli realizacji zadania,
 - sposób rozliczenia udzielonej dotacji celowej i zasady zwrotu niewykorzystanej części dotacji.
3. Umowa niespełniająca wymogów określonych w ust. 2 jest nieważna.
4. Umowę o realizację zadania z zakresu pomocy społecznej zawiera się na czas określony, uzależniony od rodzaju zleconego zadania, nie dłuższy jednak niż 5 lat.
5. Zadanie z zakresu pomocy społecznej nie może być realizowane przez podmiot niebędący stroną umowy, chyba że umowa przewiduje taką możliwość.
6. Podmiot przyjmujący zlecenie jest obowiązany do wyodrębnienia w ewidencji księgowej środków otrzymanych na realizację umowy.
7. Minister właściwy do spraw zabezpieczenia społecznego określi, w drodze rozporządzenia, ramowy wzór umowy o realizację zadania z zakresu pomocy społecznej, uwzględniając konieczność zapewnienia pełnych informacji dotyczących wykonania zlecenia²⁵⁴.

6. Co może dać umowa, a co może ograniczać umowę

Umowa odwołuje się do odpowiedzialności podopiecznego, który występuje tutaj jako strona. Traktuje się go jako osobę odpowiedzialną, chcącą i potrzebującą zmiany, a zarazem ją akceptującą. W czasie zmiany podejmowanej na rzecz klienta, muszą być mu znane wszystkie projekty i modyfikacje. Instytucja społeczna przejmuje zatem całkowitą kontrolę nad procesem, co wymaga świadomego podporządkowania ze strony podopiecznego.

W stosowanej umowie wyróżnia się jej mocne i słabe strony. Wprowadzając kontrakt dla potrzeb umowy społecznej, założono, że będzie on istotnym narzędziem, które zapewni:

²⁵⁴ Art. 108 (wcześniej art. 33) Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2004 r. Nr 64, poz. 593 z późn. zm., t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1876 z późn. zm.).

- motywację podopiecznego do działania,
- ograniczenie zależności klienta,
- bezpieczeństwo i szybkość zamian,
- właściwy pomiar przebytej drogi,
- podstawę przyznawania finansowego wsparcia²⁵⁵.

W przypadku motywacji klienta do działania należy sobie uświadomić, że umowa zawiera ograniczenie czasowe, co sprzyja jego mobilizacji i daje możliwość szybkiego podejmowania decyzji. Zaleta ta jest obustronna, bowiem obejmuje pracownika i klienta. Innym elementem ograniczeń, jest ograniczenie zależności klienta, czyli przeciwdziałanie regresji, która nie może właściwie wpływać na zmiany w osobowości klienta. Trzecim elementem jest bezpieczeństwo i możliwe szybkie osiąganie rezultatów. Umowa, jak się wydaje, precyzuje, określa pewne szczegóły między pracownikiem a klientem. W przypadku rodziców daje im wolność, swobodę działania a także realność. Dzięki niej wiedzą, czego się można spodziewać. Wreszcie ostatni element to właściwy pomiar przebytej drogi, który czyni z umowy bezcenne narzędzie oceny: czy wszystko jest dobrze przygotowane, czy cele zostały osiągnięte. Pozwala na weryfikację celów nieosiągniętych i postawienie pytania, dlaczego nie udało się ich zrealizować.

Istnieje także kilka elementów, które ograniczają stosowanie kontraktu, a to:

- brak dogłębnej oceny sytuacji osoby/rodziny,
- brak umiejętności jej sformułowania oraz brak umiejętności formułowania celów w pracy socjalnej,
- brak woli współpracy ze strony osoby, na której utrzymaniu są małoletnie dzieci (nie wyklucza to zawarcia kontraktu, lecz powoduje, że pracownik ma znacznie więcej pracy niż w innych sytuacjach),
- pomimo woli współpracy okresowy brak możliwości lub umiejętności podjęcia działań ze strony osoby/rodziny (może to mieć miejsce w sytuacjach kryzysowych wywołanych przemocą i innymi),
- brak czasu pracownika na objęcie tą formą pracy socjalnej wszystkich rodzin do tego się kwalifikujących,
- brak umiejętności pracownika w zakresie podejmowania działań motywacyjnych i negocjacyjnych z rodziną oraz umiejętności nawiązywania partnerskiej relacji z klientem (wielu pracowników w swojej pracy stosuje głównie działania polegające na poradzie i wydawaniu zaleceń, utrzymując w ten sposób skośną, zależną relację z klientem)²⁵⁶.

²⁵⁵ Por. Z. Grabusińska, *Rola pracy socjalnej...*, dz. cyt., s. 22.

²⁵⁶ Zob. R. Pogodzińska, D. Wójcik, *Kontrakt socjalny...*, dz. cyt., s. 102–103, Por. A. Włoch, P. Domaradzki, *Kontrakt socjalny...*, dz. cyt., s. 20.

W trakcie oceny końcowej pani S., młoda samotna matka, mówi pracownikowi socjalnemu, że czuje się „dorosła”, bardziej odpowiedzialna i mniej „dziecinna”. Zadaje sobie coraz więcej pytań dotyczących wychowania syna i tego, co jest mu potrzebne. Ponownie nawiązała kontakty ze swoją rodziną, która wyrzuciła ją z domu, gdy była w ciąży. Pogodzenie się z rodzicami nastąpiło dzięki dziecku. Nie mogła jednak znaleźć u nich wsparcia i pocieszenia, jakiego dla siebie oczekiwała.

Źródło: C. de Robertis, *Metodyka działania w pracy socjalnej*, Katowice 1998, s. 291.

Rozdział VI

BEZPOŚREDNIE POSTĘPOWANIE METODYCZNE W PRACY SOCJALNEJ

1. Podstawowe formy postępowania metodycznego
 - 1.1. *Wyjaśnienie*
 - 1.2. *Wspieranie*
 - 1.3. *Rozumienie siebie*
2. Edukacja czyli proces pomocy przez socjalizację
 - 2.1. *Informacja*
 - 2.2. *Materialna pomoc*
 - 2.3. *Działania wychowawcze*
3. Wpływanie
 - 3.1. *Porada*
 - 3.2. *Konfrontacja*
 - 3.3. *Perswazja*
4. Nadzorowanie
 - 4.1. *Nadzorowanie pracy*
 - 4.2. *Wymagania i ograniczenia*
 - 4.3. *Nadzór*
5. Potrzeba kontaktów
6. Struktura relacji pracy z klientem
 - 6.1. *Częstotliwość spotkań*
 - 6.2. *Czas trwania spotkań*
 - 6.3. *Wykorzystanie przestrzeni*

1. Podstawowe formy postępowania metodycznego

W pracy socjalnej wymienia się wiele form postępowania metodycznego. Do postępowania bezpośredniego zalicza się następujące etapy: wyjaśnienie, wspieranie, rozumienie siebie.

1.1. Wyjaśnienie

Proces wyjaśniania dotyczy zrozumienia natury problemu, z jakim spotyka się pracownik socjalny. Proces ten służy najpierw jako właściwe uzasadnienie treści problemu z pytaniem: o co chodzi? Równocześnie pozwala on podopiecznemu lepiej zrozumieć siebie i sytuację, w której się znalazł. Uświadamia on sobie bowiem nie tylko wielkość problemu, ale też jego skomplikowaną naturę²⁵⁷.

Jednym z celów wyjaśnienia jest nakłonienie klienta, aby przedstawił swoje położenie w trudnej sytuacji. Dzięki temu ów problem można niejako „poszatковать”, czyli podzielić na czynniki pierwsze, co pozwala lepiej się przyjrzeć zjawisku i zobaczyć, jaki dynamizm niesie ono w sobie. Wyjaśnienia wymaga nie tylko sam problem czy życzenie, ale także to, co zaoferuje nam dana placówka socjalna. Wreszcie wyjaśnić trzeba także zasób słów, którymi pracownik socjalny się posługuje. Należy się zorientować, czy klient rozumie parametry rozmowy, czy odbiera na tych samych falach racjonalizacji problemu. Tego rodzaju postępowanie prowadzi do postawienia diagnozy indywidualnej²⁵⁸.

Proces wyjaśnienia nie zamyka się tylko na początkowym stadium drogi pomocy, ale dotyczy także następnych faz pomagania. Przy ich okazji następuje wyjaśnienie obiektywnych faktów dotyczących danej sytuacji. Są one zróżnicowane, dlatego należy je również poddać wyjaśnieniu. Przy czym każdy fakt może u klienta rodzić różne uczucia, stąd kolejny krok do procesu wyjaśnienia. Należy pamiętać, że każdy pracownik socjalny podchodzi do danego problemu w inny sposób. Nie będzie też nigdy jednakowych rozwiązań tych samych problemów. Ich rozwiązanie będzie zależało w dużej mierze od pracownika socjalnego: jego wykształcenia, posiadanych predyspozycji i profesjonalizmu. Dokonując analizy wyjaśnienia, warto zauważyć, że pracownik socjalny kieruje się trzema elementami: słuchaniem, obserwacją i właściwą formą zadawania pytań, co obrazuje poniżej schemat 20.

²⁵⁷ Por. I. Krasiejko, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 112.

²⁵⁸ Por. E. Kantowicz, *Elementy teorii...*, dz. cyt., s. 101.

Schemat 20. Bezpośrednie postępowanie pracownika socjalnego wobec klienta

Źródło: opracowanie własne.

Słuchanie to pierwsze źródło informacji. Jak suszcie zauważa Krzysztof Grzywocz, „żeby dobrze słuchać, żeby słuchanie przyniosło owoce, muszę być przekonany, że ta rzeczywistość, której słucham, jest cenna”²⁵⁹, jest najwyższą wartością. Człowiek jest podstawową wartością, z którą spotyka się pracownik socjalny. Nie ma nigdy dobrze postawionej diagnozy, jeśli się nie umie umiejętnie słuchać. Pierwszym elementem każdej terapii jest właściwe wysłuchanie osoby. Słuchać oznacza skoncentrować się na tym, co mówi klient, jak przedstawia dany problem. Przy tej okazji pracownik socjalny zauważa, jakim słownictwem posługuje się jego podopieczny, czy jest wykształcony, czy raczej mówi nieskładnie i chaotycznie. Zwykle tego typu technika związana jest z rozmową. Aby rozmowa odniosła swój skutek, doradca, który słucha, musi mieć przynajmniej minimum zaufania do osoby wspieranej²⁶⁰. Stąd, zdaniem W. Szewczyka, należy słuchać uważnie, aby wczuć się w to, co chce rozmówca powiedzieć i jakie emocje łączą się z wypowiedzianymi słowami²⁶¹. Według Lindy Gast i Martina Bailey’a „umiejętność słuchania jest niezwykle ważna w procesie komunikacyjnym. Pracownicy socjalni potrafią czasem mówić płynnie i jasno pisać, ale zawodzą jako słuchacze. Ich działania stają się przez to mniej skuteczne”²⁶².

Słuchanie klienta jest bardzo istotnym czynnikiem w relacji z pracownikiem socjalnym. To umiejętność implikująca dwa rodzaje działań: minimalizowanie skupienia uwagi na własnych doświadczeniach (myślach, uczuciach) oraz optymalną koncentrację na kliencie, tak aby go zrozumieć, a nie oceniać. Istnieje przynajmniej kilka czynników hamujących uważne słuchanie klienta, mianowicie: przerywanie, poprawianie, wtrącanie zdań, dopowiadanie, rutynowe

²⁵⁹ K. Grzywocz, *Wartość słuchania*, „Telefon Zaufania” 2014 nr 48, s. 15.

²⁶⁰ Por. C. de Robertis, H. Pascal, *Postępowanie metodyczne...*, dz. cyt., s. 98. Według E. Rine „Jeśli nie wierzysz, że człowiek, który przed tobą siedzi, którego słuchasz, to ziemia święta, to daj mu święty spokój”. K. Grzywocz, *Wartość...*, dz. cyt., s. 15.

²⁶¹ Por. W. Szewczyk, *Poradnictwo rodzinne*, Hannover–Tarnów 2011, s. 32.

²⁶² L. Gast, M. Bailey, *Doskonalenie komunikacji...*, dz. cyt., s. 76.

traktowanie, przygotowywanie w myślach odpowiedzi, słuchanie wybiórcze, tworzenia własnego stanowiska wobec opowiadanej historii życia²⁶³, ocenianie, używanie żargonu naukowego, dyskutowanie, moralizowanie, brak pokory²⁶⁴.

Obserwacja, podobnie jak słuchanie, jest ważnym elementem terapii, pozwala bowiem oczyma wiedzy i słuchu określić postawę klienta. Prowadzi do percepcji przekazów pozawerbalnych, wszelkich gestów i reakcji. Warto pamiętać, że zachowanie klienta może być bardzo różne – od spokojnego do dramatycznego. Stworzony w ten sposób obraz pozwala zauważyć, jak wielki jest dla niego problem i jak ważne jest jego rozwiązanie. W literaturze psychospołecznej wyróżnia się techniki oparte na obserwacji, których celem jest uchwycenie najważniejszych faktów oraz elementów istotnych dla zrozumienia trudności klienta. Istnieje jednak taka możliwość, że pracownik socjalny ma trudności z odczytaniem słów adresowanych do niego w rozmowie, wówczas próbuje stawiać pytania²⁶⁵.

Właściwe stawianie pytań to trzeci element dobrej terapii. Zadawanie pytań pozwala nieco mocniej przyjrzeć się sytuacji klienta, określić nowe parametry trudności, dowiedzieć się, z czego one wynikają. Ponadto zadawanie pytań pozwala klientowi dokonać nieco szerszej refleksji nad swoim problemem. Należy zapytywać o rodzaj trudności, a pytania układać w taki sposób, aby pomóc klientowi zrozumieć jego problem²⁶⁶.

Reasumując, należy stwierdzić, iż proces wyjaśnienia jest jedną z ważniejszych form uspokojenia klienta, który zauważa, że podjęto z nim rozmowę, wyjaśnia się trudne sytuacje i rozmawia się z nim o problemie. Jednym słowem – wykazano zainteresowanie jego osobą.

1.2. Wspieranie

Bezpośrednie wspieranie klienta ma na celu: wzmocnienie go, danie mu wiary, zmniejszenie jego cierpienia, zapewnienie, że wszystko można zmienić, czyli zmobilizowanie go do możliwej zmiany. Wspieranie jest zatem pewną formą uspokojenia. Wówczas nawiązują się właściwe relacje między pracownikiem socjalnym a jego klientem, tworzy się zaufanie, rozmowa, co istotnie wpływa na samopoczucie klienta, dzięki czemu pracownik socjalny może przekazywać mu siłę do życia²⁶⁷.

²⁶³ Por. K. Łęcki, A. Szóstak, *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, Katowice 1999, s. 57–61

²⁶⁴ Por. W. Szewczyk, W. Okła, *Podstawy poradnictwa psychologicznego*, Warszawa 2015, s. 42.

²⁶⁵ Por. C. de Robertis, H. Pascal, *Postępowanie metodyczne...*, dz. cyt., s. 93.

²⁶⁶ Por. W. Szewczyk, W. Okła, *Podstawy poradnictwa psychologicznego*, Warszawa 2016, s. 36–38.

²⁶⁷ Por. W. Szewczyk, *Poradnictwo...*, dz. cyt., s. 25.

Wspieranie w przypadku pracy socjalnej może być traktowane jako czas *katharsis*, czyli uspokojenia, uwolnienia się od stresu, który nosi ze sobą klient. Dzięki wspieraniu czuje się on lepiej, jest nieco zrelaksowany, spokojniejszy. Pojęcie wsparcia przyjmuje różne do niego działania polegające na udzieleniu pomocy jednostce lub grupie w sytuacji stresowej, przełomowej, prowadzące do odzyskania przez klienta utraconej równowagi psychicznej bądź zapobiegania sytuacjom mogącym taki stan wywołać. Nadto przekazanie jednostce informacji budujących u niej świadomość tego, że jest szanowana, podlega opiece, funkcjonuje jako członek w sieci komunikacji społecznej, pomoc w radzeniu sobie w zakresie interakcji społecznych²⁶⁸.

Wsparcie jest także formą właściwej interpretacji trudności klienta. Pracownik socjalny, tłumacząc jego cierpienie, może osadzić je w kontekście społecznym: „Nie jest pan sam w tym problemie. Problem ten wyznacza trudna sytuacja rynkowa. Zobaczmy, co się da zrobić, może uda mi się pana polecić jakiejś instytucji, która potrzebuje takich mężczyzn do pracy. Proszę się nie martwić, jestem tu po to, aby panu pomóc”. Ponadto Daniela Becelewska podaje kilka zwrotów do nauczania się na pamięć: „Widzę, że masz jakiś problem.” „Czy chcesz ze mną o tym porozmawiać?” „Czy mogę ci w czymś pomóc?” „Jestem gotowy cię wysłuchać.” „Wiem, że jest ci ciężko.” „Czy mogę z tobą pobyc?” „Jeśli możesz mi się zwierzyć, służę ci swoją pomocą.”²⁶⁹.

1.3. Rozumienie siebie

Rozumienie siebie to specyficzna forma pomocy ukierunkowana na klienta. Fundamentalnym zadaniem pracownika socjalnego jest pomoc klientowi nie tylko zrozumieć problem, ale też zrozumieć siebie. Ważne jest, aby podopieczny dostrzegł własne funkcjonowanie, szczególnie, jeśli problem jest podejmowany w grupie. Klient musi zdać sobie sprawę z tego, w jaki sposób jego zachowanie wpływa na inne jednostki. Rozumienie siebie jest tym trudniejsze, że wymaga przyznania się do własnej osobowości, która może być niełatwa²⁷⁰. Stąd ta forma wsparcia jest dynamiczna i w dużej mierze zależy od właściwości intelektualnych

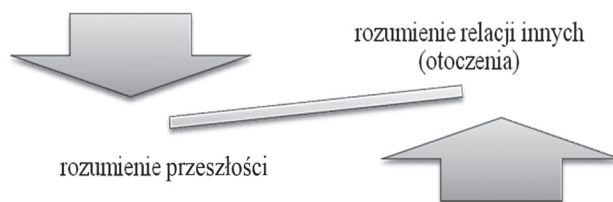
²⁶⁸ Por. J. Kirenko, S. Byra, *Zasoby osobiste w chorobach psychosomatycznych*, Lublin, 2008, s. 85. Por. R. Cieślak, A. Eliasz, *Wsparcie społeczne a osobowość*, w: *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*, H. Sęk, R. Cieślak (red.), Warszawa 2005, s. 68–89.

²⁶⁹ D. Becelewska, *Wsparcie emocjonalne...*, dz. cyt., s. 74.

²⁷⁰ Według Ernesta R. Hilgarda osobowość to „zorganizowana struktura cech indywidualnych i sposobów zachowania, która decyduje o specyficznym przystosowaniu jednostki do jej środowiska”. E.R. Hilgard, *Wprowadzenie do psychologii*, Warszawa 1972, s. 658.

i emocjonalnych klienta. Można wyróżnić dwa poziomy rozumienia siebie: poziom rozumienia związany z przeszłością podopiecznego oraz poziom rozumienia reakcji innych ludzi na jego sytuację.

Schemat 21. Poziomy rozumienia siebie



Źródło: opracowanie własne.

Rozumienie przeszłości odwołuje się do tych wydarzeń, które zdarzyły się wcześniej. Są to jakieś konflikty rodzinne, problemy dzieciństwa czy okresu dorastania. Wszystkie te czynniki mogą mieć wpływ na zgłoszony problem. Pracownik socjalny musi umiejętnie, powoli wyzwoić proces sięgania do przeszłości – „grzebania w przeszłości”. Niektórzy nie chcą tego wracać, bowiem w ich dzieciństwie zdarzały się nawet dramaty czy historie traumatyczne. Jednakże właśnie te najtrudniejsze wydarzenia okazują się pomocne w czasie terapii.

Rozumienie reakcji innych to również ważny poziom właściwej terapii metodycznego działania. Jest to proces sięgania do teraźniejszości i weryfikacji reakcji, jakie występują między klientem a osobami mu bliskimi. Koncentrujemy się tu na sposobie zachowania, który może prowadzić do nieporządných reakcji ze strony innych i burzyć w ten sposób relacje interpersonalne. Mówimy o doświadczeniu czasu i sytuacji, tu i teraz (*hic et nunc*). Zabieg ten opiera się w dużej mierze na empatii pozwalającej na zmianę siebie wobec innych, nawet na krótki czas. Ten sposób działania często się wykorzystuje w leczeniu relacji w grupach²⁷¹.

2. Edukacja czyli proces pomocy przez socjalizację

Ważnym czynnikiem właściwego działania metodycznego jest w sposób bezpośredni pewna forma edukacji. Zawiera ona w sobie trzy sposoby działania: informowanie, materialną pomoc i działania wychowawcze.

informacja
materialna pomoc
działania wychowawcze

²⁷¹ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 181.

2.1. Informacja

Informowanie jako jedna z funkcji bezpośredniego wsparcia klienta decyduje o właściwym przekazie wszelkich informacji. Wsparcie informacyjne polega nie tylko na dostarczaniu informacji, ale również na uczeniu nowych umiejętności. To rodzaj wymiany informacji, które się przyczyniają do lepszego zrozumienia sytuacji, położenia życiowego jednostki oraz możliwości uzyskania pomocy w danej instytucji²⁷². Dotyczy ono szczególnie dwóch dziedzin: prawnej i administracyjnej. Z prawnego punktu widzenia pracownik socjalny jest zobligowany do poinformowania klienta o możliwości dochodzenia swoich praw. Powinien zapoznać klienta z jego prawami i obowiązkami wynikającymi z ubezpieczeń społecznych i wyposażyć go w wiedzę o zasiłkach przyznawanych z racji danej trudności życiowej oraz zasiłkach przyznawanych dla niepełnosprawnych fizycznie i psychicznie. W sensie administracyjnym chodzi o udzielenie informacji dotyczących funkcjonowania instytucji czy palcówek socjalnych: gdzie się znajdują, przy jakiej ulicy, jaki jest charakter ich pomocy etc.

Przy podawaniu jakichkolwiek informacji warto zweryfikować, czy klient je zrozumiał. Dyspozycje klientów w danym momencie bywają różne, a zadaniem osoby wspierającej informacyjnie jest pomóc, a nie skomplikować życie danej jednostce. Ta informacja jest tymczasem bardzo potrzebna, bowiem wydaje się, że współcześnie w tej kwestii występują poważne problemy. Oczekujący pomocy słabo znają kompetencje poszczególnych instytucji. Nie orientują się też w całej infrastrukturze pomagania na danym terytorium. Często jest tak, że nie korzystają z pomocy, bo nie wiedzą, do kogo się zgłosić.

Istnieje powszechna zgodność co do tego, że pracownicy socjalni powinni organizować zebrania informacyjne dla danej grupy ludzi na temat ich praw, dostępności pomocy, wartości infrastruktury oświatowo-kulturowej. Do tego celu powinni wykorzystywać normalne kanały przekazu informacji, takie jak: gazetki, reklamy, biuletyny czy też środki audiowizualne.

2.2. Pomoc materialna

Zadaniem pracowników socjalnych jest przyznawanie klientom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej przynajmniej doraźnej pomocy materialnej. Sytuacja bez wyjścia to taka, w której klient nie jest w stanie w żadnym wypadku

²⁷² Por. D. Gizicka, J. Gorbaniuk, M. Szyszka, *Rodzina w sytuacji rozłąki migracyjnej*, Lublin 2010, s. 41.

zdobyć środków na utrzymanie. Pomoc w tym zakresie dotyczy wsparcia rzeczowego w postaci zasiłków na: węgiel, leki czy konsumpcję.

Budżet państwa przewiduje takie środki i są one wydawane przez MOPS lub GOPS. Aby jednak uzyskać taką pomoc, należy uprzednio złożyć podanie do danej dykasterii mieszczącej się przy urzędach. Wówczas komisja rozpatruje podanie i deklaruje przyznanie określonej kwoty zasiłku. Pośrednikami w tej kwestii są pracownicy socjalni, którzy występują jako rzecznicy z ramienia swojego klienta. Celem pomocy społecznej jest bowiem zaspokojenie niezbędnych potrzeb życiowych osób i rodzin oraz umożliwienie im bytowania w warunkach godnych człowieka, a także, w miarę możliwości, doprowadzenie do usamodzielnienia osób życiowo niezaradnych²⁷³.

Przyznanie nawet jednorazowej czy tymczasowej pomocy danej jednostce nie tylko pozwala jej zaspokoić podstawowe potrzeby, ale przede wszystkim sprawia, że ktoś zauważył jej trudną sytuację. Udzielone wsparcie wyzwała wśród klientów różne zachowania. Jedni przyjmują je z zadowoleniem, inni zaś uważają, że otrzymali zbyt mało środków. Zwykle w pomocy społecznej wskazuje się na zasiłki (stałe, celowe, okresowe, pielęgnacyjne, rodzinne). Tego rodzaju świadczenia pieniężne adresowane do rodzin i osób o niskich dochodach oraz doświadczających trudności w wypełnianiu funkcji: ekonomicznej, opiekuńczej, wychowawczej i edukacyjnej, jawią się jako pozytywny aspekt rzeczowego wsparcia²⁷⁴.

Niezależnie jednak od przyjętych i przyznanych środków należy zwrócić uwagę na kilka ważnych aspektów udzielania wsparcia oraz zadbać o to, aby:

- unikać sytuacji przyzwyczajania do pomagania,
- nie pomagać tym, którzy próbują jedynie wykorzystywać instytucje pomocy społecznej,
- nakłaniać te osoby do podjęcia pracy,
- pomagać jedynie w trudnej sytuacji (brak dachu nad głową, brak żywności, opału, światła),
- pomagać osobom ze stopniem niepełnosprawności,
- pomagać osobom bez środków do życia,
- pomagać i świadczyć opiekę dla starszych.

²⁷³ Por. K. Podolski, W. Turnowiecki, *Polityka społeczna*, dz. cyt., s. 130. Pomocy udziela się w szczególności rodzinom i osobom z powodu: ubóstwa, sieroctwa, bezdomności, potrzeby ochrony macierzyństwa, bezrobocia, upośledzenia fizycznego lub umysłowego, długotrwałej choroby, bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, uzależnień, trudności w przystosowaniu do życia po opuszczeniu zakładu karnego lub kłęski żywiołowej. Tamże, s. 130–131.

²⁷⁴ Por. J. Mazur, *Pro familia et societate. Wybrane zagadnienia polityki społecznej*, Kraków 2013, s. 110.

W każdym przypadku pomoc musi być uprzednio zweryfikowana, czyli poprzedzona oceną, kiedy i komu należy pomagać. Zadaniem pracowników socjalnych jest zatem nie tylko ocena sytuacji, ale również prowadzenie wywiadów środowiskowych, które uwiarygodnią zasadność pomocy materialnej.

2.3. Działania wychowawcze

Praca socjalna, jako kierunek kształcenia, ma charakter wychowawczy. Przekazywanie wiedzy z tej dziedziny nie polega tylko na teoretyzowaniu i formowaniu profesjonalistów, ale również na wychowywaniu. Zadaniem pracowników socjalnych jest wspomaganie rozwoju osobowości klienta i jego resocjalizacja.

System wychowania polega na przekazywaniu wiadomości, ich interioryzacji, asymilacji oraz uspołecznianiu jednostki. Jego celem jest wychowanie do życia społecznego kierującego się odpowiednimi normami i zasadami. W tym rozumieniu już małe dziecko poddawane jest procesom wychowania i socjalizacji. Można to nazwać swego rodzaju „tresurą” dziecka, choć w istocie chodzi o właściwy przykład i autorytet. W ten sposób przekazuje się kolejnym generacjom kulturę, różne formy zachowań, tradycję. Szczególnie działania wychowawcze dotyczą wsparcia rodziny w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych²⁷⁵.

Mówi się zatem o akceptacji norm społecznych przez jednostki danego społeczeństwa. Niestety często bywa tak, że te normy nie są akceptowane. Rodzą się protesty, wątpliwości oraz ich podważanie. Najczęściej zjawisko takie ma miejsce wówczas, gdy w społeczeństwie następują szybkie zmiany, przeobrażenia, transformacja. Dotyczą one sektora ekonomicznego i społecznego. W takiej sytuacji potrzeba właściwej socjalizacji, pomocy jednostkom a niekiedy również resocjalizacji, czyli przywracania ich do środowiska, w którym żyją.

Zadaniem pracy socjalnej jest nie tylko wpajać zachowania zgodne z obowiązującymi normami, ale też do tego wychowywać. W tym kontekście można wyróżnić trzy rodzaje celów danej populacji, w których realizacji przydaje się pomoc udzielana przez pracowników socjalnych:

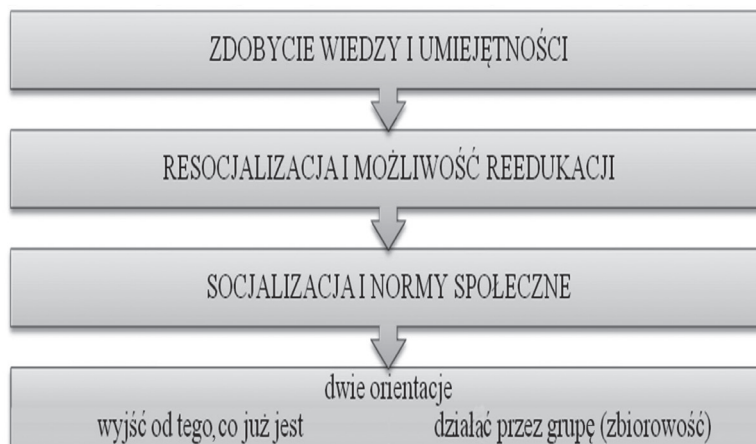
- socjalizacja dorosłych do przyjęcia ról: żony, męża, ojca, matki,
- rozwijanie zdolności racjonalnych i intelektualnych wśród dzieci poprzez aktywowanie ich od początku do właściwej egzystencji,
- socjalizacja młodzieży przez ponowne włączenie ich do środowiska, w którym żyli, jeśli uprzednio złamali normy, prawo, czyli resocjalizacja²⁷⁶.

²⁷⁵ Por. E. Kulesza, *Lokalna polityka społeczna*, Warszawa 2013, s. 54.

²⁷⁶ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 190.

W pracy socjalnej wyróżnia się różne sposoby działania wychowawczego, którego celem jest udzielenie wsparcia (zob. schemat 22).

Schemat 22. Sposoby działań wychowawczych w pracy socjalnej



Źródło: opracowanie własne.

Pierwszy sposób – wiedza i umiejętności – jest skupieniem się na przekazywaniu wiedzy. Jej adresatami w przeważającej części są dorośli. W ten sposób uczy się ich podejmowania ważnych ról w społeczeństwie. Celem ogólnym działań wychowawczych jest przekazywanie wiedzy za pomocą przekazu werbalnego, zaś szczegółowym – wpływanie na to przekazywanie wiedzy. Trzeba przyznać, że potrzeba posiadania adekwatnej wiedzy jest czymś oczywistym. Z kolei umiejętności świadczą o fachowości i profesjonalizmie pracownika socjalnego²⁷⁷.

Jeśli chodzi o drugi z sposobów – zjawisko resocjalizacji i możliwej reedukacji – to obejmuje on działania skupione na konkretnej jednostce, których celem jest resocjalizacja. Dotyczą one tych jednostek z jakichś przyczyn źle funkcjonujących w społeczeństwie. Należy nad nimi popracować i pomóc w powrocie do społeczeństwa lub środowiska lokalnego. Prawdą jest, że osoby te przez złe postępowanie same się z niego wykluczyły. Jednak nie oznacza to, że są skazane na stratę. Wręcz przeciwnie, obowiązkiem pracy socjalnej jest uczynienie w nich takiej zmiany, aby nie tylko zrozumieli błąd, ale spróbowali naprawić złe zachowanie i zaczęli normalnie funkcjonować w społeczeństwie. Celem resocjalizacji jest ponowna socjalizacja. Można ją rozumieć jako internalizację społecznych norm i wartości. W tym

²⁷⁷ Por. W. Okła, *Poradnictwo...*, dz. cyt., s. 90–91.

aspekcie praca socjalna prowadzi do usprawnienia lub odzyskania przez podmiot pomocy zdolności do samodzielnego i satysfakcjonującego funkcjonowania w środowisku społecznym oraz w środowisku lokalnego zamieszkania²⁷⁸.

Trzeci sposób działania – socjalizacja i zjawisko norm społecznych – jest próbą ukształtowania właściwego rozumienia norm społecznych. Według Piotra Sztompki to proces kształtowania mentalności, postaw, wartości, norm i działań ludzi przez społeczeństwo²⁷⁹. W historii edukacji mówi się o wielu formach socjalizacji. Niektóre z nich były w opozycji do preferowanych norm społecznych. Niezależnie jednak od owej opozycji w pracy socjalnej wypróżnia się dwie orientacje. Pierwsza z nich jest sięganiem do tego, co już jest, nawet jeśli pewne formy wydają się przeczyć właściwym normom. Na zjawiskach antywychowawczych buduje się nieraz właściwą hierarchię. Druga – opiera się na działaniu zbiorowym. Polega na tym, że klientów się uświadamia i nakłania do odkrycia, przeanalizowania sytuacji, w jakiej się znaleźli. Pierwszym podmiotem socjalizacji jest jednostka, która w jej trakcie przyswaja sobie cele, wartości, normy i wzory zachowań danego społeczeństwa, przystosowując się do jego wymagań²⁸⁰. Terapia ta przynosi owoce, jeśli podopieczni się w nią zaangażują.

3. Wpływanie

Wpływanie dokonuje się przez odpowiednie działanie jednej osoby względem drugiej, czyli jest to oddziaływanie na osobę w trakcie porozumiewania się i wzajemnych relacji. Ów wpływ na inne osoby może być celowy i zamierzony. Kwestię tę przedstawimy za pomocą trzech sposobów działania bezpośredniego: porady, konfrontacji, perswazji²⁸¹.

porada
konfrontacja
perswazja

3.1. Porada

Ta forma działania bezpośredniego polega na umiejętnym wpływaniu na klienta, aby zmobilizować go do organizacji własnego życia. Należy go zachęcić

²⁷⁸ A. Kacprzak, I. Kudlińska, *Praca socjalna z osobami opuszczającymi placówki resocjalizacyjne i ich rodzinami*, Warszawa 2014, s. 17.

²⁷⁹ P. Sztompka, *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Kraków 2002, s. 224.

²⁸⁰ R. Król, *Autorefleksja w procesie adaptacji nauczyciela akademickiego*, w: *Adaptacja zawodowa nauczyciela*, J. Szempruch, M. Blachnik-Gęsiarz (red.), Częstochowa 2009, s. 253–257.

²⁸¹ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 196–198.

do aktywności i podjęcia próby niejako pomagania sobie samemu. Nie jest to łatwe i wymaga od pracowników socjalnych wielu wysiłków. Często jest tak, że klienci sami pytają ich, co mają zrobić w danej sytuacji. Tymczasem nigdy nie ma gotowego rozwiązania. Potrzeba czasu. Porada nie jest jednorazowym działaniem, jest również procesem, zwłaszcza, gdy dotyczy spraw bardzo ważnych i trudnych. Jest bowiem osobowym kontaktem pomocowym²⁸².

Występują jednak takie sytuacje, gdy porada jest jakby natychmiastowa. Istnieje bowiem pokusa sprawdzenia się, pokazania przez pracownika socjalnego. W niektórych przypadkach taka szybka porada zdaje egzamin. Sam zaś pracownik socjalny staje się ekspertem posiadającym właściwy warsztat zawodowy i odznaczającym się profesjonalizmem w działaniu. Ale istnieją też sytuacje odwrotne, w których natychmiastowa porada nie tylko nie przynosi sukcesu, ale nawet powoduje wiele niekorzystnych konsekwencji.

Wydaje się, że rozwiązanie problemu klienta może iść w dwu kierunkach. Albo klient pójdzie za radą eksperta i zyska jego zaufanie, aprobatę, albo zrodzi się w nim dylemat i ostatecznie podejmie własną decyzję. W ten sposób narazi się pracownikowi socjalnemu, a nawet może dojść między nimi do konfliktu. Nie unikniemy jednak takich sytuacji, bowiem każdy z nich posiada swoją autonomię. Podopieczny będzie ponadto zawsze w trudniejszej sytuacji, gdyż to on ma problem. Trzeba jednak sobie uświadomić, że klient zgłasza się po poradę lub po wzmocnienie, pomoc. Według W. Szewczyka „to pierwsze (rada) odnosi się do sfery poznawczej – intelektualnej, a drugie (pomoc) – do sfery emocjonalnej. Zwyczajnie potrzebne jest jedno i drugie. Niemal każdy problem dlatego właśnie jest problemem, z którym sobie człowiek nie radzi, ponieważ jakieś pytanie, np. jak wyjść z konfliktu, łączy się z emocjami, np. poczuciem krzywdy, poczuciem winy, poczuciem lęku”²⁸³.

Zdarzają się sytuacje, że pracownik socjalny udziela porady, czyli natychmiastowo zaradza jakiejś trudnej sytuacji, a mimo to klient odwraca się od niego i nie słucha jego sugestii. Sytuacja taka prowadzi do podważania wiedzy pracownika socjalnego na zasadzie – nie ma przecież monopolu na rozwiązanie. W tego typu okolicznościach warto, by klient jednak zaryzykował i posłuchał pracownika socjalnego, który jest w tej dziedzinie osobą kompetentną.

²⁸² Por. W. Szewczyk, *Poradnictwo rodzinne – osobowy kontakt pomocny*, „Homo Dei” 1999 nr 1, s. 52–61.

²⁸³ W. Szewczyk, *Szukając pomocy*, Tarnów 2011, s. 13.

3.2. Konfrontacja

Konfrontacja wydaje się jedną z najlepszych form działania bezpośredniego, ponieważ wyzwala wielość pomysłów zarówno z jednej, jak i z drugiej strony. W tym przypadku istnieje możliwość pokazania klientowi następstw jego czynów: co mogą one pociągnąć za sobą, do jakiej doprowadzić sytuacji.

Konfrontacja jest najbardziej pożyteczna w przypadku rozwiązywania problemów z rodzinami, gdyż ich członkowie mają wielką zdolność do przesadzania i myślenia naprzód o tym, co w ogóle może się nie wydarzyć. Niestety coraz więcej jest też takich rodzin, które żyją z dnia na dzień, nie są w stanie pomyśleć ani zaplanować dalszych działań. Wówczas posłużenie się konfrontacją może być bardzo cennym zabiegiem wychowawczym. Chodzi zatem o sugestywne wpływanie na klienta przed, po i w trakcie podejmowania przez niego decyzji.

Schemat 23. Możliwość konfrontacji (decyzyjność)



Źródło: opracowanie własne.

Należy pamiętać, że ta forma postępowania zawsze zakłada właściwy sposób wpływania na klienta tak, aby podejmował decyzje całkiem świadomie. To też chroni pracownika socjalnego przed niekorzystnymi skutkami, bowiem zawsze może on stwierdzić: „przecież pana ostrzegałem, mówiłem panu, że to może być trudne, może się nie udać”. W takiej sytuacji klient może czuć się winny, wówczas pracownik socjalny uświadamia mu, że cały czas jest z nim, akceptuje jego osobę, jego problem i teraz będą próbowali wyjść z trudności, zaradzić niekorzystnej jego sytuacji²⁸⁴.

3.3. Perswazja

Perswazja jest szczególnym rodzajem wpływania na klienta, ponieważ wykorzystuje się w niej wszystkie siły w celu przekonania podopiecznego o konieczności

²⁸⁴ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 196.

przyjęcia pomocy. Pracownik socjalny odwołuje się do możliwych argumentacji intelektualnych i emocjonalnych. Stawia wszystko na jedną kartę, wykorzystując własne propozycje, działania, które przedstawia w takiej perspektywie, że klient nie ma wyboru.

W tym kontekście pracownik socjalny jawi się jako wielki autorytet dla klienta. Ważne są jego opinia i profesjonalizm. Takie sytuacje pozwalają zobaczyć pracownika we właściwym świetle. Posiada on uprawnienia, kompetencje, wykształcenie, jest człowiekiem na właściwym miejscu. Może nawet wywierać presję na swojego klienta, aby go zmobilizować do działania, czy wreszcie zastosować system nagrody, typu: jeśli będziesz współpracował, wówczas otrzymasz to i to (pomoc materialną). Tego typu działanie powinno być jednak stosowane w sytuacjach ekstremalnych, koniecznych i korzystnych dla klienta. Trzeba też pamiętać, że perswazja nie zawsze jest dobrą formą oddziaływania. Nie powinna być bowiem dyrektywnym kierowaniem, narzuceniem wymagań, ograniczeń, własnego autorytetu²⁸⁵.

4. Nadzorowanie

Nadzorowanie jest formą wpływu na klienta przy pomocy autorytetu. Łatwo to wytłumaczyć, odwołując się do autorytetu ojca i matki. Jeśli posiada ją oni autorytet, to ich dzieci postrzegają rodziców jako kogoś bardzo ważnego w ich życiu. Rodzice za pomocą autorytetu wpływają ponadto na ich wychowanie. Podobnie jest w pracy socjalnej – autorytet to jeden z kluczowych czynników działania metodycznego realizowany przez: wspieranie w pracy, określenie wymagań oraz mocnych i słabych stron, przyjazny nadzór²⁸⁶.

**wspieranie w pracy
określenie wymagań
określenie mocnych i słabych stron
przyjazny nadzór**

4.1. Wspieranie przy użyciu autorytetu

Właściwie wszystko należy oprzeć na autorytecie. Pierwszym i podstawowym pytaniem jest: czy pracownik socjalny posiada autorytet w danej instytucji, ośrodku społecznym czy społeczności lokalnej? Zależność ta jest na tyle ważna,

²⁸⁵ I. Krasiejko, *Asystentura rodziny...*, dz. cyt., s. 21.

²⁸⁶ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 200.

że klient dość często kieruje się tym, czy pracownik socjalny jest dobrze postrzegany, często od tego zależy jego zgłoszenie²⁸⁷.

Warto zatem postawić kolejne pytanie: w jaki sposób autorytet pracownika socjalnego przyczynia się do jego lepszego działania? Otóż bycie autorytetem to nie tylko swego rodzaju samomobilizacja, ale też umiejętne nadzorowanie pracy – postępowania klienta. W tym przypadku nadzorowanie postępowania klienta prowadzi do lepszych jego osiągnięć w procesie postępowania. Podopieczny może liczyć na pracownika socjalnego, gdyż opiera się na jego autorytecie. To wcale nie oznacza, że klient jest bezsilny. Przecież to on ma prawo decydowania o sobie, o celu swojego życia. Pracownik socjalny nie zawsze nakłoni go do modyfikacji swojego życia, bowiem nie da się pomagać, jeśli czyni się to wbrew woli jednostki.

W nadzorowaniu chodzi zatem nie tylko o autorytet, ale także m.in. o towarzyszenie klientowi w czasie drogi, którą musi przejść, aby uporać się z problemem. Często zdarza się, że pracownicy socjalni odwiedzają swoich klientów w domach, w miejscach zamieszkania. Odwiedziny te są częstsze lub rzadsze w zależności od potrzeby. Jest to pewnego rodzaju dyskretny nadzór i, jeśli to możliwe, zapobieganie ewentualnemu pogorszeniu się sytuacji²⁸⁸.

Dyskretnie nadzorowanie podejmuje się szczególnie wobec tych klientów, których uważa się za mało samodzielnych, co do których istnieją duże obawy związane z poradeniem sobie. Ponadto dobrze jest współpracować z klientem poza instytucją, w jego domu. Można wtedy wiele zauważyć i zaobserwować, a w konsekwencji – ocenić. Idealnie byłoby, gdyby polska polityka socjalna mogła przydzielać pracownika socjalnego przynajmniej nie więcej niż dwudziestu rodzinom, wówczas to nadzorowanie miałoby sens. Byłby czas na sprawdzenie, ocenę, rozmowę. Równie ważnym czynnikiem jest stawianie pytań typu: „jak sobie teraz pan/pani radzi?”.

4.2. Określenie wymagań oraz mocnych i słabych stron klienta

Jedną z form bezpośredniego oddziaływania na klienta za pomocą autorytetu jest przybranie postawy rodzicielskiej. Wówczas relacja z podopiecznym jest

²⁸⁷ Słowo autorytet wywodzi się z języka łacińskiego – *auctoritas* – i oznacza rodzaj „powagi”. Podobne znaczenie przyjmuje w języku niemieckim, w którym *Autorität* to również powaga. Ogólnie termin ten najczęściej się rozumie jako społeczne uznanie, prestiż danej osoby, który związany jest z jej kompetencjami, umiejętnościami, wiedzą w danej dziedzinie oraz społecznym zaufaniem. Por. Z. Oleszkiewicz, *Autorytet*, w: *Mały słownik aksjologiczny*, Z. Struzik (red.), Warszawa 2013, s. 20.

²⁸⁸ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 200.

zbudowana na wzór rodziny. Pracownik socjalny jest dla niego dobrym ojcem lub dobrą matką. Podstawowym zadaniem rodziców jest pomaganie dzieciom, ale również wymaganie od nich i okazywanie im jak najwięcej miłości²⁸⁹.

Trzeba uznać, że przyjęcie postawy rodzica w tym przypadku bardzo dobrze się sprawdza. Postępowanie pracownika socjalnego nakłada wtedy na klienta pewne wymagania i ograniczenia. Podobnie jak rodzice stosują wobec dzieci system kar i nagród lub system ograniczeń i nakazów, tak postępują pracownicy socjalni ze swoim klientami. Nie oznacza to, że uważają klientów za infantylnych. Nic najbardziej mylnego. Forma wymagań i ograniczeń pozwala im lepiej funkcjonować, zaś samym klientom przestrzegać zobowiązań, umów i pewnych wcześniej powziętych ustaleń.

Dobłą formą wymagań i ograniczeń w grupie jest stosowanie zabaw i gier. Należy jednak przeprowadzić je w taki sposób, aby nie zrodzić wśród podopiecznych frustracji. Poprzez stosowanie gier i zabaw klienci zyskują nie tylko elastyczność, ale odpowiednio wpływają na grupę.

Istotnym elementem jest ponadto określenie mocnych i słabych stron klienta. Mocne strony można zwykle odnaleźć, pytając: jakie są zalety klienta? co klient robi dobrze? jakie zalety widzą w kliencie inni ludzie? jakie są przewagi klienta? jakie ma zasoby wewnętrzne? Z kolei we wskazaniu słabych stron pomaga postawienie pytań typu: co może być usprawnione? co jest robione niedobrze? czego powinno się unikać? czy pracownik spostrzega słabe strony, których klient nie spostrzega?

4.3. Przyjazne nadzorowanie

Prowadzenie nadzoru obejmuje także kontrolę. Jest ona czymś więcej niż tylko dyskretnym nadzorem. Przejawia się w sprawdzeniu klienta pod względem radzenia sobie z problemem i ma szerszy zakres niż bazowanie na własnym autorytecie. Nadzorowanie może również kojarzyć się z monitorowaniem. Zwykle pracownik socjalny po podpisaniu kontraktu socjalnego monitoruje dalsze działania podopiecznego. W literaturze autorzy często odwołują się do monitorowania problemów społecznych. Należy jednak pamiętać również o monitorowaniu

²⁸⁹ Autorytet rodzicielski należy rozumieć jako władzę, powagę, uznanie, poważanie, prestiż, wzór oraz model do naśladowania. Powinien on ujawniać się w atmosferze miłości i szacunku. Por. S. Bartel, *Autorytet rodzicielski*, w: *Słownik małżeństwa i rodziny*, E. Ozorowski (red.), Warszawa-Lomianki 1999, s. 31.

klienta. Ten rodzaj monitorowania jest też określany jako wspieranie, trwanie przy osobie, pokazywanie dróg wyjścia.

Nadzór to sprawdzenie, czy klient nie wrócił do dawnego postępowania i czy praca z nim przyniosła efekty. Czasem jest to tylko upewnienie się, że podopieczny radzi sobie dobrze. Kontrola ma wpływać na niego w taki sposób, aby ponownie nie popadł w konflikt z prawem. W przypadku młodzieży ów nadzór wiąże się z formą sprawdzenia, czy dana osoba z powrotem nie popełnia kradzieży lub rozbojów. W czasie takiej kontroli można dodatkowo wykrywać inne problemy i trudności, z którymi klient sobie nie radzi. Wczesne wykrycie problemów umożliwia dalsze podjęcie działań, nim będzie za późno. Należy pamiętać, że problemy lubią się akomodować²⁹⁰.

Właściwy nadzór domaga się jednak uprzedniego poznania populacji, w której pracuje pracownik socjalny. Chodzi o pomiar wszelkich trudności i problemów, które w niej występują. Wówczas łatwiej uchwycić albo wyłonić na podstawie kryteriów jednostki potrzebujące interwencji. Jest to swego rodzaju prewencja, czyli zapobieganie problemom, które mogłyby zaistnieć. Wystarczy mały symptom, aby zauważyć, że coś niepokojącego się dzieje w danej populacji. Populacja ta może być różna: rodzina, dzieci w szkole, dzieci z domu dziecka, samotne matki wychowujące dzieci. Wśród szerokiej gamy problemów rodzinnych znajdują się: bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i w zakresie prowadzenia gospodarstwa domowego zwłaszcza w rodzinach wielodzietnych oraz niepełnosprawnych, alkoholizm lub narkomania, trudności w przystosowaniu do życia po opuszczeniu zakładu karnego, klęska żywiołowa lub ekologiczna²⁹¹. Tego typu trudności wymagają odpowiedniego nadzorowania.

5. Potrzeba kontaktów

Ta forma bezpośredniego działania jest związana z poszerzaniem kontaktów z klientem. W tym przypadku pracownik socjalny motywuje klienta do poznania nowych form życia społecznego. Swoje działania oferuje w potrójny sposób, jako: poszerzanie sieci kontaktów, otwarcie się na kontakt, odkrywanie środowiska kontaktów²⁹².

²⁹⁰ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 206.

²⁹¹ M. Świdarska, *Asystent rodziny – współczesna forma pomocy rodzinie*, Łódź 2013, s. 14.

²⁹² Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 207–211.

Schemat 24. Pomoc klientowi przez różne formy kontaktów

Źródło: opracowanie własne.

Poszerzenie sieci kontaktów to umożliwienie i ułatwienie podopiecznemu kontaktów z innymi instytucjami, placówkami, organami administracji czy sądem. Kontakty te dotyczą także różnych organizacji i urzędów znajdujących się na danym terenie. Poszerzenie kontaktów odnosi się również do kontaktów interpersonalnych. Właśnie nawiązywanie relacji z ludźmi borykającymi się z podobnymi problemami sprawia, że klienci nie czują się wyalienowani. Mogą między nimi powstawać więzi emocjonalne, zawiązywać się grupy rówieśnicze, organizacje. Nikt nie jest skazany jedynie na siebie. Należy sobie pomagać również poprzez kontakty, które zaowocują większym zaangażowaniem i mobilizacją klienta do rozwiązywania sytuacji podobnych do tych będących udziałem innych.

Nie wystarczy jednak tylko stworzyć kontakt, trzeba się na ten kontakt otworzyć. Owo otwarcie klienta na kontakt jest kolejnym zadaniem pracowników socjalnych. Pracownik stwarza podopiecznemu możliwości, aby ten poszukał w swoim środowisku sił, osób, grup, które mogą mu pomóc. Dzięki temu kontaktowi, zwłaszcza w grupie, można zaistnieć na różny sposób – śpiewem, malarstwem, teatrem, grą...

Początkowo pracownik socjalny wyszukuje grupy ludzi o podobnym charakterze problemów i skłania klienta do otwarcia się na kontakt z nimi. Dotyczy to także innych instytucji infrastruktury społecznej. Dzięki temu klient może odkryć, ile jest jeszcze instytucji, które są otwarte, aby mu pomagać. Może też się zainteresować ośrodkami rekreacyjnymi, klubami sportowymi, klubami życia politycznego, klubami seniora, a nawet uniwersytetami trzeciego wieku. Najważniejsze jest zachęcenie klienta, aby skorzystać z różnych ofert społeczeństwa. Bardzo ważnymi grupami dla klienta są grupy samopomocowe, szczególnie dla seniorów²⁹³.

²⁹³ Z. Szweda-Lewandowska, *Polityka społeczna wobec starości i osób starszych*, w: *Elementy gerontologii społecznej*, P. Szukalski, Z. Szweda-Lewandowska (red.), Łódź 2011, s. 114. Por. B. Szatur-Jaworska, P. Błędowski, M. Dzięgielewska, *Podstawy gerontologii społecznej*, Warszawa 2006, s. 161.

Odkrywanie środowiska kontaktów to trzecia forma pomocy. Polega ona na mobilizacji klienta, aby brał czynny udział w życiu społecznym i korzystał z całej infrastruktury socjalnej. W tym przypadku ważne jest odkrycie tego, co można zaoferować dzieciom i młodzieży. Są to grupy spotkań, kluby zainteresowań, ośrodki sportowe, hale sportowe, place zabaw, zajęcia rekreacyjne.

Uczestnictwo w grupie, szczególnie grupach samopomocowych, jest nie tylko korzystne dla samorozwoju, ale sprzyja także wzajemnej pomocy, łączeniu się ludzi, zawiązywaniu więzi. Jeśli na terenie jakiejś dzielnicy brakuje infrastruktury socjalnej potrzebnej do tego celu, wówczas pracownicy socjalni jako rzecznicy ubiegają się we właściwych organach administracji o stworzenie takich warunków. Najistotniejszym jednak jest to, aby klientów otwierać na środowiska w taki sposób, by mogli z nich korzystać i realizować siebie.

6. Struktura relacji pracy z klientem

Jednym z ważnych zadań pracownika socjalnego jest utworzenie struktury pracy z klientem. Struktura ta może być różna. Kryterium rozróżnienia jest sytuacja klienta i jej ocena dokonana przez pracownika socjalnego. Jest to zatem wynik negocjacji między pracownikiem socjalnym a jego klientem. Ową strukturę można zanalizować w potrójny sposób, zwracając uwagę na: częstotliwość spotkań, czas trwania spotkań, wykorzystanie przestrzeni dla struktury pracy socjalnej²⁹⁴.

**częstotliwość spotkań
czas trwania spotkań
wykorzystanie przestrzeni**

6.1. Częstotliwość spotkań

Częstotliwość spotkań pracownika socjalnego z klientem bywa zróżnicowana. W głównej mierze zależy od klienta i jego problemów. Niemniej jednak wyróżnia się pewne kryteria, od których zależy częstotliwość spotkań (zob. schemat 25) i są to:

- rodzaj specjalizacji pracownika socjalnego,
- rodzaj instytucji, w której pracuje,
- wybór pracownika socjalnego przez klienta (osobiste predyspozycje pracownika),
- rodzaj problemu lub życzenia²⁹⁵.

²⁹⁴ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 212.

²⁹⁵ Tamże.

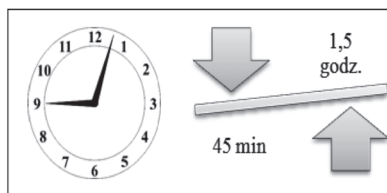
Schemat 25. Kryteria częstotliwości spotkań w pracy socjalnej

Źródło: opracowanie własne.

Różnorodność spotkań jest jednak najczęściej implikowana sytuacją klienta, ale musi być uzasadniona i znana obu stronom. Niekiedy spotkania z rodziną odbywają się raz w miesiącu, a w innym przypadku są częstsze, dwa, trzy razy w miesiącu. Świadomość spotkania jest ważna dla obu stron, by mogły się przygotować i zaplanować, o czym będą rozmawiać.

6.2. Czas trwania spotkań

Czas trwania spotkania jest również implikowany pewnym ograniczeniem. Spotkanie nie może trwać zbyt długo. Jest to korzystne dla obu stron. Pracownik socjalny ma świadomość, że tyle czasu może poświęcić swojemu klientowi, zaś klient wie, jakiego czasu rozmowy może oczekiwać od pracownika socjalnego. Najczęściej spotkania te trwają od czterdziestu pięciu minut do półtorej godziny. Zdarzają się jednak sytuacje, w których pracownik socjalny musi ograniczać czas, przerywać rozmowę. Klient może być zbyt zaborczy i przedłużać czas, co staje się męczące i prowadzi do braku skupienia ze strony pracownika socjalnego.



W każdym przypadku czas trwania rozmowy powinien być z góry określony. Relatywnie krótki czas jest najlepszą formą pomagania. Zakłada on bowiem możliwość rozeznania problemu, zastanowienia się i stwierdzenia, którą drogą metodycznego działania należy postępować. Zresztą każda terapia ma swój określony czas.

W przypadku spotkań z grupą wybór godziny i czasu również jest bardzo istotny. W czasie spotkań powinien być zachowany porządek, należy je też

odpowiednio przygotować. W literaturze wskazuje się na pewne reguły dotyczące organizacji spotkań oraz wymaganego czasu. Optymalny czas trwania powinien uwzględnić następujące etapy: zebranie uczestników, powitanie, czas na autoprezentację, przedstawienie tematu zebrania, czas wykładu, czas na pomoc audiowizualną, dyskusję oraz zamknięcie spotkania. Przyjmuje się, że takie spotkanie nie powinno trwać dłużej niż dwie godziny²⁹⁶. Czas jego trwania jest jednak uwarunkowany charakterem grupy, tj. tym, czy grupa jest otwarta, czy zamknięta.

6.3. Wykorzystanie przestrzeni

Wybór miejsca spotkania w danej przestrzeni jest równie ważny, jak inne elementy pomocy. Należy pamiętać, że w tym czasie rodzą się ważne relacje między pracownikiem socjalnym a jego klientem. Miejsce to ma być miłe, przyjemne, budzące zaufanie, wyciszone, dyskretne i znajdujące się nieco na uboczu.

Najczęściej pracownicy socjalni korzystają z dwóch rodzajów miejsc pracy. Pierwszym jest instytucja ich zatrudnienia, a drugim – miejsce zamieszkania klienta. Nie oznacza to, że nie mogą się spotkać na ulicy, w parku czy na jakimś placu. Niemniej jednak, każde miejsce ma swój charakter. Ważne jest, aby klient czuł się w nim dobrze. W polskiej praktyce pracownicy socjalni spotykają się w ośrodkach pomocy społecznej. Niestety wiele ośrodków nie jest dobrze przygotowanych na te spotkania, ponieważ pracownik socjalny zwykle nie dysponuje samodzielnym pokojem do przeprowadzenia rozmowy. Pokoje te nie są też odpowiednio wyposażone ani umeblowane.

Nie każde miejsce będzie w danym momencie odpowiednie do przeprowadzenia rozmowy. Wprawdzie pracownik socjalny korzysta z całej przestrzeni środowiska, ale niektóre problemy nakazują zaprosić klienta do instytucji. Jeśli spotkanie ma mieć charakter grupowy, będzie potrzebna większa przestrzeń. Jeśli rozmowa będzie przeprowadzona tylko z jedną osobą, ta przestrzeń może być mniejsza. Każde jednak spotkanie wymaga profesjonalnie przygotowanego miejsca, w którym pracownik socjalny i klient będą się czuć swobodnie i bezpiecznie. Przy ustalaniu miejsca rozmowy powinno się zatem zadbać, by: było ono bezpieczne, odpowiednie do ilości osób, obejmowało przestrzeń do poruszania się oraz wygodnego siedzenia na poziomie wysokości oczu tak, aby pracownik socjalny nie był wyżej od klienta i odwrotnie, rozmowa nie była prowadzona zza burka, ale na przygotowanych fotelach lub krzesłach z innymi elementami warunkującymi dobre samopoczucie²⁹⁷.

²⁹⁶ Por. C. de Robertis, H. Pascal, *Postępowanie metodyczne...*, dz. cyt., s. 262–263.

²⁹⁷ Por. tamże, s. 261.

Pani X to młoda licealistka mająca w tym roku pisać maturę, na ogół niestwarzająca problemów wychowawczych, ucząca się średnio. Życie pozaszkolne spędza ze znajomymi w klubach, dyskotekach bądź na imprezach domowych, tzw. libacjach. Często matka musiała widywać córkę wracającą do domu pod wpływem alkoholu. Dochodziło do licznych awantur a czasem nawet do rękoczynów.

W środowisku domowym była wychowywana przez matkę. Jest jedynaczką, co miało duży wpływ na rolę społeczną, jaką pełniła w grupie rówieśniczek. Rola ojca została zakończona, gdy Pani X miała dwa lata. Wyjechał i zostawił matkę z dzieckiem. Pani X miała tylko trzy środowiska, w których przebywała, a mianowicie: dom z matką, szkołę oraz grupę bliższych rówieśniczek. Gdy po pewnym czasie dowiedziała się, że jest w ciąży, matka potraktowała ją jak nie swoje dziecko. Po ostrej rozmowie z matką Pani X udała się na rozmowę z pracownikiem socjalnym. Co jej poradził? Co byś ty, jako przyszły pracownik socjalny, poradził Pani X?

Rozdział VII

POŚREDNIE POSTĘPOWANIE METODYCZNE W PRACY SOCJALNEJ

1. Organizacja pracy działań pośrednich
 - 1.1. *Czas pracy*
 - 1.2. *Przestrzeń pracy*
 - 1.3. *Dokumentacja pracy*
2. Planowanie i programowanie
 - 2.1. *Etapy programowania i planowania*
 - 2.2. *Zmienne programowania i planowania*
 - 2.3. *Określenie działań programowania i planowania*
 - 2.4. *Wybór działań programowania i planowania*
3. Właściwe otoczenie klienta
4. Próba współpracy z innymi pracownikami socjalnymi
 - 4.1. *Łączność*
 - 4.2. *Koordynacja*
 - 4.3. *Praca zespołowa*
 - 4.4. *Konsultacje*

1. Organizacja pracy działań pośrednich

Postępowanie metodyczne pośrednie polega na kontakcie pracownika socjalnego z klientem, ale w sposób pośredni. Działania takie dotyczą organizacji pracy, wcześniej zaplanowanych działań, które dopiero potem są propozycją skierowaną do podopiecznego. Istnieje wiele różnych działań pośrednich, a ich

organizacja skupia się wokół: czasu pracy, przestrzeni pracy, skompletowanej dokumentacji²⁹⁸.

1.1. Czas pracy

Ważnym elementem aktywności pracownika socjalnego w działaniu pośrednim jest dobre wykorzystanie czasu. Jego praca powinna być dobrze zorganizowana. Nie powinien się przemęczać przy jednoczesnym oddawaniu siebie i swoich zdolności na rzecz pomocy innym. Efektywne wykorzystanie czasu i jego organizacja wymagają od pracownika socjalnego określenia granic. Z jednej strony ma on dobrze spożytkować czas, a z drugiej – nie może go zbyt rozciągać i marnować.

W organizacji czasu należy wziąć pod uwagę to, co jest najważniejsze, najistotniejsze. Trzeba zatem tak go dostosować, aby podejmowane zadania miały swoje ograniczenie w czasie. Niestety nieraz pracownik socjalny nie ma wpływu na ilość czasu, jaką poświęca na konkretne działanie, bo decyduje o tym instytucja, która go zatrudnia.

Organizacja czasu pracy pozwala na uporządkowanie innych zadań, dostosowanie ich do wymagań pracy. Należy ponadto zwrócić uwagę na cechy osobowości pracownika oraz na to, w jakim czasie jest najbardziej produktywnym. Jednym pracuje się lepiej na początku tygodnia, innym – na końcu, jeszcze inni wolą pracować popołudniami. Niemniej jednak organizacja czasu pozwala uniknąć takiego zwykłego przemęczenia, a jednocześnie zwiększa dyspozycyjność i czujność na problemy.

1.2. Przestrzeń pracy

Przestrzeń pracy stanowi pomieszczenie, które zostało odpowiednio przygotowane do rozmów, jakie prowadzi pracownik socjalny z klientami. Pokój ten powinien być należycie umeblowany, a fotele i stół ustawione we właściwy sposób. Nie może być tak, że pracownik socjalny góruje nad klientem. W tym względzie musi być zachowana równość. Przed pomieszczeniem należy zorganizować poczekalnię, gdzie klient będzie mógł wygodnie oczekiwać na spotkanie. Trzeba również zadbać o jej stosowny wystrój.

Przestrzeń pracy jest bardzo ważna. Pracownik socjalny powinien mieć ciszę, dlatego warto się domagać wyciszenia i właściwego udekorowania pomieszczenia.

²⁹⁸ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 219–222.

W pokoju należy też postawić odpowiedni mebel do przechowywania niezbędnej dokumentacji.

Warto zwrócić uwagę także na wielkość pokoju socjalnego. Na mniejszej przestrzeni nie da się przyjąć kilku osób, tymczasem pracownik socjalny pracuje także z grupą. Niektórzy autorzy, jak np. Edward T. Hall, zastanawiali się nawet nad odległością, jaką powinno się zachować między pracownikiem socjalnym a klientem. Nie ma w tej sprawie zgodności. Jedni twierdzą, że ma ona być mała, inni zaś – że większa. Wydaje się, że optymalny dystans między rozmówcami winien kształtować się w granicach od jednego do dwóch metrów.

Trzeba przyznać, że nie wszystkie rozmowy z klientami dokonują się na miejscu instytucjonalnym. Niektóre odbywają się niejako w przestrzeni. Przestrzeń ta powinna być równie zorganizowana. Pracownik socjalny winien posiadać ze sobą odpowiednią dokumentację zależną od kategorii klienta: rodziny, bezdomnego, alkoholika, matki z dzieckiem, grupy...

1.3. Dokumentacja pracy

Wreszcie, w dobrze funkcjonującej instytucji, która zatrudnia dwóch czy więcej pracowników, konieczne jest prowadzenie dokumentacji spraw. Nie ulega wątpliwości, że sprawy rozwiązywane przez pracowników socjalnych są różne, ale i powtarzające się. Często się zdarza, że ta sama jednostka zgłasza się ponownie, oczekując pomocy. Wówczas dokumentacja jest niezastąpiona. Pozwala na szybkie zdiagnozowanie zjawiska i stanowi ślad wcześniej powziętej w danym obszarze pomocy.

W dokumentacji tej powinny się również znaleźć ważne pozycje książkowe z zakresu pracy socjalnej, a przede wszystkim dokumenty prawne, które tak często ulegają zmianie. Książki te i ustawy winny być pod ręką, aby w każdej sytuacji pracownik socjalny mógł po nie sięgnąć.

Ważnym wydaje się ponadto, aby każdy pracownik socjalny prowadził własną małą dokumentację, która pozwoli mu potem weryfikować powzięte sprawy. Dokumentacja ta może dotyczyć spraw wcześniej już rozwiązanych, jak również obejmować materiały zebrane i spisane przez inne instytucje socjalne z danego okręgu. Dzięki temu pracownik może szybko się poruszać w całej infrastrukturze socjalnej.

2. Planowanie i programowanie

Kolejnymi formami działania pośredniego w pracy socjalnej są planowanie i programowanie. Stanowią one ważne elementy metodycznego postępowania, bowiem w jakiś sposób odpowiadają całej charakterystyce działań podejmowanych przez pracowników socjalnych. Sukces dobrze zorganizowanej działalności przejawia się we właściwym rozwiązywaniu problemów. Analizę planowania i programowania osnują wokół czterech zagadnień: etapów programowania i planowania, zmiennych potrzebnych do tego procesu, określonych działań wykorzystywanych do tego celu, wyboru działań programowania, koordynacji i planowania²⁹⁹.

**programowanie i planowanie
zmienne procesu działania
wykorzystanie etapów działań
wybór działań programowania
koordynacja i planowanie**

2.1. Etapy programowania i planowania

Programowanie i planowanie w pracy socjalnej połączone są z wstępną fazą organizacji grupy. O ile pojedyncze, indywidualne przypadki rozwiązywane są na zasadzie prostej rozmowy, o tyle grupowe działanie musi być zorganizowane. Jak już wiemy, grupa to nie pojedyncza osoba, ale zespół kilku a nawet kilkunastu osób. Może być grupa mała, np. rodzina, i grupa duża, np. grupa pracownicza.

Pracownik socjalny formuje grupę do rozwiązania danego problemu lub też to sama grupa się formuje i zgłasza do niego z prośbą o możliwość rozwiązania sytuacji. W pierwszym przypadku pracownik socjalny sam próbuje dotrzeć do grupy, niejako wyjść na przeciw jej potrzebom. Wówczas cały okres przygotowania do stworzenia grupy zwany jest pośrednimi etapami przygotowania. Jest to czas między pomysłem stworzenia grupy, a pierwszym z nią spotkaniem.

Etapy programowania i planowania są następujące:

- dostrzeżenie potrzeb stworzenia grupy,
- ocena potrzeby stworzenia grupy,
- opracowanie projektu działania,
- negocjacje opracowania projektu działania,
- opracowanie umowy,
- zakończenie.

Pierwszy z nich – dostrzeżenie potrzeb stworzenia grupy – implikowany jest pewnymi potrzebami zauważonymi przez pracownika socjalnego. Potrzeby te

²⁹⁹ Por. tamże, s. 223–235.

mogą być np. dostrzeżone w danej dzielnicy miasta i dotyczyć młodzieży, która nie ma zorganizowanego czasu wolnego i dlatego ulega różnym formom złego zachowania. Pracownik socjalny dochodzi do wniosku, że należałoby pomóc tej młodzieży tak, aby zagospodarować ich potencjał fizyczny, i rozpoczyna przykładowo procedurę starań o boisko sportowe na terenie dzielnicy.

Drugi etap – ocena potrzeby stworzenia grupy – jest utworzeniem wstępnego projektu i sprawdzeniem, czy pomocy tej grupie jest zasadna. Innymi słowy jest to czas zastanawiania się pracownika socjalnego nad tym, czy rzeczywiście wybrana przez niego grupa i zauważony problem, potrzebują zajęcia się nimi. W tym przypadku stawia sobie kilka pytań:

- jakiego rodzaju jest ta grupa, z którą będzie miał do czynienia?
- jakiej natury jest jej potrzeba?
- w jaki sposób się przejawia?
- jakiej części młodzieży dotyczy?

Po analizie tych pytań wyciąga wnioski i weryfikuje zasadność starania się o boisko sportowe dla tej młodzieży.

Zadaniem pracownika socjalnego jest zachęcenie do tego pomysłu swojej grupy i sprawdzenie, jaką przejawia ona inicjatywę w tej sprawie. Czy rzeczywiście grupa ta jest zainteresowana jego pomysłem? To sprawdzenie otoczenia jest bardzo ważne, bowiem uświadamia pracownikowi socjalnemu, z jaką grupą ma do czynienia, czy aprobuje ona jego pomysł i jego osobę.

Kolejnym etapem programowania i planowania jest – opracowanie projektu działania – pozwalające pracownikowi socjalnemu zauważyć, czy dokonuje on właściwego wyboru, który w jakiś pozytywny sposób odbije się na lepszym zachowaniu grupy. Zanim przystąpi do działania, musi uprzednio zebrać samą grupę, dla której pracuje. Nie jest to łatwe zadanie. Musi bowiem określić: skład grupy, jej cele, rodzaj członkostwa, jak też narzędzia i środki potrzebne do opracowania danego projektu.

Czwarty etap – negocjacje opracowania projektu działania – jest prostą formą negocjacji między pracownikiem socjalnym i zorganizowaną grupą a daną instytucją. W tym przypadku na sesji rady miejskiej pracownik socjalny przedstawia problem poparty przez grupę, wyjaśnia jego zasadność oraz potrzebę rozwiązania. Owe negocjacje podejmuje on także w stworzonej przez siebie grupie. Już na pierwszym spotkaniu wyjaśnia jej członkom, po co się zebrali i co jest ich celem działania.

Po negocjacjach następuje – opracowanie umowy między pracownikiem socjalnym a przedstawicielem stworzonej grupy oraz daną instytucją na wykonanie

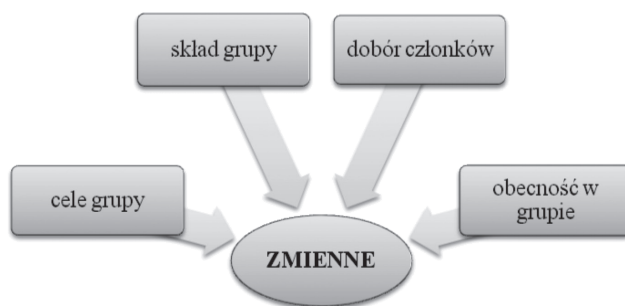
powziętego przez niego projektu. Po przyjęciu podpisanej umowy następuje etap działania, czyli realizacji projektu działania³⁰⁰.

2.2. Zmienne programowania i planowania

Cechą charakterystyczną programowania i planowania są zmienne, które dotyczą wyboru grupy przez pracownika socjalnego. Do zmiennych tych zalicza się:

- cele zakładane przez pracownika socjalnego w pracy z grupą,
- skład grupy,
- udział i obecność członków grupy,
- właściwy dobór członków.

Schemat 26. Zmienne programowania i planowania działania pośredniego w pracy socjalnej



Źródło: opracowanie własne.

Cele w grupie są dwojakiego rodzaju. Pierwszy dotyczy indywidualnych działań względem każdej osoby należącej do grupy. Drugi jest domeną działania pracownika socjalnego zakładającego pozytywne zmiany w tej grupie. Działanie to prowadzi do rozwiązania problemu, który jawi się jako trudność w danym środowisku lokalnym. Skład grupy uzależniony jest od jej jednorodności i liczebności. Najczęściej organizuje się małe grupy do dwudziestu osób, gdyż w nich zachodzą lepsze relacje i możliwość dogadania się, łatwiejsze nawiązywanie znajomości. O jednorodności grupy świadczy problem do rozwiązania. Ta jednorodność

³⁰⁰ Planowanie i koordynacja działań opiekuńczo-wychowawczych to etap systematycznego rejestrowania wszelkich potrzeb jednostki, rodziny, społeczności oraz wspólnego ich analizowania. To pewien namysł nad możliwymi a zarazem optymalnymi sposobami rozwiązywania problemów, jak też ocena sił i środków potrzebnych do realizacji zadania oraz dzielenia się nimi. Por. T. Pilch, *Metoda organizowania...*, dz. cyt., s. 269.

służy stabilności i jedności grupy. Jeśli zatem w naszym przykładzie jest grupa młodzieżowa, to zwracamy uwagę na jej przedziały: wiek, płeć, zainteresowania, pochodzenie społeczne.

Udział i obecność członków grupy implikuje jej żywotność. Należy zatem zdefiniować, czy członkostwo w niej jest dobrowolne, czy obowiązkowe, czy będzie to grupa zamknięta, czy otwarta. Istotnym aspektem jest właściwy dobór członków grupy, którą zorganizował pracownik socjalny. Grupa zawsze istnieje dla jakiegoś celu. Ten cel jest określony. Grupy tego typu określa się jako zadaniowe.

2.3. Określenie działań programowania i planowania

Określenie działań programowania i planowania w pośrednim działaniu metodycznym w pracy socjalnej jest związane z określeniem celów mogących przedłużyć żywotność grupy. Najczęściej organizuje się krótkotrwałe grupy, które kierują się następującymi celami:

- informacyjnymi,
- obserwacji i oceny,
- edukacyjnymi,
- rekreacyjnymi³⁰¹.

2.4. Wybór działań programowania i planowania

Każda grupa jest wspomagana przez utworzony program, który obejmuje wszystko, co jest jej przedmiotem działań. Program ten jest znaczeniowo szerszym pojęciem od działania. Składa się on bowiem z działania i z tego, co rzeczywiście się robi dla osiągnięcia pożądaných celów. Dlatego też program ma znamiona procesu. Istnieją różne formy programu działania uzależnione od specyfiki grupy. Stąd można stworzyć i opracować program:

- ukierunkowany na rozwijanie komunikacji pozawerbalnej w grupie,
- mający na celu wyrażanie uczuć w grupie,
- umożliwiający poszerzanie horyzontów umysłowych i możliwości grupy,
- umożliwiający rekreacje grupy,
- nastawiony na zmianę zachowania w grupie.

Wszelkie zajęcia podejmowane zgodnie z programem prowadzą do rozwoju grupy. Absorbują ją i otwierają na szerszą rzeczywistość społeczną. Prowadzi to grupę nie tylko do rozwoju fizycznego, psychicznego, ale również

³⁰¹ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 227.

– intelektualnego, a czasami nawet do ekspresji artystycznej. Program jest bardzo ważnym elementem procesu pośredniego w pracy socjalnej, ponieważ układa pewien sposób działania i postępowania metodycznego.

3. Właściwe otoczenie klienta

W podejmowaniu działań na rzecz podopiecznego pracownicy socjalni często się spotykają z jego otoczeniem, czyli najbliższą osobą: matką, ojcem, dziećmi. Wówczas nieraz nie wystarcza tylko zajmować się samym podopiecznym i jego sytuacją. Należy również po części wziąć pod opiekę otoczenie mogące w istotny sposób zmienić myślenie, świadomość względem klienta. Rodzina od zawsze stanowi przecież naturalne środowisko, gdzie człowiek się rodzi, wychowuje i umiera. Jest ponadto instytucją społeczną, w której uczymy się struktury i funkcji społecznych. Pozostaje też pierwszą grupą życia społecznego jednostki. Niezależnie zatem od jej cech: wspólnoty, grupy oraz instytucji, zaspokaja ona podstawowe potrzeby swoich członków oraz całej społeczności³⁰². Właśnie w takim otoczeniu rodzinno-społecznym pracownik socjalny podejmuje działania wspierająco-pomocowe.

Niezależnie od tego, kim jest podopieczny, ważnym wydaje się określenie jego otoczenia. Pierwsze pytanie biegnie w kierunku samego klienta: kim jest klient? czy jest to osoba jednostkowa, grupa, rodzina, grupa dzieci, młodzieży, organizacja? Tak czy inaczej, są to ludzie, jacyś bliscy, przyjaciele, znajomi. Między nimi a klientem zachodzą relacje. Pytanie kolejne: jakie są te relacje? dobre, niedobre, zadawalające, niezadawalające, trudne? Mogą to być ludzie, którzy w jakiś sposób pomagają klientowi lub też istotnie burzą jego hierarchię myślenia, wskutek czego czuje się on oszukany. Istnieje jednak pewna właściwa implikacja: im lepsze otoczenie, tym bardziej możliwe szybsze rozwiązanie trudności klienta.

Podejmowanie działań z otoczeniem nie jest łatwe. Wszystko zależy od tego, jakie jest to otoczenie. Jeśli klient jest w nim traktowany jako kozioł ofiarny, wówczas i praca staje się trudniejsza. Czasem jest to praca podejmowana z osobami niepełnosprawnymi z otoczenia klienta. W takich sytuacjach dość często pracownik socjalny staje w roli mediatora, musi interweniować u osób trzecich.

Pracownik socjalny nie może w dodatku podjąć rozmów z otoczeniem, jeśli nie otrzyma mandatu (zgody) od klienta. Podopieczni zaś nie zawsze zezwalają na taką formę współpracy. Należy wtedy uprzednio przeprowadzić właściwą rozmowę z samym klientem, uzyskać potrzebne pozwolenie i w dalszej kolejności podejmować kolejne kroki owocnej współpracy.

³⁰² Por. M. Duda, *Wprowadzenie*, w: *Rodzina wobec zagrożeń*, M. Duda (red.), Kraków 2008, s. 5.

4. Próba współpracy z innymi pracownikami socjalnymi

Współpraca między pracownikami socjalnymi jest bardzo ważna. Obejmuje ona kooperację kilku pracowników w tej samej placówce lub współdziałanie interinstytucjonalne. Dokonywana jest podczas zebrań albo w trakcie załatwiania spraw. Dość często pracownicy socjalni spotykają się w różnych grupach w celu własnej profesjonalizacji. Istnieje wreszcie możliwość superwizji pracy socjalnej, czyli swego rodzaju jej kontroli. Niemniej jednak wyróżnia się właściwie cztery formy współpracy pracowników socjalnych: łączność, koordynację, formę zespołu, właściwe konsultacje³⁰³.

**łączność
koordynacja
formowanie zespołu pracy
konsultacje**

4.1. Łączność

Łączność to nic innego jak przypadkowe lub celowe spotkania pracowników socjalnych mające na celu wymianę informacji. Ich kontakty mają charakter pisemny lub ustny. Zależy to w głównej mierze od rodzaju sprawy. Dzięki łączności istnieje możliwość niepowielania tych samych błędów, a także sposobność kilkukrotnego spotkania tego samego klienta. Owe kanały informacyjne wpływają na profesjonalizację pracy socjalnej, szczególnie w jej praktycznych obszarach. Łączność polega jedynie na prostej wymianie informacji, nie zaś na dłuższych spotkaniach mogących uruchamiać jakieś determinanty działania.

4.2. Koordynacja

Koordynacja jest mocniejszą stroną działania pracowników socjalnych, gdyż polega na zorganizowanej już współpracy. Jest ona harmonijnym działaniem na rzecz klientów podejmowanym przez pracowników socjalnych. Dotyczy wszelkich analiz i ocen programu działania. Istnieją sytuacje, które są trudne do rozwiązania. Wówczas, podejmując współpracę z innymi pracownikami socjalnymi, można przewidywać większe prawdopodobieństwo ich szybkiego rozwiązania.

Koordynacja współpracy między pracownikami socjalnymi, których działania są ukierunkowane na pomoc osobie w celu rozwiązania jej problemu, jest konieczna. Szczególnie gdy pracownik socjalny pracuje z rodzoną wieloprobłemową, czyli rodziną doświadczającą złożonych sytuacji życiowych (trudności

³⁰³ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 238–242.

związanych z funkcjonowaniem społecznym) i korzystającą z różnych usług świadczeń społecznych³⁰⁴. Jak zauważa Kazimiera Wódz, „Rodziny problemowe stają się dysfunkcjonalnymi w sensie społecznym wówczas, jeśli występujące w nich zjawiska dysfunkcjonalne prowadzą do deprywacji podstawowych potrzeb ich członków, zwłaszcza dzieci, osób wymagających opieki, niezdolnych do samodzielnej egzystencji”³⁰⁵.

Wielopproblemowość tych rodzin zakłada poszukiwanie wielu specjalistów o różnych zawodach: psychologów, pedagogów, wychowawców, asystentów rodziny, asystentki społeczne. Poza tym pracownicy socjalni kształcą się także w wielu dyscyplinach z zakresu pracy socjalnej, takich jak: praca socjalna z rodziną, animacja społeczności, usługi społeczne, organizacja pomocy społecznej, praca socjalna z dzieckiem i rodziną, praca socjalna z osobami niepełnosprawnymi, praca socjalna z seniorami, zarządzanie środowiskiem lokalnym, praca socjalna z uchodźcami i migrantami, itp. Mogą zatem współpracować między sobą na różnych poziomach wykształcenia i doświadczenia. W tym kontekście koordynacja w zakresie statusu zawodowego, profesjonalnego przygotowania, reprezentowanych instytucji służb społecznych wydaje się być owocna. Taka współpraca, której odniesieniem jest podopieczny, przyjmuje charakter podmiotowego traktowania klienta doświadczającego trudności życiowych.

4.3. Formowanie zespołu pracy

O ile koordynacja jest doraźną współpracą, o tyle praca zespołowa posiada charakter trwalszy i narzuca zorganizowaną strukturę działania. Praca zespołowa musi być wcześniej ustalona i uporządkowana. Powinien być podany terminarz, program, częstotliwość spotkań, limit czasu spotkań. Praca zespołowa wyznacza pewne cele działania. Cele te określane są podczas zebrań pracowników socjalnych. Zwraca się uwagę na:

- dzielenie się uzyskanymi informacjami o danym problemie,
- kształcenie w zakresie omawianej, rozwiązywanej sytuacji,
- podejmowanie nowych rozwiązań i form działania,
- określanie problemu w sensie badawczym.

³⁰⁴ Por. D. Trawkowska, *Dokąd zmierzamy? Socjologiczna analiza działań podejmowanych wobec rodzin wielopproblemowych przez pomoc społeczną*, „Teologia i Moralność” 2010 nr 7, s. 33.

³⁰⁵ K. Wódz, *Rodzina „specjalnej troski” w pracy socjalnej w środowisku zamieszkania*, w: *też*, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Katowice 1998, s. 167.

Wymienione powyżej cele nie mają charakteru zupełnie odrębnego, ale uzupełniają się, czyli korespondują ze sobą. Niestety ta forma pracy nie jest łatwa. W każdym zespole może dochodzić do istotnych różnic, niezgodności, zarówno ze względu na status zawodowy pracowników socjalnych, jak również z uwagi na rozwiązywany problem. Dlatego by zespół mógł właściwie funkcjonować, potrzebna jest wielka odpowiedzialność samych pracowników socjalnych. Winni oni zadbać o wzajemną akceptację, tolerancję i właściwą hierarchię wartości.

4.4. Konsultacje

Ostatnią formą pośredniego postępowania metodycznego w przypadku współpracy z innymi pracownikami są konsultacje. Następują one między pracownikami socjalnymi, ale na poziomie statusu zawodowego. Jest to swego rodzaju wymiana doświadczeń, zwłaszcza między starszym doświadczonym pracownikiem socjalnym a jego młodszym kolegą. Tego typu konsultacje są w literaturze interpretowane jako superwizja³⁰⁶.

Wiadomo, że starszy pracownik socjalny niekoniecznie odznacza się większą wiedzą niż jego młodszy współpracownik, jego doświadczenie jest jednak w konsultacjach bardzo ważnym odniesieniem. Stanowi ono odpowiednik profesjonalizmu i kompetencji, którymi cechuje się starszy pracownik socjalny. Zwykle do tego potrzeba właściwego poznania swojej osobowości, wiedzy z zakresu nauk interdyscyplinarnych, w szczególności zaś: socjologii, psychologii, pedagogiki i psychiatrii. Cenna jest również umiejętność tworzenia relacji terapeutycznej, słuchania, rozumienia ludzi i ich spraw, powodowania zmian³⁰⁷.

Konsultacje mogą się odbywać na poziomie instytucji. Pracownicy socjalni korzystają z nich w zależności od potrzeb. Mają też dostęp do konsultacji w sprawach trudnych, ich zdaniem niemających rozwiązania. Ten rodzaj działania nie jest nadzorem, a jedynie pomocą dla pracowników socjalnych.

³⁰⁶ Chociaż pojęcie to w angielskim znaczeniu *supervision* oznacza nadzór, kontrolę, kierowanie, to jednak superwizja jest najczęściej wykorzystywana jako jeden ze sposobów współdziałania pracowników i polega na doskonaleniu ich sprawności w osiąganiu celów. Ma służyć rozwojowi wiedzy i umiejętności potrzebnych do rozwiązywania problemów. Stanowi formę doradztwa odnoszącego się do problemów, usprawnia kompetencje zawodowe i optymalizuje jakość wykonywanej pracy. Por. J. Szmagański, *Koncepcje superwizji pracy socjalnej*, w: *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, J. Szmagański (red.), Warszawa 2009, s. 11–13.

³⁰⁷ Por. W. Szewczyk, W. Okła, *Podstawy poradnictwa psychologicznego*, Warszawa 2015, s. 21.

Szymon, uczeń pierwszej klasy warszawskiego liceum, ma ojca alkoholika oraz matkę, która nie radzi sobie z sytuacją i też sięga po kieliszek. Chłopak po powrocie ze szkoły do domu przeżywa prawdziwy koszmar. Nic nie pamięta z pierwszych lat życia – tylko uczucie lęku. Kiedy o tym mówi, ma trudności z oddychaniem, zaczyna boleć go głowa, brzuch, blednie i oblewa go zimny pot. Ojciec często pije, jest nerwowy – ciągle panuje atmosfera napięcia. W związku z tym, że ojciec pije codziennie, chłopak codziennie przeżywa też uczucie lęku.

Do domu wraca z myślą: „za co mi się oberwie tym razem?”. Jest bity codziennie za najmniejsze przewinienie, np.: za to, że nie siedzi prosto przy stole, że zrobił głupią minę czy odezwał się niepytany. Ojciec jest despotyczny, nie znosi sprzeciwu, kontroluje każdy krok jego i matki – która też obrywa, najczęściej za to, że wydaje pieniądze, które ojciec mógłby przeznaczyć na „ważniejszą” rzecz niż obiad, na wódkę. Chciałby narzucić swoje zdanie, rozkazuje. Nigdy nie wiadomo, kiedy i z jakiego powodu wpadnie w złość.

Niestety wszystko ma swoje skutki, chłopak ma koszarne oceny w szkole, często opuszcza zajęcia, ponieważ jest nieprzygotowany. Przez sytuację w domu jest coraz bardziej przygnębiony. Ciągłe zadaje sobie pytanie, dlaczego akurat jego to dotknęło i kiedy ten koszmar się skończy..

Rozdział VIII

OSTATNI ETAP DZIAŁANIA METODYCZNEGO – ZAKOŃCZENIE

1. Co to jest zakończenie?
2. Zamknięcie postępowania metodycznego
3. Zakończenia na poziomie instytucjonalnym
4. Różne formy zakończenia
5. Psychologiczne implikacje zakończenia
6. Możliwe sposoby zakończenia

1. Co to jest zakończenie?

Zakończenie jest ostatnią fazą metodycznego działania. Możemy o nim mówić, gdy praca została doprowadzona do końca. Trudno jednak określić prawdziwy koniec współdziałania z klientem. Właściwie współcześnie mówi się o wielu interpretacjach i sposobach zakończenia. Jedni określają zakończenie jako brak możliwego już dalszego postępu. Inni natomiast – jako moment osiągnięcia wszystkich celów, które były do osiągnięcia przez osoby biorące udział w danych działaniach. Jeszcze inni twierdzą, że zależy ono w dużej mierze od pracownika socjalnego i jego klienta. Kolejni zaś uznają, że następuje wówczas, gdy klient zdolny jest już do dalszego samodzielnego działania.

Niezależnie od wskazanych powyżej interpretacji zakończenie jest momentem zaprzestania działania ze strony pracownika socjalnego i zależy od jego indywidualnych predyspozycji oraz wielkości problemu. Kryteria zakończenia

wyznaczane są w zależności od poszczególnych sytuacji. Dlatego najlepszym wydaje się, że czas zakończenia najlepiej wyznaczyć w ramach wspólnego działania pracownika socjalnego i klienta, którzy po właściwej ocenie sami zdecydują, czy już czas na ostatnią fazę działania metodycznego i czy nastąpiła możliwość zamknięcia wspólnych spotkań.

2. Zamknięcie postępowania metodycznego

Ostatnim etapem metodycznego postępowania w pracy socjalnej, jak zostało to już nadmienione, jest zakończenie. Zwykle w literaturze wiele uwagi się poświęca innym fazom metodycznego działania, zaś fazę zakończenia traktuje się nieco lapidarnie albo nie przeznacza się jej w ogóle czasu. Wydaje się jednak, że ta faza jest również bardzo ważna. Pracownik socjalny spotkał się ze swoim klientem. Spędzał z nim wiele czasu, powziął wiele zamierzeń, dokonał oceny sytuacji i problemu, przedstawił projekty, zawarł umowę, nadszedł czas na zakończenie, na rozstanie się z nim. I właśnie ten ostatni etap jest niezwykle trudny. Jak się rozstać, aby wszystko było dobrze, aby klient już dalej sam sobie poradził?

Faza zamknięcia ma ogromne znaczenie, bowiem dotyczy usamodzielnienia klienta. Rozpoczyna się ona jednak już od samego początku – od pierwszego spotkania z podopiecznym. Już wtedy pracownik socjalny musi myśleć o zakończeniu i do niego przygotowywać swojego klienta. Niestety nieraz tak jest, że klient uzależnia się od pracownika socjalnego. Dobry pracownik socjalny potrafi wysondować, kiedy powinno nastąpić jego wycofanie. Na pytanie, kiedy to powinien zrobić, odpowiemy, że w optymalnym – najlepszym dla klienta – czasie. Dokładne bowiem zdefiniowanie momentu zakończenia lub zaprzestania działania powinno zależeć od indywidualnej sytuacji. Niezbędnym jest, aby pracownik socjalny i klient, na podstawie oceny, razem zdecydowali o zakończeniu współdziałania³⁰⁸.

Niestety w procesie zakończenia dochodzi czasem do wielu sprzeczności. Pierwsze z nich mają charakter instytucjonalny, albowiem pracownik socjalny jest przedstawicielem instytucji, placówki, w której pracuje. Drugie dotyczą sprzeczności uczuć, empatii, zbyt mocnego zaangażowania pracownika socjalnego. Ostatnie sprzeczności związane są z motywami zawodowymi, czyli chęcią sprawowania władzy nad innymi.

³⁰⁸ M. Drozdowicz, P. Leciej, S. Mielniczek, A. Nowicka, O. Piłat-Pawlak, M. Sikorska, A. Stróżyńska, *Standardy metodycznej pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem*, Poznań 2012, s. 20.

3. Zakończenia na poziomie instytucjonalnym

Instytucje socjalne w większości nie uzurpują sobie prawa do określania fazy zakończenia w metodycznym postępowaniu. Kwestię tę zostawiają pracownikowi socjalnemu i jego podopiecznemu. Dlatego też ustalenie czasu i miejsca zakończenia procesu rozwiązywania trudnej sytuacji należy do pracownika socjalnego. Pomimo że instytucje nie ustanawiają reguł dotyczących zakończenia działania w metodycznym postępowaniu, istnieje jednak różnica między instytucjami dotowanymi i finansowanymi z budżetu państwa a tymi, które zatrudniają pracowników socjalnych jedynie na umowę-zlecenie.

Wydaje się, że lepiej jest, gdy pracownicy socjalni wynagradzani są miesięcznie. Pozwala to na przyjmowanie wykwalifikowanej kadry, która będzie się starać zaspokajać potrzeby podopiecznych. Taka forma finansowania pozwala pracownikowi czuć się swobodnie w swoich poczynaniach. Nie narzuca się mu ograniczonego czasu na rozwiązanie danej sytuacji. W przypadku zatrudniania na zlecenie występuje nie tylko limit czasowy, ale też określona częstotliwość spotkań z klientem.

Jeszcze inną możliwością w instytucjach jest finansowanie dzienne, czyli według stawki dziennej. Wówczas ilość otrzymanych środków zależy od liczby zgłaszających się klientów. Instytucje te są mocno nadzorowane i wymagają rozliczenia od pracowników socjalnych. Im więcej zgłaszających się osób, tym szybszy rozwój danej instytucji. Jeśli zatem dana instytucja będzie lepiej prosperowała, to będzie dysponować korzystniejszą ofertą dla pracowników socjalnych. Wówczas większe środki ekonomiczne pozwolą na dłuższy czas trwania rozwiązywania danej sytuacji i późniejsze zakończenie³⁰⁹.

Niezależnie od różnych perturbacji występujących w danej instytucji, zakończenie jest tak ważną fazą działania metodycznego, że nie można bez niego zaprzestać pracy z klientem. Warunkuje ono bowiem powodzenie dalszej egzystencji podopiecznego.

4. Różne formy zakończenia – poziom indywidualny

Chociaż zakończenie metodycznego działania może nastąpić w każdej fazie pracy, to jednak w literaturze wyróżnia się ich kilka form. Do

**z inicjatywy pracownika socjalnego
z inicjatywy klienta
o ustalonym czasie trwania
zaplanowane przekazanie klienta**

³⁰⁹ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 278–279.

tych najważniejszych należy zaliczyć: zakończenie z inicjatywy pracownika socjalnego, zakończenie z inicjatywy klienta, zakończenie o ustalonym czasie trwania, zakończenie zaplanowane, zakończenie o znamionach przekazania klienta³¹⁰.

Pierwszym podmiotem zakończenia jest pracownik socjalny. To on proponuje zakończenie, nawet jeśli potrzebna jest zgoda klienta. On jest decydentem i od niego zależy, kiedy zakończenie nastąpi. Tego typu relacja jawi się jako właściwy moment rozstania. Pracownik socjalny profesjonalnie przygotowany do prowadzenia procesu pomocowego indywidualnie ocenia, na ile klient został usamodzielniony lub wdrożony do dalszych działań.

Zakończenie może nastąpić również z inicjatywy klienta. Podopieczny sam przerwa proces współpracy w dwóch sytuacjach: jeśli nie stawia się na spotkanie albo jeśli pracownik socjalny zastanie zamknięte drzwi, pomimo tego że był umówiony na spotkanie. Taki sposób zakończenia jest mało satysfakcjonujący, szczególnie dla pracownika socjalnego. Świadczy o tym, że klient go odrzucił, że się nie zrozumieli. Wówczas stawia sobie wiele pytań:

- dlaczego tak się stało?
- co zrobiłem źle?
- może byłam zbyt wymagający?
- czy nie odpowiadały mu moje propozycje?
- może się nie zrozumieliśmy? itd.

Czasem zerwanie spotkań przez klienta pracownik socjalny odczuwa jako porażkę zawodową. Wynika to ze specyfiki tego zawodu implikowanej interakcjami pomiędzy ludźmi a otoczeniem społecznym, które wpływają na umiejętność spełniania życiowych zadań, minimalizacji przykrości, realizacji wartości, aspiracji i celów życiowych³¹¹. Niestety owa interakcja nie zawsze prowadzi do zadowalającego konsensusu.

W sytuacji gdy zakończenie następuje z inicjatywy klienta, pracownik socjalny musi ponownie poświęcić czas na kolejne, ale już nowe, spotkania. Dokonuje jednak oceny przerwanej współpracy od samego jej początku. Analizuje, co było nieodpowiedniego z jego strony, szuka odpowiedzi na pytanie, dlaczego doszło do zerwania relacji. Stawia nowe hipotezy. Próbuje też ponownie nawiązać kontakt – telefonicznie lub listownie. Niekiedy jednak dochodzi do wniosku, że będzie cierpliwie czekał, aż klient sam zadecyduje o powrocie.

³¹⁰ Por. tamże, s. 280–283.

³¹¹ Por. P. Sztompka, *Socjologia...*, dz. cyt., s. 110.

Schemat 27. Formy zakończenia

Źródło: opracowanie własne.

Jeśli podejmowana praca dotyczyła grupy, sytuacja jest jeszcze trudniejsza. Wystarczy, że na spotkaniu grupy nie stawi się jedna lub dwie osoby. Burzy to całą organizację przyjętego programu. Ponownie pojawia się wiele niewiadomych. Pada pytanie: dlaczego niektórzy z tej grupy zrezygnowali? Dla pracownika socjalnego jest to ogromna frustracja i pewnego rodzaju „policzek”.

Typowe zakończenie to takie, kiedy po przebytej z klientem drodze dochodzi on do wniosku, że będzie już sobie radził sam, już wyszedł na prostą drogę i może uwolnić się od pracownika socjalnego. Oczywiście wykonana praca musi iść w kierunku rozwiązania problemu. Efektem wyjścia z kłopotów jest natomiast „rozpoczęcie życia bardziej odpowiedzialnego i efektywnego oraz radzenie sobie z trudnościami w przyszłości”³¹².

Kolejna forma zakończenia to upływ ustalonego czasu trwania podejmowanego postępowania metodycznego względem klienta. Moment zakończenia powinien zostać określony już na początku pierwszego spotkania, zwłaszcza gdy został podpisany kontrakt socjalny. Jest on przewidziany w umowie, a tym samym wyznacza dokładną ilość spotkań. Najczęściej proces takiego działania trwa od trzech do sześciu miesięcy. Podczas prowadzenia pomocy pracownik socjalny zmierza do założonego od początku jej zakończenia. Taka forma zakończenia ma swoje dobre i złe strony. Z jednej strony są określone jego ramy, z drugiej

³¹² W. Okła, *Poradnictwo...*, dz. cyt., s. 194.

zaś pomoc może wymagać dłuższego czasu działania. W tym przypadku wśród pracowników socjalnych rodzą się jednak dylematy i pytanie: co zrobić, skoro problem jeszcze nie jest rozwiązany?

Inną formą zakończenia jest zaplanowane działanie. Wówczas zarówno pracownik socjalny, jak i jego podopieczny, wiedzą, że w danym momencie ich współpraca dobiega końca. Razem planują zakończenie i ustalają datę, kiedy to nastąpi. Tego typu relacja jest istotnym czynnikiem dalszego funkcjonowania klienta, efektem dobrej współpracy i zaufania oraz komunikacji z szacunkiem³¹³.

W pracy socjalnej mówi się jeszcze o jednej formie zakończenia zwanej przekazaniem problemu innemu pracownikowi socjalnemu, którego cechuje wysoki profesjonalizm i kompetencja. Nie jest to jednak czyste zakończenie i trudno te procesy sprowadzić do wspólnego mianownika. Niemniej jednak on występuje i polega na zmianie partnerów pomagających lub instytucji. Przekazanie klienta nie wynika jedynie z czysto formalnych aspektów pomagania. Może je spowodować zmiana miejsca zamieszkania klienta lub choroba pracownika socjalnego. Zmiana miejsca zamieszkania natychmiast skutkuje wyznaczeniem nowego pracownika socjalnego i nowej instytucji. Czasem występuje taka sytuacja, że pracownik poprzedniej instytucji zajmuje się tym samym problemem i klientem w nowej instytucji, to znaczy zostaje w niej zatrudniony na czas określony w celu dokończenia sprawy.

Zmiana pracownika socjalnego w trakcie trwania rozwiązywania problemu jest zazwyczaj niekorzystna, ale czasem może też być pożyteczna. Zdarza się bowiem, że na nowo dynamizuje klienta do działania. Niekiedy pracownik socjalny i klient są w momencie stagnacji, bo już długo wspólnie pokonują daną drogę. Nie bardzo widzą wtedy możliwość dalszego działania. Wówczas pojawienie się nowego pracownika socjalnego daje szansę nie tylko na poprawę niewygodnej sytuacji, ale też na zmobilizowanie klienta do dalszego wysiłku.

Każda zmiana wymaga pewnej procedury. Pracownik socjalny musi powiadomić o zmianie swojego klienta. Następnie powinien skontaktować się z nowym pracownikiem socjalnym i przekazać mu nagromadzoną dokumentację, przedstawić, jakie cele zostały powzięte. Warto, aby pierwsze spotkanie z nowym pracownikiem socjalnym zostało zaaranżowane przez poprzedniego opiekuna i odbyło się w jego obecności. Pozwala to szybciej zdobyć zaufanie i nawiązać lepsze relacje klienta z nowym pracownikiem socjalnym. Należy jednak pamiętać, że

³¹³ Por. J. Stewart, *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, Warszawa 2010, s. 68.

zmiana pracownika socjalnego wiąże się z pewnym okresem przejściowym, który wydaje się trudny dla obu stron relacji.

5. Psychospołeczne implikacje zakończenia

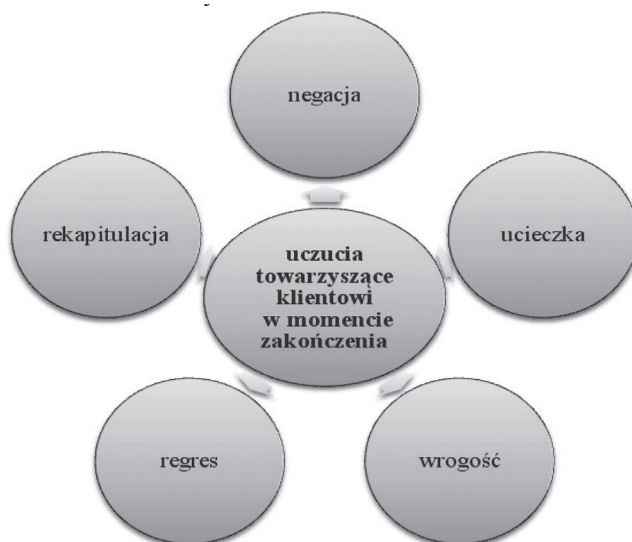
Zakończenie implikują dwa czynniki psychospołeczne: pracownik socjalny i klient. W pierwszym przypadku ma miejsce ambiwalencja. Z jednej strony pracownik socjalny jest zadowolony z wykonanej pracy, z drugiej – przeżywa uczucie straty, zwykłej rozterki i obawy, jak to będzie dalej, czy klient sobie poradzi. Zastanawia się również nad tym, czy mógł dla niego zrobić coś więcej. Ten wewnętrzny konflikt nasila się wówczas, gdy zakończenie jest związane z porażką. Pojawia się poszukiwanie „kozła ofiarnego”. Może nim zostać instytucja lub sam klient. Wszystkim jednak towarzyszy poczucie niezadowolenia. Kończąc jednak swoje działania, pracownik socjalny musi wyzbyć się nadmiaru empatii. Istnieją sytuacje, kiedy z klientem związał się uczuciowo, co utrudnia proces zakończenia. Musi sobie wówczas uświadomić, że wszystko już wykonał i czas na zakończenie sprawy. Przychodzi w ten czas uczucie satysfakcji: „rzeczywiście mój klient jest już odpowiedzialny za swoje życie, jest samodzielny, musi zostać teraz sam. Zwycięstwem i satysfakcją jest to, że udało mu się pomóc”.

Podobnie pewnego rodzaju ambiwalencja towarzyszy klientowi. Przyjęcie rozwiązanej sprawy i autonomii wiąże się z dalszą niepewnością i pytaniem. Jak teraz będzie? Czy ja sobie dalej poradzę? Rodzi się w nim pewnego rodzaju konflikt, któremu towarzyszą różne uczucia (zob. schemat 28)

Negacja – to uczucie, w którym klient nie chce przyjąć zakończenia i dostosować się do niego. Kieruje rozmowę w inną stronę, myśli o czymś innym, byleby nie mówić o zakończeniu. Taka postawa jest dla niego wygodna, bowiem nie obawia się, że jego dalsze funkcjonowanie będzie trudne.

Regres – to powrót do wcześniejszych zachowań klienta, do już zażegnanych konfliktów. Jest to pewna forma wrogiego nastawienia. Nagle klient nie potrafi wykonać prostych poleceń, które wcześniej realizował bez problemu. Jest to swego rodzaju strach przed przyszłością. Człowiek chce zachować relacje gwarantujące mu dobre samopoczucie i bezpieczeństwo.

Wrogość – to sytuacja, w której klient w momencie zbliżającego się zakończenia okazuje niezadowolenie. Sam zdaje sobie sprawę, że relacje, jakie nawiązał z pracownikiem socjalnym, są dla niego bardzo ważne. Nie chce się ich pozbyć. Dlatego będzie okazywał niezadowolenie, przestanie współpracować, a nawet może posunąć się do zmyślonych i kłamliwych słów względem jego sytuacji.

Schemat 28. Uczucia towarzyszące klientowi w czasie zakończenia

Źródło: opracowanie własne.

Uczucia, jakie towarzyszą wrogości, z jednej strony są dla pracownika socjalnego pożyteczne, bowiem pozwalają mu na szybsze rozstanie z klientem. Dla samego zaś klienta mogą być efektem poczucia porzucenia go przez pracownika socjalnego.

Rekapitulacja – jest formą sięgania do tego, co minęło. Klient pokazuje swoje przeżycia, nawiązuje do przeszłości i odsłania ją, szczególnie przy oglądaniu zdjęć. Tylko że w tym przypadku może on zrekapitulować i wycofać się. Nie będzie go stać na dalsze działania, wówczas zakończenie nastąpi nieco szybciej. Poza tym jest to pożądana chwila dla pracownika socjalnego, gdyż klient wspomina to, co miało dla niego duże znaczenie. Wpływa to na jego usamodzielnienie.

Ucieczka – następuje wówczas, gdy podopieczny przyspiesza koniec działania, nie przychodzi na spotkania. Czasem ta ucieczka wiąże się z zaangażowaniem klienta w innej grupie. Ucieczka również przyspiesza zakończenie, a nawet je wyzwała w sposób konieczny.

Wreszcie ostatni z czynników konfliktu wewnętrznego to zgłoszenie nowego życzenia. Jeśli klient zauważa, że jego spotkania z pracownikiem socjalnym zmierzają do zakończenia, wówczas zgłasza nowe życzenie, aby przedłużyć drogę postępowania metodycznego.

6. Możliwe sposoby zakończenia

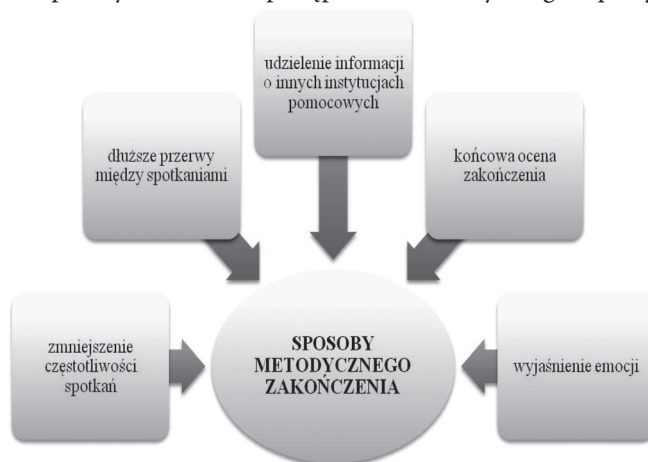
Istnieje przynajmniej kilka możliwości zakończenia. Pierwszą jest, jak już zostało to wskazane, porozumienie się pracownika socjalnego z klientem i ustalenie momentu zaprzestania wspólnego działania oraz jego daty. Każde zakończenie powinno prowadzić do trwałej zmiany sytuacji klienta. Zdaniem Barbary Kowalczyk, Jacka Kowalczyka i Aliny Karczewskiej „trwałe wprowadzenie zmiany z jednej strony wymaga dużej motywacji klienta, a z drugiej – silnego zaangażowania w jej utrzymanie. Już sama ewaluacja, zakończona sukcesem procesu zmiany, będzie miała dla klienta charakter motywujący. Chcąc dodatkowo wspomóc klienta w stabilizacji osiągnięć, pracownik socjalny może zaoferować mu swoją pomoc w przypadku, gdy klient będzie miał potrzebę ponownego skorzystania z jego usług lub zaplanować spotkania monitorujące. Może też wskazać i ułatwić klientowi kontakt z innymi lokalnymi instytucjami pomocowymi”³¹⁴.

Do innych sposobów zakończenia można zaliczyć:

- zmniejszenie częstotliwości spotkań,
- dłuższe przerwy między spotkaniami,
- wyjaśnienie emocji,
- udzielenie informacji o innych instytucjach socjalnych,
- ocenę końcową zakończenia³¹⁵.

Sposoby te można przedstawić schematycznie:

Schemat 29. Sposoby zakończenia postępowania metodycznego w pracy socjalnej



Źródło: opracowanie własne.

³¹⁴ B. Kowalczyk, J. Kowalczyk, A. Karczewska, *Pracownik socjalny...*, dz. cyt., s. 100.

³¹⁵ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 289–293.

Pierwszym sposobem właściwego zakończenia jest zmniejszenie częstotliwości spotkań. Już sama nazwa informuje nas o racjonalnym działaniu tego etapu. Spotkania początkowo odbywają się bardzo często, dlatego też organizowanie ich rzadziej wskazuje na to, że klient coraz lepiej sobie radzi i nie potrzebuje tylu rozmów. Ograniczając spotkania, łatwo jest przejść do zakończenia.

Drugi sposób, polegający na wprowadzeniu coraz dłuższych przerw w spotkaniach, jest równie dobry, bowiem uświadamia klientowi, że rozmowy dobiegają końca, co zaznacza się przez coraz dłuższy interwał czasowy. Podopieczny ma w tym czasie możliwość sprawdzenia siebie, weryfikacji, jak sam sobie radzi. Większa odległość czasowa spotkań implikuje również zwiększenie dystansu względem pracownika socjalnego.

Trzeci sposób to forma wyjaśnienia emocji, które uaktywniają się po zaprzestaniu działania. Pracownik socjalny przygotowuje klienta do rozstania. Podopieczny musi zrozumieć siebie i własne uczucia. Będzie bowiem zmuszony działać sam, stawiać czoła egzystencjalnym trudnościom i radzić sobie. Jest to dobry czas na wygaśnięcie uczuć pracownika socjalnego równie często angażującego się emocjonalnie w świadczenie pomocy innym. Podjęcie decyzji o przystąpieniu do dokonywania zmiany wiąże się z jej przyjęciem, gdy ten proces wsparcia klienta przez pracownika socjalnego już się dokona.

Czwarty sposób zakończenia ogranicza się do zebrania i udzielania informacji na temat funkcjonujących na danym terenie instytucji pomagających. Pracownik wykorzystuje całą sieć instytucji i umożliwia kontakt z nimi swojemu klientowi, którego postanowił już pozostawić³¹⁶.

Ostatnim sposobem podejmowania zakończenia w metodycznym postępowaniu jest ocena końcowa. Ocena powinna odpowiadać na pytanie, czy proces był skuteczny. W literaturze wskazuje się przynajmniej na kilka kryteriów oceny:

- „trafności (adekwatności) – zgodność zaplanowanych celów pracy z potrzebami osób i rodzin,
- skuteczności – ocena, w jakim stopniu wyznaczone cele zostały osiągnięte i czy osiągnięte rezultaty są tymi, które planowano,
- użyteczności – pozwala znaleźć odpowiedź, w jakim stopniu potrzeby osób i rodzin korespondują z faktycznie osiągniętymi rezultatami, jak dalece interwencja spełniła ich oczekiwania,

³¹⁶ Wypada, aby pracownik socjalny dysponował wykazem wszystkich instytucji sieci pomocowej znajdujących się w danym okręgu

- oddziaływania – czy podjęte działania przyczyniły się do uzyskania pożądanej zmiany w sytuacji/funkcjonowaniu osoby lub rodziny, konsekwencje wprowadzonych zmian,
- trwałości – odnosi się do pytania, czy osoba lub rodzina będzie nadal wymagała pomocy po osiągnięciu zmiany, jakie są szanse, że zaistniała zmiana będzie trwała po zakończeniu pracy z jednostką/rodziną³¹⁷.

Ocena końcowa jest stwierdzeniem, że zakończenie powinno się już dokonać. Pokazuje ona zmiany w systemie pomocy podopiecznemu, ocenia jego sytuację. Oceny końcowej dokonują razem pracownik socjalny i klient, wówczas podopieczny sam zauważa, że już wszystko dla niego zostało zrobione – przyszedł zatem czas na samodzielne życie. Głównym bowiem celem pracownika socjalnego jest, o ile to możliwe, doprowadzenie klienta do całkowitego usamodzielnienia³¹⁸, czyli do konstruktywnej zmiany. Trzeba bowiem przystosować daną osobę do zmienionego sposobu funkcjonowania w środowisku, w którym się znajduje³¹⁹.

³¹⁷ Kadela K., Kowalczyk J., *Standardy pracy socjalnej. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*, Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, Warszawa 2014 (w druku), opracowanie dostępne na stronie internetowej http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Standardy_pracy_socjalnej_www.pdf [dostęp: 30.03.2014], za: B. Kowalczyk, J. Kowalczyk i A. Karczewska, *Pracownik socjalny...*, dz. cyt., s. 101.

³¹⁸ Por. M. Grewiński, *Od systemu opieki przez politykę pomocy do aktywizacji i integracji społecznej w Polsce*, w: *Współczesne tendencje w pomocy społecznej i pracy socjalnej*, M. Grewiński, J. Krzyszkowski (red.), Warszawa 2011, s. 11.

³¹⁹ Por. A. Olech, *Wprowadzenie do zmian: wybór teorii do wykorzystania w animacji społecznej*, w: *Zmiana w społeczności lokalnej*, T. Kaźmierczak (red.), Warszawa 2007, s. 94.

Pan Robert zgłosił się do ośrodka pomocy społecznej w celu uzyskania pomocy finansowej. Ma 32 lata i jest kawalerem. Sześć miesięcy temu opuścił zakład karny, gdzie przebywał z powodu drobnych rozbojów i kradzieży. Z wykształcenia jest mechanikiem samochodowym, ale nigdy nie wykonywał tego zawodu, ani nie był nigdzie zatrudniony na stałe. Zarabiał jako pracownik fizyczny w branży budowlanej. Obecnie nie ma posady, a w konsekwencji i dochodów. Próbował się gdzieś nająć, lecz bez rezultatów. Mieszka u konkubiny (Anna lat 29) wraz z dwójką jej dzieci (Dżesika 8 lat, Martin 6 lat). Prowadzą wspólne gospodarstwo domowe, ale on nie dokłada się do budżetu, bo nie ma pracy – jest na utrzymaniu konkubiny. Pomaga jednak w wychowaniu dzieci. Nie utrzymuje kontaktu z rodzicami. Od wielu lat jest z nimi skłócony, toteż nie chce przyjmować od nich żadnej pomocy.

Stan zdrowia Pana Roberta nie jest przeciwwskazaniem do podjęcia pracy, także fizycznej. Niemniej jednak, wskutek narastającej frustracji wynikającej z przedłużającego się bezrobocia, dość często nadużywa alkoholu. Te problemy zaczęły się po wyjściu z zakładu karnego, czyli trwają 6 miesięcy. Po wypiciu Pan Robert bywa agresywny wobec konkubiny i jej dzieci, wszczyna awantury, na które się skarżą sąsiedzi. Kłopot z piciem nie był diagnozowany jako alkoholizm, bo nigdzie go nie zgłoszono. W związku z tym Pan Robert też się nie leczy. Wreszcie zgłosił się do pracownika socjalnego. Co zrobi pracownik socjalny?

Rozdział IX

OD TEORII DO INDYWIDUALNEGO PRZYPADKU

1. Andrzej – co z życiem mojej rodziny – bezrobocie
2. Maria – mój mąż mnie bije
3. Tomek – problemy z nauką
4. Ryszard – kiedyś był szczęśliwym ojcem
5. Tadeusz i Jolanta – alkoholizm nas zgubił
6. Pomoc rodzinie wielodzietnej

1. Andrzej – co z życiem mojej rodziny – bezrobocie

A. Przedstawienie problemu

Pan Andrzej ma 46 lat; swoją edukację zakończył w szkole zawodowej, nie ma nawet matury. W ciągu życia zawodowego miał kilka posad pracy, ale przynoszących niewielki dochód. Ostatnio przez kilka lat pracował jako ochroniarz w szkole amerykańskiej. Od 1,5 roku jest bezrobotny. Po kilku miesiącach, kiedy stracił pracę i nie mógł nigdzie jej znaleźć, zarejestrował się w urzędzie pracy jako bezrobotny i przez 6 miesięcy pobierał zasiłek. Prawo do zasiłku już wygasło. Jego żona – pani Jolanta – ma 45 lat i podobnie jak mąż ukończyła jedynie szkołę zawodową. Musiała opuścić swoje wieloletnie miejsce pracy 3 miesiące temu. A pracowała jako pani domu. Obecnie udaje jej się pracować tylko dorywczo głównie w supermarketach.

Małżonkowie mają jedno dziecko, 20-letnią córkę Karolinę, która jest na pierwszym roku studiów prywatnych. Nie zdała jednego obowiązkowego przedmiotu na maturze, ale w sierpniu udało jej się zdać egzamin poprawkowy. Niestety wyniki nie były zadowalające i ciężko było się z nimi dostać na niepłatne dzienne studia na uczelni publicznej (państwowej). Nawet w rekrutacji dodatkowej (uzupełniającej), tam, gdzie mogłaby/chciałaby studiować (czy to dziennie czy zaocznie), nie było już wolnych miejsc. Karolina powiedziała sobie, że nie chce iść w ślady rodziców, że mimo wszystko musi już zacząć studiować, nie chce zmarnować roku. Nie miałyby nawet w tym czasie pomysłu, co ze sobą zrobić. A że na prywatnej uczelni, która też jej bardzo odpowiadała, były jeszcze wolne miejsca, zarejestrowała się na tryb zaoczny, bo kosztuje mniej niż stacjonarny. I tak w weekendy jeździ na uczelnię, a w tygodniu pracuje w kawiarni. Postanowiła, że musi znaleźć jakąś pracę, po pierwsze, aby wspomóc rodziców, a po drugie, musi przecież płacić za studia prawie 2 150 zł za semestr.

Państwo Andrzej i Jolanta wraz z córką mieszkają w domu jednorodzinnym. Na szczęście nie muszą płacić czynszu, ale jak każdy obywatel muszą uiszczać podatki i rachunki. Do tego oczywiście dochodzą wydatki na przedmioty codziennego użytku: jedzenie, picie, odzież, środki kosmetyczne, higieniczne, czystości, produkty użytku domowego itd.

Pan Andrzej aktualnie nic nie zarabia. Przyznawanie zasiłku okresowego już się skończyło. Pani Jola nie ma stałej pensji, otrzymuje jedynie wynagrodzenie za prace dorywcze od 250 do 500 zł miesięcznie, ale to tylko wtedy, gdy znajdzie kilka robót w tym czasie. Tak na dobrą sprawę to Karolina zarabia tyle, żeby móc utrzymywać siebie, rodziców i dom. Jednak i to nie wystarcza, tym bardziej, że przede wszystkim musi odkładać na czesne. Rodzice uważają, że taka sytuacja, w której dziecko utrzymuje rodzinę i dom, w ogóle nie powinna mieć miejsca. Skoro córka mieszka z nimi, to powinna być na ich utrzymaniu. Owszem, może sobie pracować, ale zarobione pieniądze musi przeznaczyć na własne potrzeby/wydatki.

Rodzice Karoliny nie mają pracy. Co prawda nadarzały się okazje, aby jej ojciec znalazł posadę, ale przez urażoną dumę, ambicję i honor nie chciał z nich skorzystać. Czy pan Andrzej musi być taki wybredny? Jego rodzony brat proponował mu kilka razy pewną dorywczą pracę przy remoncie domu lub przy instalacji elektrycznej. Ale on odmówił, twierdząc, że za mało zarobi. Jego szwagierka dowiedziała się od swojego kolegi, że do warsztatu samochodów ciężarowych, w którym on pracuje, potrzebny jest pracownik i chętnie przyjęliby Andrzeja. Jednak on nie skorzystał z tej oferty; uważa, że się do tego nie nadaje, gdyż nigdy

nie naprawiał ciężarówek. Kiedyś pomagał przy samochodach osobowych i na tym się zna, to jest jego hobby. Pani Jola kompletnie nie rozumie zachowania męża. Zamiast brać te prace, bo przecież każdy grosz się liczy, to on unosi się honorem i ambicją, „że nikt mu pracy szukać nie będzie, łaski nie potrzebuje, że on ma swoją godność i sam o sobie zadba”. Najwyraźniej nie umie...

Niektórzy członkowie rodziny chcą im pomagać. Wprawdzie na wsparcie ze strony rodziców Andrzeja akurat nie mogą liczyć, bowiem niestety obydwój nie żyją, ale na pomoc jego teściów – tak. Nie jest to pomoc finansowa, gdyż utrzymują się oni z niewielkiego gospodarstwa rolnego przynoszącego małe dochody. Ofiarowują im za to produkty żywnościowe, m.in. ziemniaki, mleko, jajka. Mimo niechęci Andrzeja do uzyskiwania tego rodzaju wsparcia, za namową żony, zgadza się na nią. Jolanta ma rodzoną siostrę, ale nie jest z nią w kontakcie. Kiedyś bardzo poważnie się pokłóciły i od tego czasu się do siebie nie odzywają. Poza tym jej siostra wyjechała za granicę, aż do Kanady, więc tym bardziej mają ze sobą utrudniony kontakt.

Fakt braku pracy coraz bardziej przygnębia i załamuje p. Jolę. Mąż także się tym martwi i denerwuje. Mimo wszystko żona pragnie spokoju i zgody w domu, obustronnego wsparcia psychicznego, również tego, żeby wzajemnie się motywowali do działania i nie tracili sensu życia. Pan Andrzej często się poddaje, puszcza mu nerwy i wyładowuje się na żonie, wszczyna kłótnie, których świadkiem jest córka. Na domiar złego zaczyna zaglądać do kieliszka.

Sytuacja materialna tej rodziny staje się coraz trudniejsza. Brakuje pieniędzy na podstawowe potrzeby, ograniczają bieżące wydatki do minimum, zalegają z płatnością rachunku za energię elektryczną. Cała ta sytuacja coraz bardziej przerasta małżonków i Karolinę. P. Jolanta czuje wielką bezsilność i wstyd. Pogorszeniu uległ również stan zdrowia p. Andrzeja – nabawił się nerwicy. Wielokrotnie i on, i żona z pomocą córki szukali odpowiedniej dla siebie, stałej pracy, ale ich niski poziom wykształcenia okazał się przeszkodą w jej znalezieniu, a niestety nie było ich stać na jego uzupełnienie. Pani Jola i jej mąż nie utrzymują kontaktów towarzyskich ze znajomymi; wstydzą się swojej sytuacji nawet przed najbliższą rodziną i już nie uciekają się do niej z prośbą o pomoc.

Nie widząc wyjścia z sytuacji, Jolanta zgłosiła się o pomoc do ośrodka pomocy społecznej. W wyniku przeprowadzonego wywiadu środowiskowego otrzymała zasiłek celowy. Niestety znacznemu pogorszeniu uległ stan zdrowia jej męża. Choroba spotęgowała jego obojętność wobec całej sytuacji. Nie wiadomo dlaczego winą za swoją chorobę obciąża żonę.

Jego stosunek do córki też uległ zmianie. Nie jest ciekawy, co u niej słyhać, jak sobie radzi na studiach; nie okazuje jej ojcowskich uczuć, mimo że ona zawsze podtrzymywała go na duchu. Dla niej teraz jedyną podporą jest mama. Nie dość, że borykają się z poważnym kłopotem, to jeszcze Andrzej dokłada im swój ciężar w postaci odizolowania się albo narzekania. Pani Jola ponad wszystko pragnie dobra córki.

Obojętność męża wobec Karoliny rodzi w żonie negatywne emocje. Rzadziej z nim rozmawia, najczęściej rozmowa ta przybiera formę kłótni. Coraz bardziej się od siebie oddalają, nie próbując rozwiązać wspólnie narastających problemów.

W tej rodzinie pojawiają się następujące problemy psychologiczne: w sferze intelektualnej – ograniczenie zdolności rozwiązywania problemów spowodowane brakiem prawidłowych relacji z mężem; w sferze emocjonalnej – brak poczucia bezpieczeństwa, stabilizacji, niezaspokojone potrzeby miłości względem córki przez ojca, odczuwanie braku wsparcia, niekiedy szacunku, ze strony męża, poczucie bezradności oraz gniew.

B. Działania pracownika socjalnego

Pracownik socjalny podczas pierwszego spotkania dokonał wstępnej diagnozy sytuacji bezrobocia w domu (jak długo trwa). Pytał, jakie starania podejmowali bezrobotni, aby podjąć pracę. Motywował ich także do podjęcia działań zmierzających do zmiany sytuacji.

Formy pomocy, których udzielił małżonkom pracownik socjalny:

- wsparcie emocjonalne,
- aktywne słuchanie, cierpliwość, akceptacja, a nie pouczanie,
- okazywanie zrozumienia i pełnego skupienia uwagi na tych osobach bezrobotnych,
- porada psychologa, wsparcie psychiczne,
- wsparcie finansowe i rzeczowe, jako pierwsze działania pomocowe,
- podpisanie kontraktu socjalnego,
- porada prawna w związku z koniecznością uregulowania zaległości, np. za energię elektryczną,
- pomoc materialna: zakup żywności, odzieży, środków higienicznych, leków, pomocy naukowych dla studentki itp.,
- motywowanie do szukania pracy, wydanie karty bezrobotnego z wpisanymi datami zgłaszania się do ośrodka w celu sprawdzania samodyscypliny i aktywności bezrobotnego w poszukiwaniu pracy,

- współpraca pracownika socjalnego z innymi instytucjami w celu pomocy bezrobotnym: z sądami, klinikami zdrowia psychicznego, psychologami,
- współdziałanie pracownika socjalnego z PUP w celu możliwości podjęcia kursów przekwalifikujących osoby bezrobotne, zachęcanie tych osób do korzystania z Klubów Pracy w celu nabycia umiejętności pisania listów motywacyjnych i własnej autoprezentacji w rozmowie z pracodawcą,
- opracowanie odpowiedniej strategii, ułatwiającej rozwiązanie problemu tychże osób zgłaszających się o pomoc, np. zaproponowanie prac interwencyjnych (jeżeli taka możliwość istnieje).

W literaturze coraz częściej zaznacza się, że udzielone wsparcie powinno być skuteczne i trafne, a jego celem są określone rezultaty. Wydaje się zasadnym, aby pracownik socjalny przeprowadził ewaluację³²⁰.

2. Maria – mój mąż mnie bije

A. Opis sytuacji – zdarzenia

Do ośrodka pomocy społecznej zgłosiła się młoda kobieta. Podjęła rozmowę z pracownikiem socjalnym. Wyglądała na zaleknioną, zagubioną i niepewną. Pracownik socjalny starał się stworzyć miłą atmosferę zrozumienia, empatii, by wzbudzić zaufanie osoby szukającej pomocy.

Pierwszy powitał przybyłą kobietę słowami: „Witam, proszę usiąść, proszę czuć się swobodnie”. Kobieta usiadła. Pracownik socjalny zadał pytanie: „Jak mogę pani pomóc?”. Kobieta zaczęła mówić cichym i przerywanym, zaleknionym głosem: „Nie wiem, co robić. Znalazłam się w sytuacji bez wyjścia, boję się przebywać w domu, mój mąż mnie bije, przychodzi pijany, wszczyna awantury, grozi”. Pracownik socjalny zaczął powoli analizować sytuację, w jakiej znalazła się młoda kobieta, i próbował ją zrozumieć, także na podstawie zachowania, gestów, słów.

W jego ocenie wyglądała na przestraszoną, zaleknioną, zagubioną i szukającą pomocy z poważnym problemem. Zapytał: „Od kiedy trwa ta sytuacja? Czy szukała już pani konkretnej pomocy?”. Kobieta odpowiedziała: „To trwa od kilku miesięcy, odkąd stracił pracę, jesteśmy małżeństwem od roku, nie mamy dzieci. Jak stracił pracę, zaczął pić alkohol, robić awantury, wyzywać, winić mnie za sytuację, w jakiej obydwójce się znaleźliśmy”. Pracownik socjalny zapytał: „A czy pani obecnie pracuje?”. „Nie, nie pracuję” – usłyszał odpowiedź.

³²⁰ Na ten temat warto przeczytać: A. Skowrońska, *Praca socjalna...*, dz. cyt., s. 147.

Pracownik socjalny ponownie zdał pytanie: „Czy mogłaby pani udzielić mi teraz kilku ważnych informacji? Będą potrzebne, aby pani pomóc”. „Tak” – odpowiedziała. „Jak się pani nazywa? Poproszę o adres zamieszkania, numer telefonu, kontakt”. Kobieta odpowiedziała na wszystkie pytania ważne dla pracownika socjalnego. „Proszę mi jeszcze powiedzieć, czy w czasie waszych kłótni, bądź zaraz po nich były interwencje policji w pani domu?”. Kobieta zamilkła.

B. Próba rozwiązania problemu – rozmowa

Pracownik socjalny od analizy przechodzi do oceny sytuacji, postawienia hipotezy, zastanowienia się, jakie należy podjąć działanie. Ocenia sytuację jako trudną, wymagającą podjęcia interwencji. Postanawia przeprowadzić wywiad środowiskowy w miejscu zamieszkania ofiary przemocy i sprawcy. Jeśli zaś nie byłoby to możliwe, prosi o spotkanie i odpowiedź na pytania w ustalonym miejscu w celu zbadania autentyczności zdarzeń.

Proponuje ofierze pomoc psychologiczną i medyczną, podaje adresy konkretnych miejsc i placówek, gdzie można szukać takiej pomocy w celu poprawy psychicznego i fizycznego stanu zdrowia.

Po przeprowadzeniu dokładnego wywiadu i ocenie sytuacji materialnej, bytowej oferuje także pomoc w znalezieniu pracy. Jeśli sytuacja tego wymaga proponuje schronienie i mieszkanie zastępcze na czas rozwiązania problemu. Konieczny będzie także wywiad i kontakt z mężem ofiary – sprawcą – którego podejmie się inny pracownik socjalny. Działanie będzie wymagało udzielenia pomocy ofierze i sprawcy.

Pracownik socjalny zaczyna informować kobietę o propozycjach wsparcia, podjęcia działań, stara się motywować ją do przyjęcia pomocy: „Mam dla pani propozycję, proszę rozważyć jej przyjęcie. Pani sytuacja wygląda poważnie, istnieje zagrożenie ze strony męża. Udzieliła mi pani konkretnych i ważnych informacji, niezbędnych do opracowania i przyjęcia pewnego planu działania. Będzie on jednak wymagał zgody i współpracy z pani strony. Mogę zaproponować przebywanie w mieszkaniu zastępczym, tak by czuła się pani bezpiecznie. Będzie mogła tam pani przebywać aż do czasu rozwiązania tej sytuacji. Proponuję również pomoc psychologiczną i medyczną w celu poprawy funkcjonowania, samopoczucia psychicznego, wsparcia. Podam adres ośrodka interwencji kryzysowej, w którym bezpłatnie otrzyma pani takie wsparcie, także w zakresie porad, znajomości prawa – jeśli będzie taka konieczność. Jest pani ofiarą przemocy, a czyn

ten jest surowo zabroniony, naganny, karalny i grożą za niego konsekwencje oraz odpowiedzialność karna.

Podejmiemy również współpracę z pani mężem, odbędziemy rozmowę, zostanie poinformowany o reperkusjach swojego postępowania, nakłoniony do zmiany, szukania pomocy, która również jemu się należy w związku z brakiem pracy i nadużywaniem alkoholu. Co pani sądzi o tej propozycji? Jakie jest pani zdanie?”. „Proszę Pana, tak, zgadzam się na to wszystko i przyjmuję, mam jednak obawy co do tego, jak wszystko się dalej potoczy i jak zareaguje na to mój mąż”. „Proszę się nie martwić, będzie pani bezpieczna i chroniona, a mąż również otrzyma pomoc”. „Dobrze – zgadzam się”.

„Skoro zgadza się pani na powyższy plan i razem spróbujemy go zrealizować, zapytam o jeszcze jedną rzecz. Chcę zaproponować pani pomoc materialną i finansową, ale w tym celu potrzebne będą informacje o dochodach. Poinformuję o przysługujących zasiłkach, formach pomocy materialnej, jakie się pani należą, pomogę w sprawach formalnych, jeśli jest taka potrzeba”.

Kobieta poinformowała o swoich dochodach, sytuacji materialnej, zaś pracownik socjalny o formach należytej pomocy. Gdy ustnie został omówiony i opracowany plan działania, pracownik socjalny przeszedł do sporządzenia umowy pisemnej. „Proszę teraz o formalne wyrażenie zgody będące potwierdzeniem podjęcia współpracy”. Pomiędzy pracownikiem socjalnym a kobietą została podpisana umowa.

Kobieta przeprowadziła się do mieszkania zastępczego, skorzystała z wszelkich form pomocy zawartych w umowie, zaś wobec męża podjęto oddzielne postępowanie. Pomiędzy pracownikiem socjalnym a kobietą trwała współpraca, była ona informowana także o wszelkich działaniach dotyczących męża, postępowaniu i rezultatach.

Po wizycie pracownika socjalnego wraz z funkcjonariuszem policji w domu sprawcy przemocy i przeprowadzeniu z nim wywiadu środowiskowego, mającego na celu ocenić sytuację jego oraz nakłonić do przyjęcia pomocy, mąż kobiety przyznał się do swoich niegodnych czynów, tłumacząc je trudną sytuacją egzystencjalną. Wobec niego również podjęto kroki pomocy. Uświadomiono mu również, że dzięki żonie ich trudna sytuacja życiowa może powrócić do normalności.

C. Scenariusz pomocy udzielonej przez pracownika socjalnego:

- przyjęcie zgłoszenia o stosowaniu przemocy w rodzinie – uspokojenie, empatyczne podejście, zrozumienie,

- zdefiniowanie problemu – proszę mi o tym opowiedzieć,
- poznanie symptomów: objawy psychiczne (emocjonalne), objawy fizyczne, objawy społeczne, objawy zagrażające dzieciom,
- zapewnienie bezpieczeństwa – należy je rozumieć jako minimalizację fizycznych i psychicznych zagrożeń wobec osoby pokrzywdzonej i innych osób, szczególnie dzieci,
- przeprowadzenie wywiadu środowiskowego – uwiarygodnienie problemu,
- podjęcie działań interwencyjnych połączonych z procedurą Niebieskiej Karty³²¹,
- wspieranie na drodze przeżyć, traumy, problemu – pracownik socjalny:
 - dokonuje oceny – diagnozuje sytuację i potrzeby osoby, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie,
 - udziela kompleksowych i istotnych informacji – uzyskanie pomocy specjalistycznej (psychologicznej, prawnej, socjalnej, pedagogicznej) oraz instytucjonalnej, uzyskanie pomocy dla dzieci będących uczestnikami przemocy z wskazaniem instytucji zajmujących się tego typu zdarzeniami, uzyskanie wsparcia, którego celem jest poprawa sytuacji osoby dotkniętej przemocą,
 - przyznaje osobie pomoc finansową lub rzeczową – jeśli to konieczne,
 - uczestniczy w procesie powołania zespołu interdyscyplinarnego do spraw przemocy w konkretnym przypadku,
 - pomaga w sporządzaniu ważnych pism (np. urzędowych, zawiadomienie na policję bądź do prokuratury itp.),
- monitorowanie i towarzyszenie w drodze wychodzenia z problemu.

Problem przemocy przez wiele lat był tematem tabu, często marginalizowanym, a podejmowane czynności dotyczyły zwykle odizolowania ofiary od sprawcy. Współcześnie wdrażane są kompleksowe działania skierowane do ofiar oraz osób będących sprawcami przemocy³²².

³²¹ Procedura „Niebieskie Karty” to ogół czynności podejmowanych i realizowanych przez przedstawicieli jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, gminnych komisji rozwiązywania problemów alkoholowych, Policji, oświaty i ochrony zdrowia, w związku z uzasadnionym podejrzeniem zaistnienia przemocy w rodzinie (art. 9d ust. 2 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 218 z późn. zm.).

³²² Integralny pogląd w zakresie wsparcia osób z problemem przemocy prezentuje Katarzyna Stanek w książce pt. *Praca socjalna z osobą lub rodziną z problemem przemocy*. K. Stanek, *Praca socjalna...*, dz. cyt., s. 67–172.

3. Tomek – problemy z nauką

A. Identyfikacja problemu

Tomek był chłopcem zaniedbanym. Od początku pobytu w szkole wyraźnie odróżniał się od reszty rówieśników swoim wyglądem. Często przychodził na zajęcia nieumyty. Nie miał podstawowych nawyków higienicznych. Jego słownik był ubogi. Początkowo chłopiec nie był akceptowany przez rówieśników. Matka, jeśli tylko pojawiała się w szkole, sprawiała wrażenie zainteresowanej sprawami syna. Nie realizowała jednak ustaleń, łamała obietnice. Jedyną osobą, która zawsze była przy nim, to Kasia – koleżanka z sąsiedztwa.

Dzieci przychodziły do szkoły i wychodziły z niej razem. Problem pojawił się, gdy Kasia szybko znalazła w nowej klasie koleżanki, zaś Tomka koledzy wyraźnie unikali. W tym czasie chłopiec zaczął kłamać, dopuszczał się drobnych kradzieży na terenie klasy, zaniedbywał naukę szkolną, często opuszczał zajęcia. Z czasem matka zaczęła unikać kontaktów ze szkołą, zaś chłopiec z agresją reagował na drobne zaczepki ze strony kolegów.

Poczynione obserwacje, analiza dokumentów z przedszkola, potwierdziły ciężką sytuację materialną rodziny Tomka. Matka jest bezrobotna, bez prawa do zasiłku. Ojciec od dłuższego czasu pracuje jako robotnik drogowy, ma problemy z prawem i wyrok w zawieszeniu. Oboje rodzice nadużywają alkoholu i są po nim agresywni, często stosowali wobec dzieci kary cielesne. Mieszkają w starym i zniszczonym budownictwie. Ich mieszkanie jest małe i zaniedbane, w bardzo złej lokalizacji. Rodzina otrzymuje wsparcie z opieki społecznej, pieniądze są jednak przeznaczane na alkohol.

Tomek ma młodszą siostrę, którą często musi się opiekować. Ma też starszego brata, ale ten na stałe mieszka z babcią. Nie wiadomo, dlaczego nie mieszka z rodzicami. Rodzice poświęcali dzieciom niewiele uwagi. Zdarzało się, że po powrocie do domu chłopiec zastawał zamknięte drzwi. W pierwszej klasie w takiej sytuacji Tomek chodził do domu Kasi. Później, gdy miał klucz, wracał cicho do domu, zostawiał tornister i najczęściej wymykał się na podwórko. Ten brak opieki, brak zainteresowania jego rozwojem i niewydolność wychowawcza spowodowały stopniowe narastanie zaległości w szkole i odizolowanie się od reszty klasy.

Chłopiec zapominał o pracach domowych. Początkowo koledzy pożyczali „zapomniane” przybory. Podobnie było z drugim śniadaniem. Koledzy dzielili się z nim kanapką czy owocem, z czasem zaczął to traktować jako ich obowiązek.

Sytuacja chłopca w klasie stawała się przykra. Wyraźnie czuł się gorszy, szczególnie, gdy wezwana do szkoły matka przychodziła pod wpływem alkoholu. Koledzy wyraźnie unikali Tomka. W takiej sytuacji chłopiec również zaczął unikać kontaktów z rówieśnikami i szukać wsparcia wśród znacznie starszych kolegów z podwórka. Często opuszczał zajęcia bez powodu, a po kilku dniach nieobecności przynosił usprawiedliwienie od matki. Dopuszczał się drobnych kradzieży, straszył młodszych uczniów starszymi kolegami z ulicy. Wyraźnie brakowało mu motywacji do nauki, pracował niestarannie, niedokładnie, nie odrabiał prac domowych. Efektem były coraz gorsze wyniki w nauce.

B. Próba pomocy

Prowadzenie działań naprawczych może wyzwolić wiarę we własne możliwości. Celem w tym przypadku było to, aby chłopiec znalazł wśród rówieśników wartościowych kolegów, którzy staliby się wzorcem do naśladowania, poznał inne, „normalniejsze”, sposoby na życie, zaczął dbać o higienę osobistą, zauważył pozytywne strony nauki i zaczął osiągać coraz lepsze wyniki w nauce.

Przez trzy lata systematycznie pracowano nad zmianą jego zachowania i motywacją do nauki. Nie było to łatwe, szczególnie że nie można było liczyć na pomoc ze strony rodziny chłopca. Najistotniejsze w pracy z dzieckiem są:

- o ile to możliwe częste rozmowy z rodzicami – permanentny kontakt,
- prowadzenie częstych rozmów z chłopcem,
- zapewnianie udziału w zajęciach dydaktyczno-wyrównawczych,
- konsultacje z pedagogiem szkolnym i pielęgniarką szkolną,
- udział w zajęciach grupy socjoterapeutycznej prowadzonej przez specjalistów z poradni pedagogiczno-psychologicznej,
- skierowanie do poradni pedagogiczno-psychologicznej na badania i wdrażanie zaleceń poradni,
- możliwość odnoszenia choćby najdrobniejszych sukcesów na zajęciach w szkole bądź na zajęciach socjoterapeutycznych,
- stosowanie licznych pochwał, czasem za drobiazgi,
- prowadzenie zajęć integrujących zespół klasowy.

Po wielokrotnych rozmowach z Tomkiem i jego matką nastąpiła niewielka poprawa w jego wyglądzie i zachowaniu. Szczególnie w klasie trzeciej, gdy zauważył potrzebę mycia się i sam odczuł, że gdy jest czysty koledzy chętniej z nim przebywają. Chłopiec stał się znacznie spokojniejszy, zaczął odrabiać prace domowe. Matka zaczęła przychodzić do szkoły trzeźwa. Nadała jednak bardzo

rzadko przynosi potrzebne przybory szkolne. Tomek przede wszystkim znalazł kolegę w klasie, został zaakceptowany przez rówieśników. Sukcesem jest całkiem dobrze napisany przez niego test kompetencji w klasie trzeciej. Najważniejsze, aby oddziaływania na jego zachowanie były kontynuowane w klasach starszych.

4. Ryszard – kiedyś był szczęśliwym ojcem

A. Opis sytuacji

Pan Ryszard ma 48 lat. Dawniej był szczęśliwym mężem i ojcem już dorosłego Marcina. Jego żona umarła piętnaście lat temu na raka. Pan Ryszard niesamowicie cierpiał przez długi okres, tym bardziej, że była to jego pierwsza miłość. Spokój odzyskał dopiero przy nowo poznanej kobiecie, Izabeli, w której się zakochał i wziął ślub. Zamieszkali razem w dużym domu, niczego im nie brakowało. Jednak jego syn Marcin nie zaakceptował swej macochy i wyrzekł się ojca oraz zerwał z nim jakikolwiek kontakt. Trzy lata po ślubie nowa małżonka okazała się osobą niegodną zaufania, która oszukiwała Pana Ryszarda przez długi okres. Rozwiodła się z nim i wszystko mu zabrała: dom, bogactwo, wyrzucając go na bruk.

Pan Ryszard pozostał sam, wynajmując pokój w pobliskim hotelu. Samotność i poczucie bezradności doprowadziły go do alkoholizmu. Alkohol sprawiał, że przestał się zamartwiać problemami, ale tym samym doświadczył bankructwa. Stracił posadę, bo w pracy nie tolerowano pracowników pod wpływem alkoholu, a wraz z tym został wyrzucony z hotelu, ponieważ nie miał środków na opłacenie pobytu. Noce spędzał na dworcu, a w ciągu dnia prosił ludzi o pomoc, niejednokrotnie żebrząc pod kościołem.

Patrząc na swoje życie, zrozumiał, że sam nie jest w stanie sobie pomóc. Lekko zawstydzony zgłosił się do fundacji, która okazuje wsparcie bezdomnym i potrzebującym pomocy.

B. Poszukiwanie pomocy i próba rozwiązania problemu

Pierwszoplanowym celem tej organizacji było zapewnienie Panu Ryszardowi schronienia, choćby tymczasowego, a następnie dążenie do stabilizacji jego życia. Fundacja ta uzyskała z Unii Europejskiej wiele środków pieniężnych, dzięki którym w chwili obecnej jest w stanie zapewnić potrzebującym, a w tym przypadku Panu Ryszardowi, własne mieszkania wraz z meblami.

Początkowo Pana Ryszard został umieszczony w hoteliku dla bezdomnych, w którym miał nieco lepsze niż na dworcu warunki życia. Mógł tam zjeść ciepły posiłek, napić się herbaty i spędzić nocę pod dachem. Współpracująca z fundacją firma proponowała wiele miejsc pracy dla jej podopiecznych.

Po zapoznaniu się z życiorysem Pana Ryszarda wiadomo było, że wcześniej pracował w sklepie z odzieżą i w sposób wzorowy posługuje się kasą fiskalną. Zaproponowano mu więc pracę w kiosku. Oczywiście pracując tam nie zarabiał wielkich pieniędzy, jednak był w stanie utrzymać i zapewnić sobie wyżywienie i czystą odzież.

Fundacja zapewniła klientowi produkty kosmetyczne oraz środki czystości. Znalazł się również pod stałą opieką psychologa, który będzie czuwał nad jego rozwojem i pracą. Bardzo ważnym aspektem jest to, aby podopieczny docenił pomoc i nie zaprzepaścił możliwości dobrego życia. Aby wzorowo spełniał się w pracy i realizował swoje obowiązki, cieszył się z szansy, jaką otrzymał i nie powrócił do wcześniejszego trybu życia oraz picia alkoholu.

Pracownik socjalny przez cały czas pracuje z panem Ryszardem. Dobrze, że w odpowiedniej chwili udzielono mu pomocy. Jest bardzo inteligentnym mężczyzną, a nieszczęścia, jakie go spotkały w życiu, stały się powodem jego ciężkiej sytuacji. Gdyby nie śmierć żony oraz spotkanie na swojej drodze Izabeli, prowadziłby teraz zapewne szczęśliwe życie.

Pracownikowi socjalnemu zależało również na zapewnieniu podopiecznemu kontaktu z kimś bliskim. Skoncentrował się zatem na odnalezieniu jego syna Marcina, ponieważ w trakcie terapii prowadzonej z klientem zauważono, jak bardzo za nim tęskni. Okazało się, że syn pracuje w pobliskiej restauracji. Pracownik socjalny udał się tam i po długiej rozmowie przekonał, by poświęcił czas na rozmowę z ojcem, który bardzo potrzebuje jego wsparcia.

Dziś Marcin na nowo przyjaźni się z ojcem. Wybaczili sobie wszystko i od początku budują swoje życie. Mieszkają we własnym skromnym domu. Pan Ryszard, mimo że mieszka już u syna w domu, nadal pracuje w kiosku. Fundacja cały czas pomaga i trzyma pieczę nad klientem, dopóki nie będzie pewna, że jest już bardzo silnym człowiekiem, który da sobie radę w samodzielnym życiu.

Wielkim postępek jest fakt, że pan Ryszard jest świadomy tego, iż jego syn nie jest w stanie zapewnić mu środków do życia. Dlatego też nie zaprzestał korzystania z wizyt i porad pracownika socjalnego. Zdaje sobie sprawę, że wciąż jest słaby psychicznie.

Za namową syna należy także do klubu Anonimowych Alkoholików. Z miłości do syna i życia, które nabrało teraz nowego sensu, nie chce niczego zmarnować.

Stara się być samodzielny, a każdy dzień sprawia mu radość. Widok szczęśliwego człowieka, kiedyś nieradzącego sobie z życiem, jest bardzo budujący, dlatego warto pomagać i warto o tę pomoc prosić.

C. Scenariusz pomocy udzielonej przez pracownika socjalnego:

- przyjęcie zgłoszenia:
 - rozmowa wstępna – wysłuchanie,
 - zajęcie się osobą – obserwacja,
 - rozumienie i reagowanie z empatią,
 - szczerza rozmowa z szacunkiem i akceptacją,
 - troska o osobę i nieosądzanie jej,
- rozmowa rozeznająca sytuację klienta,
- rozpoznanie i zdefiniowanie trudności – diagnoza:
 - ocena sytuacji zdrowotnej (zagrożenia w kategoriach bezpieczeństwa, niebezpieczeństwa, stanu psychicznego),
 - ocena sytuacji zawodowej (edukacyjnej),
 - ocena sytuacji materialnej (dochodów z dorywczej pracy, stałych świadczeń: zasiłek stały, renta, emerytura),
- pierwsze wsparcie – wzmacniające:
 - odkrycie zasobów i motywacji do zmiany,
 - troska o osobę,
 - akceptacja osoby,
 - zaangażowanie się w jej sprawę – problem,
- podjęcie działania – udzielenie pomocy w zakresie:
 - wsparcia rzeczowego – możliwe zasiłki,
 - pomocy w pozyskaniu miejsca w placówce noclegowej,
 - pomocy i poradnictwa w zakresie złożenia wniosku o przydział mieszkania socjalnego,
 - opracowania dalszego planu działania,
- podpisanie obustronnej zgody na dalsze działania (rodzaju umowy) na okres trzech miesięcy – w tym czasie należało:
 - ustalić harmonogram działań, wizyt i spotkań,
 - prowadzić ciągły monitoring,
 - dostosować pomoc do najbardziej adekwatnych form wsparcia,
 - dokonywać regularnej oceny działań,
- monitorowanie i towarzyszenie w drodze wychodzenia z problemu,

- zaprojektowane dla osoby formy pomocy (także finansowej) mogą ulec zmianie – adekwatnie do zmian w sytuacji życiowej osoby,
- praca z rodziną jako forma powrotu bezdomnego do rodziny.

W literaturze istnieje wiele definicji bezdomności. Zwykle opisuje się ją przynajmniej w kilku kategoriach: wynikających ze źródłosłowa, o podłożu altruistycznym, nawiązujących do głównej przyczyny bezdomności, nawiązujących do wielu przyczyn bezdomności, bezdomności jako złożonego zjawiska społecznego i kulturowo-osobowościowego, budowanych na gruncie zjawisk, które obejmuje dana dyscyplina naukowa lub wynikających z praktycznych doświadczeń³²³.

Najkrócej jednak „bezdomność to zjawisko społeczne polegające na braku domu lub miejsca stałego pobytu, gwarantującego jednostce lub rodzinie poczucie bezpieczeństwa, zapewniającego schronienie przed niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi oraz zaspokojenie podstawowych potrzeb na poziomie uznawanym w danym społeczeństwie za wystarczający”³²⁴. Istotą jednak nie jest definicja, ale próba wsparcia i pomocy osobom bezdomnym.

5. Tadeusz i Jolanta – alkoholizm nas zgubił

A. Opis sytuacji

Państwo Krawczykwowie mieszkają wraz z dwojgiem małych dzieci – 10-letnią Anią i 8-letnim Tomkiem – w małej miejscowości (gmina liczy 5 tys. mieszkańców). Mąż od bardzo dawna nadużywa alkoholu i jest agresywny w stosunku do żony. W domu dochodzi do przemocy psychicznej i fizycznej wobec kobiety. Ona również nadużywa alkoholu, a jedno z dzieci (młodszy – Tomek) ma poważne problemy w szkole: nie potrafi odnaleźć się wśród rówieśników, nie słucha poleceń nauczycieli, przychodzi do szkoły zaniedbany i nieprzygotowany do zajęć, często brakuje mu zeszytu, długopisu, ołówka – podstawowych przyborów. W domu mieszka również 70-letnia babcia, której stan zdrowia nie pozwala na swobodne wykonywanie czynności domowych: ma problemy ze wzrokiem, na jedno oko nie widzi wcale, drugie jest w miarę sprawne.

Dom jest bardzo zaniedbany, od ponad 20 lat nie było w nim żadnego remontu. Ściany są przesiąknięte wilgocią, odpryskuje farba, a na złączeniach jest

³²³ Więcej na temat form wsparcia bezdomnych warto przeczytać. M. Dębski, *Wybrane metody pracy z bezdomnymi*, Warszawa 2014.

³²⁴ *Nowa Encyklopedia Powszechna PWN*, T 1, Warszawa 1995, s. 433.

widoczny grzyb. Nie ma ciepłej wody, a zimą jest bardzo zimno, ponieważ do centralnego ogrzewania potrzebny jest opał, na który brakuje pieniędzy. Pani Jolanta nie pracuje, jej mąż często traci pracę z powodu alkoholu i musi szukać nowej, zaś emerytura babci jest zbyt niska, aby wystarczyła na zaspokojenie większości potrzeb państwa Krawczyków. Pani Krawczykowska sama ponadto choruje od wielu lat na astmę, a jej leki nie zawsze są refundowane.

Rodzice pani Jolanty mieszkają kilkanaście kilometrów dalej: jej mama również ma problem z alkoholem, a ojciec od dawna choruje psychicznie. W domu państwa Krawczyków często dochodzi do przemocy, dlatego też potrzebna jest interwencja policji, którą najczęściej wzywa ich starsza córka. Czy państwu Krawczykom można w jakiś sposób pomóc?

B. Pomoc pracownika socjalnego

Pracownik socjalny ma szansę pomóc tej rodzinie na kilku różnych płaszczyznach. Pierwszym krokiem, jaki należałoby zrobić, jest zorganizowanie spotkania z tą rodziną: rozmowy z dorosłymi i dziećmi. Należałoby ją uzupełnić o wywiad środowiskowy – kontakt z sąsiadami, znajomymi, rozmowę z nauczycielami dzieci w szkole. Po rozeznaniu sytuacji każdej z osób będących w tej rodzinie można udzielić konkretnej pomocy.

Pracownik socjalny powinien współpracować tutaj z Gminną Komisją Rozwiązywania Problemów Alkoholowych. Na podstawie przeprowadzonego wywiadu może on złożyć do niej wnioski o przymusowe leczenie państwa Krawczyków. Wówczas będą oni mieli obowiązek stawienia się do najbliższej współpracującej z gminą poradni terapii uzależnień, bądź innej wybranej przez siebie poradni, i dostarczyć komisji zaświadczenie o odbytym spotkaniu. Dodatkowym środkiem bezpieczeństwa może być tutaj prośba już samej komisji przy współpracy z policją o przydzielenie rodzinie kuratora sądowego.

Pracownik socjalny może również pomóc w zorganizowaniu opieki nad babcią – instytucja pomocy społecznej może przydzielić opiekunkę, która kilka razy w tygodniu będzie odwiedzać starszą panią i pomagać jej w toalecie, zakupach etc.

Dzieciom – najbardziej pokrzywdzonym w tej sytuacji – także jest potrzebna fachowa pomoc. Z jednej strony powinny one być objęte opieką psychologa – dorastanie w takim środowisku niszczy w nich wiele cech występujących u dzieci naturalnie. Terapia mogłaby pomóc im odnaleźć się w sytuacji i poznać sposoby radzenia sobie z chorobą alkoholową rodziców. Nawet jeśli państwo Krawcykowie podejmą terapię, proces wychodzenia z tego problemu będzie bardzo trudny tak

samo, jak czas odzyskiwania zaufania dzieci. To, czego doświadczyły do tej pory, niestety na zawsze pozostanie w ich psychice.

Dzieciom należałoby umożliwić spotkanie z psychologiem dziecięcym. Pracownik socjalny powinien się zorientować, gdzie w okolicy jest dostępny taki specjalista (np. Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie) i wygzekwować od rodziców wizytę z dziećmi u niego. Gminne komisje rozwiązywania problemów alkoholowym bardzo często organizują kolonie – wyjazdy wakacyjne dla dzieci z rodzin dysfunkcyjnych. Dzieci wyjeżdżają wtedy na dwa tygodnie pod opieką psychologów i terapeutów, a jednocześnie odpoczywają i poznają nowe miejsca. Pracownik socjalny może więc przedstawić wniosek o taki wyjazd komisji.

Pomoc socjalna może polegać także na wsparciu środkami ekonomicznymi. W tym celu należy poinformować o możliwości zwrócenia się z prośbą o zapomogę na przybory szkolne dla dzieci, na leki bądź żywność. Bardzo często wśród tego typu klientów występują trudności z dopełnianiem różnego rodzaju formalności – w tym aspekcie rola pracownika socjalnego też jest nieoceniona.

C. Scenariusz pomocy udzielonej przez pracownika socjalnego:

- przyjęcie zgłoszenia,
- rozmowa wstępna – wysłuchanie:
 - zajęcie się osobą – obserwacja, rozumienie,
 - szczerza rozmowa z szacunkiem i akceptacją,
 - troska o osobę, nieosądzanie jej,
- rozmowa pozwalająca na rozeznanie sytuacji klienta i używanie motywacji do przygotowania diagnozy,
- wywiad z osobami z najbliższego otoczenia,
- rozpoznanie – diagnoza sytuacji rodziny (jeśli to konieczne):
 - ocena sytuacji zdrowotnej (zagrożenia w kategoriach bezpieczeństwa, niebezpieczeństwa, stanu psychicznego),
 - ocena sytuacji zawodowej,
 - ocena sytuacji materialnej.

Wsparcie osoby uzależnionej:

- pierwsze wsparcie – wzmacniające – motywacja do przeprowadzenia diagnozy leczniczej,
- podpisanie kontraktu socjalnego i zgłoszenie osoby uzależnionej do poradni placówki leczenia,
- monitorowanie dalszych działań wspierających we wskazanej placówce,

- po zakończeniu leczenia w placówce dalsze współdziałanie z osobą zdrowiejącą – szkoła życia w trzeźwości, grupy wsparcia, AA (terapia pogłębianego uzależnienia),
- usamodzielnianie się osoby uzależnionej jest oznaką dobrze przepracowanej drogi wsparcia i pomocy.

Wsparcie członków rodziny: żony i dzieci – współuzależnionych:

- wstępna rozmowa,
- motywacja do terapii,
- podpisanie kontraktu,
- jeśli to konieczne – przyznanie wsparcia rzeczowego w postaci świadczeń jednorazowych,
- formy pomocy:
 - psychologiczna indywidualna,
 - psychologiczna grupowa,
 - grupy wsparcia rodziny, AA,
- naprawione relacje małżeńsko-rodzinne świadczą o tym, że współuzależnieni nie potrzebują już podpory.

Rodzina z doświadczeniem problemu alkoholowego to „rodzina, w której ktoś pije w sposób nadmierny, destrukcyjny lub niekontrolowany. Rodzinę taką ujmuje się jako dysfunkcyjny system wewnątrzrodzinny, zaburzony układ, w którym picie jednego członka jest integralną częścią tego systemu. Alkoholizm osoby uzależnionej staje się punktem odniesienia dla przeżyć, nastawień, zachowań i procesów występujących w rodzinie. Osoba pijąca w rodzinie w sposób destrukcyjny dostarcza wszystkim innym problemów życiowych, finansowych i uczuciowych, tak więc cała rodzina boryka się z szeroko rozumianym „problemem alkoholowym”³²⁵.

12 kroków Anonimowych Alkoholików

1. Przyznaliśmy, że jesteśmy bezsilni wobec alkoholu, że przestaliśmy kierować własnym życiem.
2. Uwierzylimy, że Siła Większa od nas samych może przywrócić nam zdrowie.

³²⁵ W. Sztander, *Co to jest rodzina alkoholowa?*, „Świat Problemów” 1995 nr 12, s. 42. Por. M. Ryś, *Rodzina z problemem alkoholowym. Metody badań relacji interpersonalnych w dysfunkcyjnych systemach rodzinnych*, Warszawa 2014, s.10.

3. Postanowiliśmy powierzyć naszą wolę i nasze życie opiece Boga, jakkolwiek Go pojmujemy.
4. Zrobiliśmy gruntowny i odważny obrachunek moralny.
5. Wyznaliśmy Bogu, sobie i drugiemu człowiekowi istotę naszych błędów.
6. Staliśmy się całkowicie gotowi, aby Bóg uwolnił nas od wszystkich wad charakteru.
7. Zwróciliśmy się do Niego w pokorze, aby usunął nasze braki.
8. Zrobiliśmy listę osób, które skrzywdziliśmy i staliśmy się gotowi zadośćuczynić im wszystkim.
9. Zadośćuczyniliśmy osobiście wszystkim, wobec których było to możliwe, z wyjątkiem tych przypadków, gdy zraniłoby to ich lub innych.
10. Prowadziliśmy nadal obrachunek moralny, natychmiast przyznając się do popełnionych błędów.
11. Dążyliśmy przez modlitwę i medytację do coraz doskonalszej więzi z Bogiem (jakkolwiek Go pojmujemy), prosząc jedynie o poznanie Jego woli wobec nas oraz o siłę do jej spełnienia.
12. Przebudzeni duchowo w rezultacie tych kroków, staraliśmy się nieść posłanie innym alkoholikom i stosować te zasady we wszystkich naszych poczynaniach.

6. Pomoc rodzinie wielodzietnej

A. Opis sytuacji

Przypadek rodziny, której udzielono pomocy, dotyczy rodziny z pięciorgiem dzieci mieszkającej u dziadków, w małym, dwupokojowym mieszkaniu na czwartym piętrze, w bloku bez windy. Dodatkowym problemem rodziny jest niepełnosprawność najmłodszego 5-letniego dziecka cierpiącego na niedowład nóg po przebyciu choroby Heinego-Medina.

W związku z zamknięciem dużego zakładu pracy, głównego pracodawcy w mieście, ojciec rodziny podejmuje się prac dorywczych i sezonowych w budownictwie oraz przetwórstwie płodów rolnych. Matka zaś wykonuje prace chałupnicze.

Niskie i niestabilne dochody rodziców utrudniają rehabilitację niepełnosprawnego chłopca. Wymaga on stałej opieki matki, co ogranicza jej aktywność zawodową i zaburza realizację niektórych potrzeb członków rodziny. Dotyczy to

zaopatrzenia w odpowiednie ubrania dla dzieci, które uczęszczają do szkół, zakupu książek i przyborów szkolnych oraz opłat za dojazdy do szkół w przypadku dwojga starszych dzieci. Co w takiej sytuacji może zrobić pracownik socjalny?

B. Pomoc pracownika socjalnego

Pierwszym zadaniem pracownika socjalnego była rozmowa z rodzicami oraz obserwacja dzieci. W wyniku przeprowadzonego wywiadu środowiskowego stwierdził on liczne braki w wyposażeniu mieszkania (np. brak odpowiedniej liczby łóżek, brak odpowiednio urządzonych kąpoków do nauki dla dzieci, wspólna toaleta na korytarzu użytkowana przez sąsiadów).

Po zapoznaniu się z sytuacją materialną i mieszkaniową pracownik socjalny zaplanował pomoc jednorazową w formie zapomogi i długoterminową polegającą na zobowiązaniu do pokrywania wybranych kosztów. W dalszej perspektywie zamierzał podjąć próbę uzyskania samodzielnego mieszkania dla podopiecznych.

Z uwagi na złożoność sytuacji zmagającej się z trudnościami rodziny następnym krokiem było spisanie kontraktu w celu określenia sposobu współdziałania w rozwiązywaniu jej problemów. W kontrakcie znalazło się m.in. wyliczenie ustalonych z pracownikiem socjalnym działań, które powinna podjąć rodzina w celu poprawy swego położenia. Na podstawie uzyskanych zaświadczeń o średnich dochodach miesięcznych zdecydowano o przyznaniu stałego zasiłku.

Pracownik socjalny przeprowadził ponadto rozmowy z nauczycielami i dyrektorami szkół, do których uczęszcza czwórka starszych dzieci. Uzyskał dzięki temu informacje o ich bardzo dobrych postępach w nauce. W związku z tym potwierdzono inicjatywę odnośnie do przyznania dzieciom stypendiów uczniowskich i darmowych obiadów w szkolnych stołówkach. W tym celu pracownik socjalny złożył odpowiednie wnioski w urzędzie miasta i w ten sposób uzyskano od burmistrza fundusze na realizację wspomnianych stypendiów. Po zgłoszeniu konkretnych potrzeb w zakresie obuwia i odzieży miejscowa Caritas udzieliła w tym zakresie odpowiedniego wsparcia wszystkim członkom rodziny.

Pracownik socjalny, zawierając kontrakt, zobowiązał ojca rodziny do podjęcia stałej pracy, gdy taką ofertę dla niego znajdzie. W wyniku intensywnych poszukiwań, po pewnym czasie, wskazał mu stałą pracę magazyniera, którą ten podjął, uzyskując w ten sposób stałe źródło dochodu.

Rodzina miała jednak nadal trudności z opłacaniem rachunków za opał i elektryczność. W związku z tym pracownik socjalny w ośrodku pomocy społecznej uzyskał pomoc długoterminową polegającą na zobowiązaniu do pokrywania

50% tych kosztów, co w istotny sposób zasiłowało budżet rodziny. W Miejskim Przedsiębiorstwie Komunikacyjnym wynegocjowano bilety ze specjalną 75-procentową ulgą dla dwojga dzieci dojeżdżających autobusami do szkół.

W celu zapewnienia dzieciom wypoczynku wakacyjnego, pracownik socjalny przeprowadził rozmowy w urzędzie miasta i uzyskał zapewnienie o sfinansowaniu dwutygodniowych kolonii letnich dla dzieci organizowanych przez jedną z szkół. W szkołach dyrekcje zgodziły się na zakup kompletów podręczników do zasobów bibliotek i wypożyczenie ich dzieciom z rodziny wielodzietnej. Stanowiło to istotną ulgę dla jej budżetu, gdyż koszty tzw. wyprawek oscyływały wokół 1 500 zł.

Rodzina wymagała pilnego zaopatrzenia w dwa dodatkowe tapczany i biurka dla dzieci. W tym celu podjęto rozmowy w lokalnej hurtowni mebli, gdzie ojciec rodziny podjął pracę jako magazynier. W ich wyniku uzyskano odpowiednie elementy wyposażenia po obniżonej cenie. Właściciel sklepu AGD, po rozmowach z pracownikiem socjalnym, przekazał rodzinie nieodpłatnie nową pralkę automatyczną.

Odrębnym problemem szczególnej wagi była dalsza rehabilitacja 5-letniego chłopca, w związku z niedowładem kończyn dolnych. Po przedstawieniu sytuacji w podmiejskim klubie jeździeckim, który prowadzi również naukę jazdy i hipoterapię, zarząd klubu zgodził się na udział dziecka w rehabilitacyjnym kursie. Matce wskazano również sposób załatwienia odpowiedniego orzeczenia o niepełnosprawności dziecka w zespole ds. orzekania, co umożliwiło uzyskanie dalszych ulg, np. na przejazdy dziecka i jej samej.

Jeśli chodzi o niedostatki w zakresie środków higienicznych i lekarstw, pracownik socjalny zobowiązał się do udzielania doraźnego wsparcia, korzystając z możliwości prywatnego sponsora – właściciela drogerii.

Pracownik socjalny udzielał także informacji o programach pomocowych typu PFRON, w tym o udziale w dostępie do komputera i Internetu w ramach komputeryzacji gminy.

W rezultacie długich starań pracownika socjalnego, rodzina została zakwalifikowana do wpisania na listę rodzin, którym w najbliższym czasie zostanie przydzielone mieszkanie socjalne z zasobów miasta i gminy.

PODSUMOWANIE

Świadczenie pomocy wobec jednostki, rodziny i społeczności jest udziałem każdego człowieka. Jak się wydaje, w bogactwie osobowości ludzkiej ukryta jest niewidoczna skłonność wspierania innych, szczególnie osób poszkodowanych. Dlatego też biografia dziejów ludzkości jest nacechowana pięknem wspomagania, bycia przy kimś, przywracania chorym, cierpiącym i zagubionym godności ich bytowania. Z tej racji pomoc potrzebującym należy do najstarszych obszarów społecznej działalności człowieka. Wynikała bowiem z czystych intencjonalnie pobudek miłości bliźniego i była rezultatem troski o dobro innych³²⁶. Tego rodzaju pomocy udzielają profesjonalnie przygotowani i kompetentni pracownicy socjalni.

Zawód pracownika socjalnego kształtował się przez wieki i kształtuje aż do dziś. Jego początki sięgają czasów filantropijnych i dobroczynnych. Właściwie można ich szukać nawet już w średniowieczu. Był to czas szczególnego rozwoju działań filantropijnych w Grecji i Rzymie oraz działalności chrześcijańskiej świętych mężów: Franciszka i Tomasza, których należałoby uznać za ikony filantropii. Z tej też przyczyny James H. Bossard stwierdza, że pomoc społeczna sięga dalekiej przeszłości³²⁷. Trzeba zatem przyznać, iż proces instytucjonalizacji i profesjonalizacji pracownika socjalnego ma długie tradycje.

³²⁶ E. Leś, *Zarys historii dobroczynności i filantropii w Polsce*, Warszawa 2001, s. 17; T. Sinko, *Od filantropii do humanitaryzmu i humanizmu*, Warszawa 1960, s. 8–16.

³²⁷ Por. J.H. Bossard, *Social change and social problems*, New York 1938, s. 673.

Niezależnie od czasu kształtowania się zawodu pracownika socjalnego zawód ten jest współcześnie bardzo potrzebny. Wpisuje się w bezpieczeństwo społeczne i zdrowotne jednostki, grupy, rodziny, jako obszar ich dobrostanu i jakości życia. Nie jest to jednak łatwa profesja. Wymaga wiedzy, która racjonalizuje się w interdyscyplinarnym zakresie nauk społecznych i humanistycznych. Poza tym uzyskanie samej wiedzy teoretycznej nie czyni jeszcze z człowieka pracownika socjalnego. Wymaga się od niego czegoś więcej, pewnego rodzaju geniuszu, idealizmu – a może nawet sztuki – pomagania

Pracownik socjalny to ktoś wyjątkowy, charakteryzujący się empatią, wrażliwością, dobrocią, szczerością i zaufaniem. Nic dziwnego, że w dzisiejszych czasach tak mocno zwraca się uwagę na etyczny wymiar pracy socjalnej, odwołując się nie tylko do jej kodeksu etycznego, lecz także do świata aksjologii i aretologii. Pracownik socjalny nie tylko wykonuje swoją pracę, ale przede wszystkim – pełni służbę. Ta zaś posiada swoje konotacje. Służyć to być otwartym na potrzeby drugiej osoby, zauważać jej cierpienia, poniekąd uczestniczyć w tym cierpieniu i pomagać nawet wtedy, gdy praca nie przedkłada się na czynniki ekonomiczne.

Specyfika tego zawodu, jak wspomniano, jednoznacznie łączy się ze służebnością. Pracowników socjalnych postrzega się w związku z tym jako ludzi zdolnych do pomocy: opiekunów, osoby zdolne do afirmacji drugiego człowieka. Ich zadania zlokalizowane są wokół świadczenia różnego rodzaju wsparcia: doradztwa, pomocy w usamodzielnieniu się, w zakresie zaspokajania potrzeb bytowania. Istnieją jednak jeszcze inne obszary pomocy. Zapotrzebowanie na jej świadczenie implikowane jest problemami konkretnych osób, z którymi pracownicy socjalni się spotykają i którym świadczą pomoc.

Potrzeba dzisiaj uczciwych i dobrych pracowników socjalnych – potrafiących nie tylko zauważyć cierpienie człowieka, ale się nad nim także pochylić. Dlatego tak ważne wydaje się studiowanie niejako człowieka i jego polityki społecznej. Aby jednak być pracownikiem socjalnym, trzeba zdobyć dyplom wskazujący na kwalifikacje i kompetencje zawodowe. W ostatnim czasie ów dyplom potwierdzający wykształcenie w tym kierunku można było uzyskać w ramach wielu kierunków studiów, tj. na: pedagogice, politologii, socjologii lub naukach o rodzinie. Dobrze zatem, że coraz więcej osób studiuje pracę socjalną, tym bardziej, że obecnie bardzo potrzeba wykwalifikowanych pracowników w tej dziedzinie. Jest to, jak się wydaje, studium „człowieka dla człowieka”.

Mając na uwadze ważność profesji pracownika socjalnego w naszych i przyszłych czasach, autor niniejszej publikacji starał się nakreślić metodyczny sposób postępowania pracownika socjalnego z klientem. Z pewnością opracowań tego

typu, może bardziej lub mniej zbliżonych, znajdziemy już wiele, ale przedmiotowe opracowanie, w którym zwrócono również uwagę na praktyczne aspekty tego zawodu, wydaje się dobrym materiałem do studiowania i podnoszenia profesjonalizacji działań pracownika socjalnego. Teorii jest dużo, praktyki zaś nieco mniej, a to właśnie empiria ma znaczenie kluczowe. Żadna teoria nie zastąpi doświadczenia ani praktyki, chociaż jest nieodzownym stadium intelektualizacji praktycznych poczynąń każdego człowieka.

Niech niniejsza książka stanie się właściwą pomocą dla studentów socjologii, pedagogiki, polityki społecznej, pracy socjalnej, nauk o rodzinie, szczególnie zaś pracowników pomocy społecznej. Poziom i zakres świadczonych przez nich usług jest bowiem miernikiem stopnia zaangażowania w wykonywane obowiązki. Warto, by budowały one dzieło „z serca do serca” dla służby, pomocy i wsparcia człowieka oraz zagubionej społecznie rodziny.

BIBLIOGRAFIA

Encyklopedie, słowniki, leksykony

- Encyklopedia socjologii*, t. 3, Warszawa 2000.
Lexikon der Pädagogik, Freiburg 1964.
Mały słownik aksjologiczny, Z. Struzik (red.), Warszawa 2013.
Nowa Encyklopedia Powszechna PWN, t. 1, Warszawa 1995.
Okoń W., *Nowy słownik pedagogiczny*, Warszawa 1996.
Słownik socjologii i nauk społecznych, G. Marshall (red.), Warszawa 2005.

Akty prawne

- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. z 1997 r. Nr 78, poz. 483 z późn. zm.).
Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm., t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 1740, z późn. zm.).
Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2004 r. Nr 64, poz. 593 z późn. zm., t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1876 z późn. zm.).
Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 218 z późn. zm.).
Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 821 z późn. zm.).
Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 19 października 2007 r. dotyczące placówek opiekuńczo-wychowawczych (Dz. U. z 2007 r. Nr 201, poz. 1455).
Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1788).

Literatura przedmiotowa

- Adamczyk M., *Metody pracy socjalnej a rozwój kapitału społecznego*, w: *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, W. Szymczak (red.), Lublin 2009, s. 163–178.
- Adamska-Chudzińska M., *Podmiotowe wyznaczniki sprawności zawodowej człowieka a wartość kapitału ludzkiego w organizacji*, „Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy” 2010 nr 17, s. 423–432.
- Adamski F., *Rodzina. Wymiar społeczno-kulturowy*, Kraków 2002.
- Adamus-Matuszyńska A., Barańska B., Maćkowska R., *Paradygmat public relations jako dyscypliny naukowej*, „Studia Ekonomiczne” 2014 nr 187, s. 11–35.
- Aleksandrowicz J.W., *Psychoterapia medyczna. Teoria i praktyka*, Warszawa 1996.
- Apanowicz J., *Metodologia ogólna*, Gdynia 2002.
- Bartel S., *Autorytet rodzicielski*, w: *Słownik małżeństwa i rodziny*, E. Ozorowski (red.), Warszawa–Łomianki 1999.
- Bartnicka D., *Metoda środowiskowa w ujęciu polskich i zagranicznych teoretyków pracy socjalnej*, w: *Praca socjalna. W poszukiwaniu metod i narzędzi*, M. Orłowska, L. Malinowski (red.), Warszawa 2000, s. 120–134.
- Bąbska B., Rymśa M., *Organizowanie społeczności lokalnej – metodyka pracy środowiskowej*, Warszawa 2014.
- Becielewska D., *Wsparcie emocjonalne w pracy socjalnej*, Katowice 2005.
- Bezanson K., *Gender and the limits of social capital*, „Canadian Review of Sociology & Anthropology” 2006 nr 4, s. 420–452.
- Biestek F., *The casework relationship*, Chicago 1957.
- Boczoń J., Toczyński W., Zielińska A., *Ubóstwo jako zjawisko społeczne oraz przedmiot pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995, s. 341–366.
- Bodanko A., *Psychoanalityczny model strukturalny osobowości: rozwój osobowości i postaw według Zygmunta Freuda*, „Nauczyciel i Szkoła” 2011 nr 2 (50), s. 37–46.
- Bossard J.H., *Social change and social problems*, New York 1938.
- Bowen M., *Theory in the Practice of Psychotherapy*, w: *Family therapy: Theory and practice*, P.J. Guerin (red.), New York 1976, s. 42–90.
- Brown A.G., *Grupwork*, Ashgate 1992.
- Chruściel K., *Miejsce pracy socjalnej w systemie pomocy społecznej*, „Praca Socjalna” 2009 nr 1, s. 42–60.
- Chrzastowski S., *Wykorzystanie genogramu we współczesnych nurtach terapii rodzin*, „Psychoterapia” 2009 nr 148, s. 65–76.
- Ciczkowska-Giedziun M., *Praca socjalno-wychowawcza z rodziną*, Olsztyn 2015.
- Cieślak R., Eliaś A., *Wsparcie społeczne a osobowość*, w: *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*, H. Sęk, R. Cieślak (red.), Warszawa 2005, s. 68–89.
- Ciżkowicz B., *Wyuczona bezradność młodzieży*, Bydgoszcz 2006.
- Czekanowski P., Oniszczyk P., *Czym jest organizowanie społeczności lokalnej. Organizowanie Społeczności Lokalnej w Polsce*, Projekt Matra, Gdańsk 1999.
- Dębski M., *Wybrane metody pracy z bezdomnymi*, Warszawa 2014.

- Drozdowicz M., Leciej P., Mielniczek S., Nowicka A., Piłat-Pawlak O., Sikorska M., Stróżyńska A., *Standardy metodycznej pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem*, Poznań 2012.
- DuBois B., Krogsrud Miley K., *Praca socjalna*, Warszawa 1996.
- Duda M., *Wprowadzenie*, w: *Rodzina wobec zagrożeń*, M. Duda (red.), Kraków 2008, s. 5–7.
- Dybowska E., *Diagnoza pedagogiczna środowiska rodzinnego*, w: *Wybrane zagadnienia pedagogiki rodziny*, A. Błasiak, E. Dybowska (red.), Kraków 2010, s. 257–274.
- Dybowska E., Wojtanowicz K., *System wspierania i formy pracy z rodziną*, Kraków 2013.
- Fedyszak-Radziejowska B., *Wiarygodność metod jakościowych i sondaży w badaniach kapitału społecznego wsi*, w: *W obliczu zmiany: wybrane strategie działania mieszkańców polskiej wsi*, K. Gorlach, G. Forys (red.), Kraków 2005, s. 63–77.
- Freud Z., *De la technique psychoanalytique*, Paris 1953.
- Gajewska M., Sobczak K., *Edukacja filozoficzna – ścieżka edukacyjna*, Gdynia 2009.
- Garvin Ch.D., B. Seabury A., *Działania interpersonalne w pracy socjalnej*, Warszawa 1996.
- Gast L., Bailey M., *Doskonalenie komunikacji w pracy socjalnej*, Warszawa 2014.
- Giddens A., *Socjologia*, Warszawa 2006.
- Gizicka D., Gorbaniuk J., Szyszka M., *Rodzina w sytuacji rozłąki migracyjnej*, Lublin 2010.
- Goffman E., *Charakterystyka instytucji totalnych*, w: *Współczesne teorie socjologiczne*, A. Jasińska-Kania, L.M. Nijakowski, J. Szacki, M. Ziółkowski (red.), Warszawa 2006, s. 316–336.
- Goffman E., *Człowiek w teatrze życia codziennego*, Warszawa 2000.
- Gofron B., *Funkcjonalizm i teoria konfliktu wobec idei równości w edukacji*, „Podstawy Edukacji” 2008 nr 1, s. 43–65.
- Góra A., *Tradycje opieki i pomocy społecznej w Polsce*, „Praca Zbiorowa” 1989 nr 2, s. 22–24.
- Grabusińska Z., *Rola pracy socjalnej w aktywnej integracji*, Warszawa 2012.
- Gramlewicz B., Gramlewicz M., *Socjologia w zarysie*, Katowice 2008.
- Gruszczyński L.A., *Kwestionariusze w socjologii, Budowa narzędzi do badań surveyowych*, Katowice 1991.
- Grewiński M., *Od systemu opieki przez politykę pomocy do aktywizacji i integracji społecznej w Polsce*, w: *Współczesne tendencje w pomocy społecznej i pracy socjalnej*, M. Grewiński, J. Krzyszkowski (red.), Warszawa 2011, s. 9–22.
- Grawitz M., *Méthodes des sciences sociales*, Paris 1981.
- Grzywocz K., *Wartość słuchania*, „Telefon Zaufania” 2014 nr 48, s. 15–21.
- Halpern D., *Social Capital*, Polity Press, Cambridge 2005.
- Hilgard E.R., *Wprowadzenie do psychologii*, Warszawa 1972.
- Hamilton G., *Theory and practice of social case work*, New York 1951.
- Jan Paweł II, *Laborem exercens*, w: *Encykliki Ojca Świętego Jana Pawła II*, Kraków 1996.
- Januszek H., Sikora J., *Podstawy socjologii*, Poznań 2003.
- Kacprzak A., Kudlińska I., *Praca socjalna z osobami opuszczającymi placówki resocjalizacyjne i ich rodzinami*, Warszawa 2014.
- Kadela K., Kowalczyk J., *Standardy Pracy Socjalnej. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*, Warszawa 2013.

- Kałdon B.M., *Ubóstwo rodzin czynnikiem powstawania trudności w funkcjonowaniu szkolnym dzieci*, „Forum Pedagogiczne” 2011 nr 1, s. 99–108.
- Kamiński A., *Funkcje pedagogiki społecznej*, Warszawa 1974.
- Kamiński A., *Metoda technika, procedura badawcza w pedagogice empirycznej*, w: *Metodologia pedagogiki społecznej*, R. Wroczyński, T. Pilch (red.), Wrocław 1974, s. 51–68.
- Kamiński T., *Praca socjalna i charytatywna*, Warszawa 2004.
- Kantowicz E., *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, Olsztyn 2001.
- Karasowska A., Szulirz A., *Ocalić więzi. Praca socjoterapeutyczna z rodziną zagrożoną*, Warszawa 2015.
- Kawula S., *Dziecko w rodzinie ryzyka – zagrożenia socjalne*, w: *Pedagogika rodziny. Obszary i panorama problematyki*, S. Kawula, J. Brągiel, A.W. Janke (red.), Toruń 2007.
- Kawula S., *Pedagogiczna typologizacja rodzin*, w: *Pedagogika rodziny. Obszary i panorama problematyki*, S. Kawula, J. Brągiel, A.W. Janke (red.), Toruń 2007, s. 17–193.
- Kaźmierczak T., Łuczyńska M., *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Katowice 1998.
- Jakubik A., Masłowski J., Antoni Kępiński, *Człowiek i dzieło*, Warszawa 1981.
- Kirenko J., Byra S., *Zasoby osobiste w chorobach psychosomatycznych*, Lublin 2008.
- Kocowski T., *Potrzeby człowieka. Koncepcja systemowa*, Warszawa 1982.
- Kołodziej-Durnaś A., Kozłowska U., *Kontrakt socjalny – kulturowe aspekty pomocy społecznej dla obcokrajowców*, „Praca Socjalna” 2008 nr 1, s. 87–101.
- Kowalczyk B., Kowalczyk J., Karczewska A., *Pracownik socjalny w perspektywie zarządzającego procesem zmiany. Wykorzystanie teorii zarządzania do rozwoju kompetencji pracownika socjalnego*, Warszawa 2014.
- Kozielecki J., *Koncepcje psychologiczne człowieka*, Warszawa 2000.
- Krakowiak P., Paczkowska A., Janowicz A., Sikora B., *Sztuka komunikacji z osobami u kresu życia*, Gdańsk 2013.
- Krasiejko I., *Asystentura rodziny. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*, Warszawa 2016.
- Krasiejko I., *Diagnoza pedagogiczna w metodycznym działaniu asystenta rodziny*, „Przegląd Pedagogiczny”, 2015 nr 1, s. 184–196.
- Krasiejko I., *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Katowice 2010.
- Król R., *Autorefleksja w procesie adaptacji nauczyciela akademickiego*, w: *Adaptacja zawodowa nauczyciela*, J. Szempruch, M. Blachnik-Gęsiarz (red.), Częstochowa 2009, s. 253–258.
- Krzysteczko H., *Osobowość*, w: *Psychologia dla teologów*, J. Makselon (red.), Kraków 1995.
- Kulesza E., *Lokalna polityka społeczna*, Warszawa 2013.
- Kulesza E., *Ochrona danych osobowych w pomocy społecznej*, Warszawa 2013.
- Kurowski P., *Minimum egzystencji w 2003 r.*, „Polityka Społeczna” 2004 nr 4, s. 34–35.
- Kurzynowski A., *Polityka społeczna – podstawowe pojęcia i zakres*, w: *Polityka społeczna*, A. Kurzynowski (red.), Warszawa 2002.
- Labonté-Roset Ch., *Samorozumienie, kształcenie i uznanie pracy socjalnej w Europie*, w: *Profesje społeczne w Europie. Z problemów kształcenia i działania*, E. Marynowicz-Hetka, A. Wagner, J. Piekarski (red.), Katowice 2001, s. 83–97.

- Lalak D., *Teoretyczny i praktyczny sens metody indywidualnych przypadków*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995, s. 223–241.
- Leś E., *Zarys historii dobroczynności i filantropii w Polsce*, Warszawa 2001.
- Lewin K., *Psychologie dynamique*, Paris 1959.
- Łęcki K., Szóstak A., *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, Katowice 1999.
- Łobocki M., *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, Kraków 2006.
- Łobocki M., *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, Kraków 1999.
- Macario L., Rocchi M., *Komunikacja w relacjach niesienia pomocy*, Kraków 2011.
- Majkowski W., *Rodzina polska w kontekście nowych uwarunkowań społecznych*, Kraków 2010.
- Majkowski W., *Socjologia (skrypt dla studentów)*, [b.r.] [b.m.].
- Marynowicz-Hetka E., *Pedagogika społeczna*, Warszawa 2006.
- Maslow A.H., *Osobowość i motywacja*, Warszawa 1990.
- Mazur J., *Duch pracy socjalnej w kontekście pytania o człowieka*, w: *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, W. Szymczak (red.), Lublin 2009, s. 13–20.
- Mazur J., *Pro familia et societate. Wybrane zagadnienia polityki społecznej*, Kraków 2013.
- Mazurkiewicz E.A., *Diagnostyka w pedagogice społecznej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995, s. 51–70.
- McGoldrick M., Gerson R., Shellenberger S., *Genogramy. Rozpoznanie i interwencja*, Poznań 2007.
- Merton R., *Teoria socjologiczna i struktura społeczna*, Warszawa 1982.
- Mikołajewicz W., *Praca socjalna jako działanie wychowawcze*, Warszawa 1995.
- Miller W.R., Rollnick S., *Wywiad motywujący. Jak przygotować ludzi do zmiany*, Kraków 2010.
- Młyński J., *Człowiek wobec pomocy. Zarys pracy socjalnej*, Tarnów 2009.
- Młyński J., *Deprywacja społeczna integralną częścią pracy socjalnej*, „Praca Socjalna” 2008 nr 4, s. 3–14.
- Modzelewski W., *Wprowadzenie do socjologii*, Katowice 1999.
- Morawski R., *System pomocy osobom uzależnionym od alkoholu na przykładzie procesu psychoterapii pacjenta R. w Placówce Leczenia Uzależnień i Współuzależnienia w jednym z miast w Zagłębiu Dąbrowskim*, w: *Widzieć – rozumieć – pomagać. Przykłady rozwiązań stosowanych w codziennej pracy pracownika socjalnego*, M. Teodorczyk (red.), Warszawa 2013, s. 24–42.
- Moreno J.L., *Die Grundlagen der Soziometrie. Wege zur Neuordnung der Gesellschaft*, Wyd II, Köln 1967.
- Moszczeńska W., *Metodologii historii zarys krytyczny*, Warszawa 1977.
- Namysłowska I., *Terapia rodzin*, Warszawa 2000.
- Nelson-Jones R., *Practical counselling and helping skills. Text and exercises for the lifeskills counselling model*, London 1997.
- Nikitorowicz J., *Proces diagnozowania w naukach o wychowaniu. Wybrane aspekty*, „Kwartalnik Policyjny” 2015 nr 3, s. 97–102.

- Nowak S., *Metodologia badań społecznych*, Warszawa 1985.
- O teorii Maslowa, w: *Współczesne teorie motywacji*, K. Madsen (red.), Warszawa 1980 s. 415–451,
- Okła W., *Poradnictwo terapeutyczne*, Lublin 2013.
- Okun B., *Skuteczna pomoc psychologiczna*, Warszawa 2002.
- Olech A., *Etos zawodowy pracowników socjalnych*, Katowice 2006.
- Olech A., *Wprowadzenie do zmian: wybór teorii do wykorzystania w animacji społecznej*, w: *Zmiana w społeczności lokalnej*, T. Kaźmierczak (red.), Warszawa 2007.
- Olubiński A., *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne. Teoria i praktyka*, Toruń 2004.
- Orłowska M., Malinowski L. (red.), *Praca socjalna. W poszukiwaniu metod i narzędzi*, Warszawa 2000.
- Ossowska M., *Socjologia moralności. Zarys zagadnień*, Warszawa 1986.
- Palacz-Chrisidis A., *Praca socjalna z osobami uzależnionymi i ich rodziną*, Warszawa 2014.
- Payne M., *Modern social work theory*, London 1997.
- Pilch T., *Metoda grupowa w pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995, s. 265–272.
- Pilch T., *Metoda organizowania środowiska*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995.
- Pilch T., *Zasady badań pedagogicznych*, Wrocław 1977.
- Podolski K., Turnowiecki W., *Polityka społeczna*, Gdańsk 2003.
- Pogodzińska R., Wójcik D., *Kontrakt socjalny w praktyce*, „Praca Socjalna” 2009 nr 4, s. 81–106.
- Pospiszyl I., *Patologie społeczne*, Warszawa 2010.
- Pudelko T., *Metoda pracy grupowej*, Warszawa 1978.
- Putnam R., *Bowling Alone: malejący społeczny kapitał Ameryki*, „Res Publica Nowa” 1996 nr 6, s. 16–22.
- Radlińska H., *Pedagogika społeczna*, Warszawa 1961.
- Richmond M.E., *What is social case work?*, New York, 1922.
- Robertis de C., *Metodyka działania w pracy socjalnej*, Katowice 1998.
- Robertis de C., Pascal H., *Postępowanie metodyczne w pracy socjalnej z grupami i ze społecznościami*, Katowice 1999.
- Rogers C.R., *O stawianiu się osobą. Poglądy terapeuty na psychoterapię*, Poznań 2002.
- Ryś M., *Psychologiczne źródła dysfunkcji w małżeństwie i rodzinie*, w: *Rodzina polska u progu trzeciego tysiąclecia*, red. W. Majkowski, Warszawa 2003, s. 85–104.
- Ryś M., *Rodzina z problemem alkoholowym. Metody badań relacji interpersonalnych w dysfunkcyjnych systemach rodzinnych*, Warszawa 2014.
- Schimanek T., *Diagnozowanie problemów społecznych*, Warszawa 2015.
- Schulz von Thun F., *Sztuka rozmawiania*, t. 1, Kraków 2001.
- Sęk H., *Wprowadzenie do psychologii klinicznej*, Warszawa 2001.
- Sicziwica O.M., *Metody i formy naucznego poznania*, Moskwa 1972 [O.M. Сичивица, *Методы и формы научного познания*, Москва 1972].
- Sinko T., *Od filantropii do humanitaryzmu i humanizmu*, Warszawa 1960.

- Skidmore R.A., Thackeray M.G., *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, Katowice 1998.
- Skinner B., *Poza wolnością i godnością*, Warszawa 1975.
- Skorowski H., *Dlaczego etyka zawodu?*, w: *Etyka zawodowa*, Warszawa 1997.
- Skowrońska A., *Praca socjalna z osobami długotrwale bezrobotnymi i członkami ich rodzin*, Warszawa 2014.
- Skrzyński W., *Wybrane zagadnienia psychologii klinicznej*, Warszawa 2011.
- Smykowska D., *Instytucje wsparcia społecznego*, Łódź 2007.
- Stanek K., *Praca socjalna z osobą lub rodziną z problemem przemocy*, Warszawa 2014.
- Stasiak M.K., *Podmiotowy model pracy socjalnej*, Łódź 2009.
- Stewart J., *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, Warszawa 2010.
- Sulek A., *Ogród metodologii socjologicznej*, Warszawa 2002.
- Swieżawski S., *Dzieje europejskiej filozofii klasycznej*, Wrocław 2000.
- Szacka B., *Wprowadzenie do socjologii*, Warszawa 2003.
- Szacki J., *Historia myśli socjologicznej*, Warszawa 2002.
- Szatur-Jaworska B., *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995, s. 106–122.
- Szatur-Jaworska B., Błędowski P., Dziegielewska M., *Podstawy gerontologii społecznej*, Warszawa 2006.
- Szatur-Jaworska B., *Diagnoza i diagnozowanie w polityce społecznej*, w: *Polityka społeczna*, G. Firlit-Fesnak, M. Szyłko-Skoczny (red.), Warszawa 2008, s. 109–126.
- Szczepański J., *Elementarne pojęcia socjologii*, Warszawa 1970.
- Szczepański J., *Techniki badań społecznych*, Łódź 1951.
- Szekspir W., *Jak wam się podoba*, przekł. L. Ulrich, Kraków 1895.
- Szewczyk W., *Kim jest człowiek. Zarys antropologii filozoficznej*, Tarnów 2000.
- Szewczyk W., Młyński J., Zięba E., *Rozmowy które leczą*, Tarnów 2017.
- Szewczyk W., Okła W., *Podstawy poradnictwa psychologicznego*, Warszawa 2015.
- Szewczyk W., Okła W., *Podstawy poradnictwa psychologicznego*, Warszawa 2016.
- Szewczyk W., *Poradnictwo rodzinne – osobowy kontakt pomocny*, „Homo Dei” 1999 nr 1, s. 52–61.
- Szewczyk W., *Poradnictwo rodzinne*, Hannover–Tarnów 2011.
- Szewczyk W., *Rozumieć siebie i innych. Zarys psychologii*, Tarnów 2010.
- Szewczyk W., *Szukając pomocy*, Tarnów 2011.
- Szlendak T., *Socjologia rodziny. Ewolucja, historia, zróżnicowanie*, Warszawa 2010.
- Szmagalski J., *Koncepcje superwizji pracy socjalnej*, w: *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, J. Szmagalski (red.), Warszawa 2009, s. 11–45.
- Szmagalski J., *Metoda grupowa w pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Warszawa 1995, s. 242–264.
- Szmagalski J., *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna*, Warszawa 1994.
- Sztander W., *Co to jest rodzina alkoholowa?*, „Świat Problemów” 1995 nr 12, s. 42–46.
- Sztompka P., *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Kraków 2002.

- Sztumski J., *Problem społeczny jako przedmiot badań socjologii*, „Studia Socjologiczne” 1977 nr 3, s. 215–224.
- Sztumski J., *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Wyd. 3 zm. i uzupeł., Katowice 1995.
- Sztumski J., *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Wyd. 6 zm. i uzupeł., Katowice 2005.
- Sztumski J., *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Wyd. 7 zm. i uzupeł., Katowice 2010.
- Szweda-Lewandowska Z., *Polityka społeczna wobec starości i osób starszych*, w: *Elementy gerontologii społecznej*, P. Szukalski, Z. Szweda-Lewandowska (red.), Łódź 2011, s. 111–134.
- Świdarska M., *Asystent rodziny – współczesna forma pomocy rodzinie*, Łódź 2013.
- Theiss M., *Krewni – znajomi – obywatele. Kapitał społeczny a lokalna polityka społeczna*, Toruń 2007.
- Tomaszewski T., *Wstęp do psychologii*, Warszawa 1963.
- Trawkowska D., *Dokąd zmierzamy? Socjologiczna analiza działań podejmowanych wobec rodzin wieloprotymowych przez pomoc społeczną*, „Teologia i Moralność” 2010 nr 7, s. 33–44.
- Turowski J., *Socjologia. Wielkie struktury społeczne*, Lublin 1994.
- Tykowski S., *Elementy organizacji poradnictwa – ujęcie teoretyczne*, „Teologia i Człowiek” 2015 nr 3(31), s. 151–165.
- Tyszcza Z., *Socjologia rodziny*, Warszawa 1979.
- Wiśniewski W., *Wpływ sposobu stawiania pytań w ankiecie na rodzaj odpowiedzi*, „Studia Socjologiczne” 1963 nr 4, s. 57–71.
- Włoch A., Domaradzki P., *Kontrakt socjalny. Przewodnik dla pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej*, „Praca Socjalna” 2005 nr 3, s. 2–102.
- Wojtyła K., *Człowiek jest osobą*, w: tenże, *Osoba i czyn oraz inne studia antropologiczne*, Lublin 2000.
- Wołk Z., *Odpowiedzialność zawodowa pracownika socjalnego nieocenionym składnikiem jego kultury pracy*, „Labor et Educatio” 2013 nr 1, s. 61–73.
- Wódk K., *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Katowice 1998.
- Wódk K., *Profesjonalizm jako podstawowy wyznacznik tożsamości zawodowej pracownika socjalnego*, w: *Praca socjalna w Polsce. Badania, kształcenie, potrzeby praktyki*, A. Niesporek, K. Wódk (red.), Katowice 1999, s. 135–147.
- Wódk K., *Rodzina „specjalnej troski” w pracy socjalnej w środowisku zamieszkania*, w: tenże, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Katowice 1998.
- Wódk K., K. Faliszek, *Wprowadzenie. Aktywizacja i integracja społeczna – drogi do spójności społecznej*, w: *Nowe priorytety i tendencje w polityce społecznej – wokół integracji i aktywizacji zawodowej*, K. Wódk, K. Faliszek, A. Karwacki, M. Rymsza (red.), Toruń 2012, s. 8–15.
- Wroczyński R., Pilch T., *Metodologia pedagogiki społecznej*, Wrocław 1974.
- Zaborowski Z., *Problemy psychologii życia*, Warszawa 1992.
- Zaczyński W., *Praca badawcza nauczyciela*, Warszawa 1995.

- Zalewski D., *Opieka i pomoc społeczna. Dynamika instytucji*, Warszawa 2005.
- Zbyrad T., *Instytucje opieki totalnej jako forma zniewolenia i kontroli nad człowiekiem potrzebującym pomocy – na przykładzie domów pomocy społecznej*, „Roczniki Nauk Społecznych” 2012 nr 2, s. 51–69.
- Zbyrad T., *Konflikt ról w zawodzie pracownika socjalnego*, w: *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, W. Szymczak (red.), Lublin 2009, s. 53–64.
- Znaniński F., *Nauki o kulturze*, Warszawa 1971.
- Znaniński F., *Wstęp do socjologii*, Warszawa 1988.

Źródła internetowe

- Diagnoza – ocena sytuacji*, http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/NPS2_2601.pdf [dostęp: 22.07.2020].
- Kadela K., Kowalczyk J., *Standardy pracy socjalnej. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*, Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, 2014 (w druku), opracowanie dostępne na stronie http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Standardy_pracy_socjalnej_www.pdf [dostęp: 30.03.2014].
- Krzyszkowski J., *Analiza dotychczasowych doświadczeń (desk research) w obszarze pracy socjalnej i polityki społecznej*, <http://www.osl.org.pl/wpcontent/uploads> [dostęp: 4.04.2020].
- Kurowski P., *Koszyk minimum socjalnego i minimum egzystencji – dotychczasowe podejście*, https://www.ipiss.com.pl/wp-content/uploads/downloads/2012/08/rola_funk_min_soc_egz.pdf [dostęp: 1.03.2020].
- Metodologia*, http://www.ewaluacja.gov.pl/ewaluacja_wstep/Strony/Metodologia.aspx [dostęp: 8.07.2019].
- Metody pracy grupowej*, www.kpss.lublin.pl [dostęp: 13.07.2019].
- Namysłowska I., *Przeszłość jest w teraźniejszości i przyszłości. Genogram w terapii uzależnień*, <https://wopp.pl/wpisy/przeszlosc-jest-w-terazniejszosci-i-przyszlosci-genogram-w-terapii-rodzin/> [dostęp 14.07.2020].
- Wikipedia. Wolna encyklopedia, <https://pl.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>.
- Siewierski B., *Psychologiczny model procesu zmiany*, artykuł dostępny na stornie: <http://www.exbis.pl/vademecum/vademecum.php?dzial=04> [dostęp: 2.03.2018].

SPIS SCHEMATÓW

- Schemat 1. Teorie humanistyczne w pracy socjalnej
- Schemat 2. Metody pracy socjalnej
- Schemat 3. Rodzaje metod badawczych
- Schemat 4. Techniki analizy w pracy socjalnej
- Schemat 5. Akomodacja technik (narzędzi) badawczych
- Schemat 6. Rodzaje obserwacji
- Schemat 7. Diagnozowanie w pracy socjalnej
- Schemat 8. Model medyczny – działania pracownika socjalnego na wzór lekarza
- Schemat 9. Model metodyczny/interwencyjny – kroki postępowania pracownika socjalnego z klientem
- Schemat 10. Możliwości analizy terenu pracy
- Schemat 11. Interpretacja otoczenia pracy pracownika socjalnego
- Schemat 12. Funkcje pracownika socjalnego
- Schemat 13. Droga klienta do zgłoszenia życzenia/problemu
- Schemat 14. Czynniki korzyści i kosztów w podjęciu decyzji przez jednostkę
- Schemat 15. Subiektywność oceny – dwa kierunki
- Schemat 16. Klasyfikacja oceny ze względu na kryterium treści i działania
- Schemat 17. Przebieg relacji między pracownikiem socjalnym a klientem
- Schemat 18. Treść oceny i jej styczne punkty
- Schemat 19. Trójstronne zawarcie umowy – kontraktu
- Schemat 20. Bezpośrednie postępowanie pracownika socjalnego wobec klienta
- Schemat 21. Poziomy rozumienia siebie
- Schemat 22. Sposoby działań wychowawczych w pracy socjalnej
- Schemat 23. Możliwość konfrontacji (decyzyjność)
- Schemat 24. Pomoc klientowi przez różne formy kontaktów
- Schemat 25. Kryteria częstotliwości spotkań w pracy socjalnej
- Schemat 26. Zmienne programowania i planowania działania pośredniego w pracy socjalnej
- Schemat 27. Formy zakończenia
- Schemat 28. Uczucia towarzyszące klientowi w czasie zakończenia
- Schemat 29. Sposoby zakończenia postępowania metodycznego w pracy socjalnej

ANEKS*

Kontrakt socjalny – formularz (ss. 224–238)

Wywiad środowiskowy – formularz (ss. 239–255)

* Materiały udostępnione przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowie

Załącznik do rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki
Społecznej z dnia 8 listopada 2010 r. (poz.1439)

Wzór

(pieczęć ośrodka pomocy
społecznej)

Data zawarcia kontraktu
społecznego

KONTRAKT SOCJALNY

określający sposób współdziałania między:

- 1) osobą/rodziną a pracownikiem socjalnym w zakresie rozwiązywania trudnej sytuacji życiowej
(część I A i II A);
 - 2) osobą a pracownikiem socjalnym w celu wzmocnienia aktywności i samodzielności życiowej, zawodowej lub przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu
(część I B i II B)
- (art. 108 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej,
Dz. U. z 2009 r. Nr 175, poz. 1362, z późn. zm.)

CZĘŚĆ I A USTALENIA KONTRAKTU SOCJALNEGO w zakresie rozwiązywania trudnej sytuacji życiowej

I. Strony kontraktu socjalnego

1. Dane osoby/rodziny¹⁾ zawierającej kontrakt socjalny

1	Nazwisko	2	Imię
3	Adres zamieszkania /pobytu	4	Numer PESEL lub nazwa i numer dokumentu tożsamości w przypadku braku numeru PESEL

¹⁾ W przypadku rodziny wpisać w kolejnych rubrykach dane wszystkich członków rodziny, których będą dotyczyć postanowienia kontraktu socjalnego.

1	Nazwisko	2	Imię
3	Adres zamieszkania /pobytu	4	Numer PESEL lub nazwa i numer dokumentu tożsamości w przypadku braku numeru PESEL

2. Dane pracownika socjalnego ośrodka pomocy społecznej

Nazwisko	Imię	Nr telefonu kontaktowego
----------	------	--------------------------

II. Ocena sytuacji życiowej osoby/rodziny i ustalone w związku z tą sytuacją cele /plan pracy socjalnej

1. Przyczyny trudnej sytuacji życiowej
.....
.....
.....
.....
2. Możliwości osoby/ rodziny pozwalające na rozwiązanie trudnej sytuacji życiowej.....
.....
.....
.....
.....
3. Ograniczenia osoby/rodziny lub bariery w środowisku powodujące utrudnienia w rozwiązywaniu trudnej sytuacji życiowej
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. Cele, które ma osiągnąć osoba/rodzina, umożliwiające przezwycięzenie trudnej sytuacji życiowej
- 4.1 cel lub cele główne²⁾.....
- 4.2 cele szczegółowe i przewidywane efekty działania
- a).....
- b).....
- c).....
- d).....
- e).....

²⁾ W odniesieniu do podstawowej przyczyny powodującej trudną sytuację życiową z uwzględnieniem indywidualnych cech osoby (osób) podpisującej (ych) kontrakt socjalny.

III. Dla osiągnięcia celów, o których mowa w pkt II.4, strony podejmują następujące działania³⁾

Pani/Pan		w terminie 2	Pracownik socjalny działanie ⁴⁾	w terminie
1	 (imię i nazwisko)			
Pani/Pan		w terminie 2	Pracownik socjalny działanie ⁴⁾	w terminie
1	 (imię i nazwisko)			

³⁾ Wpisać osoby będące stronami, z którymi zawiera się kontrakt socjalny, zgodnie z tabelą w pkt I.
⁴⁾ W kolejnych rubrykach wpisać zobowiązania odnośnie do celów szczegółowych, o których mowa w pkt II.4.2 lit. a - e.

IV. W przypadku braku możliwości wynegocjowania kontraktu socjalnego stronom przysługuje prawo do wystąpienia do kierownika ośrodka pomocy społecznej o rozstrzygnięcie kwestii spornych.

V. Ocena realizacji działań ustalonych w kontrakcie socjalnym nastąpi w dniu

VI. Strony kontraktu socjalnego mogą, przed dniem oceny realizacji ustalonych w nim działań, uzgodnić konieczność wprowadzenia zmian kontraktu socjalnego.

VII. Ustalenia dotyczące sposobu przekazywania ewentualnych świadczeń, w tym pomocy pieniężnej, korespondencji i innych

.....

VIII. Osoba/ rodzina zawierająca kontrakt socjalny została zapoznana z treścią art. 11 ust. 2 oraz art. 109 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2009 r. Nr 175, poz. 1362, z późn. zm.).

IX. Kontrakt socjalny został sporządzony w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....
 (data i podpis osoby zawierającej kontrakt socjalny)

.....
 (data, podpis i pieczęć pracownika socjalnego)

.....
 (data i podpis osoby zawierającej kontrakt socjalny)

.....
 (data, podpis i pieczęć pracownika socjalnego)

CZĘŚĆ II A
w zakresie rozwiązywania trudnej sytuacji życiowej

OCENA REALIZACJI DZIAŁAŃ USTALONYCH W KONTRAKCIE SOCJALNYM

I. Ocena dokonana przez strony oraz wnioski z realizacji poszczególnych postanowień kontraktu socjalnego ustalonych w dniu⁵⁾

.....

.....

.....

.....

.....

1. Kontrakt socjalny jest realizowany zgodnie z ustaleniami – nie wymaga dokonywania zmian.

2. Kontrakt socjalny wymaga wprowadzenia zmian i podjęcia przez strony następujących działań

1	Pani/Pan (imię i nazwisko) działanie ⁶⁾	w terminie:	2	Pracownik socjalny działanie ⁶⁾	w terminie:
1	Pani/Pan (imię i nazwisko) działanie ⁶⁾	w terminie:	2	Pracownik socjalny działanie ⁶⁾	w terminie:

⁵⁾ Wypełnić w odniesieniu do celów określonych w kontrakcie socjalnym.

⁶⁾ W kolejnych rubrykach wpisać zobowiązania odnośnie do celów szczegółowych, o których mowa w części I A pkt II. 4.2 lit. a - e.

II. W przypadku braku możliwości wynegocjowania zmian kontraktu socjalnego stronom przysługuje prawo do wystąpienia do kierownika ośrodka pomocy społecznej o rozstrzygnięcie kwestii spornych.

III. Ocena realizacji zmian wprowadzonych do kontraktu socjalnego nastąpi w dniu.....⁷⁾

IV. Strony kontraktu socjalnego mogą, przed dniem oceny realizacji zmian wprowadzonych do kontraktu socjalnego, uzgodnić konieczność wprowadzenia dodatkowych zmian w kontrakcie socjalnym.

V. Osoba/ rodzina zawierająca kontrakt socjalny została zapoznana z treścią art. 11 ust. 2 oraz art. 109 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2009 r. Nr 175, poz. 1362, z późn. zm.).

VI. Sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....
(data i podpis osoby zawierającej kontrakt socjalny)

.....
(data, podpis i pieczęć pracownika socjalnego)

.....
(data i podpis osoby zawierającej kontrakt socjalny)

.....
(data, podpis i pieczęć pracownika socjalnego)

⁷⁾ Do kolejnej oceny stosuje się część II A wzoru kontraktu socjalnego.

(pieczęć ośrodka pomocy społecznej)

Data zawarcia kontraktu
socjalnego

KONTRAKT SOCJALNY

CZĘŚĆ I B

USTALENIA KONTRAKTU SOCJALNEGO

w celu wzmocnienia aktywności i samodzielności życiowej, zawodowej lub przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu
(dotyczy osób będących w szczególnej sytuacji na rynku pracy, o których mowa w art. 49 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, Dz. U. z 2008 r. Nr 69, poz. 415, z późn. zm.)

I. Strony kontraktu socjalnego

1. Dane osoby zawierającej kontrakt socjalny

1	Nazwisko	2	Imię
3	Adres zamieszkania /pobytu	4	Numer PESEL lub nazwa i numer dokumentu tożsamości w przypadku braku numeru PESEL

2. Dane pracownika socjalnego jednostki organizacyjnej pomocy społecznej

Nazwisko	Imię	Nr telefonu kontaktowego

II. Ocena sytuacji życiowej osoby bezrobotnej

1. Przyczyny aktualnej sytuacji życiowej osoby bezrobotnej

[illegible]

2. Możliwości osoby bezrobotnej oraz możliwości występujące w środowisku pozwalające na wzmocnienie aktywności i samodzielności lub przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu

[illegible]

3. Ograniczenia występujące po stronie osoby bezrobotnej lub bariery w środowisku powodujące trudności we wzmacnieniu aktywności i samodzielności lub w przeciwdziałaniu wykluczeniu społecznemu

[illegible]

[illegible][illegible][illegible]

7. Cele, które ma osiągnąć osoba, aby wzmocnić aktywność i samodzielność życiową, zawodową lub przeciwdziałać wykluczeniu społecznemu
- 7.1 cel lub cele główne¹⁾.....
- 7.2 cele szczegółowe i przewidywane efekty działania:
- a).....
- b).....
- c).....
- d).....
- e).....
- f).....

¹⁾ W odniesieniu do podstawowej przyczyny powodującej trudną sytuację życiową z uwzględnieniem indywidualnych cech osoby podpisującej kontrakt socjalny.

III. W celu wzmocnienia aktywności i samodzielności życiowej, zawodowej lub przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu strony podejmują następujące działania, w tym także finansowane z różnych źródeł

Pani/Pan		w terminie 2	Pracownik socjalny Działanie ²⁾	w terminie
1	 (imię i nazwisko) działanie ²⁾			

²⁾ W odniesieniu do celów określonych w pkt II.7. lit. a – f.

IV. W przypadku braku możliwości wynegocjowania kontraktu socjalnego stronom przysługuje prawo do wystąpienia do kierownika ośrodka pomocy społecznej o rozstrzygnięcie kwestii spornych.

V. Ocena realizacji działań ustalonych w kontrakcie socjalnym nastąpi w dniu

VI. Strony kontraktu socjalnego mogą, przed dniem oceny realizacji ustalonych w nim działań, uzgodnić konieczność wprowadzenia zmian kontraktu socjalnego.

VII. Ustalenia dotyczące sposobu przekazywania ewentualnych świadczeń, w tym pomocy pieniężnej, korespondencji i innych

.....
.....
.....
.....

VIII. Osoba bezrobotna zawierająca kontrakt socjalny została zapoznana z treścią art. 11 ust. 2 oraz art. 109 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2009 r. Nr 175, poz. 1362, z późn. zm.).

IX. Kontrakt socjalny został sporządzony w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....
(data i podpis osoby zawierającej kontrakt socjalny)

.....
(data, podpis i pieczęć pracownika socjalnego)

CZĘŚĆ II B

**w celu wzmocnienia aktywności i samodzielności życiowej, zawodowej lub
przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu
(dotyczy osób będących w szczególnej sytuacji na rynku pracy, o których mowa w art.
49 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku
pracy, Dz. U. z 2008 r. Nr 69, poz. 415, z późn. zm.)**

OCENA REALIZACJI DZIAŁAŃ USTALONYCH W KONTRAKCIE SOCJALNYM

I. Ocena dokonana przez strony oraz wnioski z realizacji poszczególnych postanowień
kontraktu socjalnego ustalonych w dniu³⁾

.....

.....

.....

.....

.....

1. Kontrakt socjalny jest realizowany zgodnie z ustaleniami – nie wymaga dokonywania
zmian.

2. Kontrakt socjalny wymaga wprowadzenia zmian i podjęcia przez strony następujących
działań

1	Pani/Pan (imię i nazwisko) działanie ⁴⁾	w terminie	2	Pracownik socjalny Działanie ⁴⁾	w terminie

³⁾ Wypełnić w odniesieniu do celów określonych w części I B wzoru kontraktu socjalnego.

⁴⁾ W odniesieniu do części I B pkt III wzoru kontraktu socjalnego.

II. W przypadku braku możliwości wynegocjowania zmian kontraktu socjalnego, stronom przysługuje prawo do wystąpienia do kierownika ośrodka pomocy społecznej o rozstrzygnięcie kwestii spornych.

III. Ocena realizacji zmian wprowadzonych do kontraktu socjalnego nastąpi w dniu⁵⁾

IV. Strony kontraktu socjalnego mogą, przed dniem oceny realizacji zmian wprowadzonych do kontraktu socjalnego, uzgodnić konieczność wprowadzenia dodatkowych zmian w kontrakcie socjalnym.

V. Osoba zawierająca kontrakt socjalny została zapoznana z treścią art. 11 ust. 2 oraz art. 109 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2009 r. Nr 175, poz. 1362, z późn. zm.).

VI. Sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....
(data i podpis osoby zawierającej kontrakt socjalny)

.....
(data, podpis i pieczęć pracownika socjalnego)

⁵⁾ Do kolejnej oceny kontraktu socjalnego stosuje się część II B wzoru kontraktu socjalnego.

pieczęć
ośrodka pomocy
społecznej lub
zakładu
lecniczego

**KWESTIONARIUSZ
RODZINNEGO WYWIADU ŚRODOWISKOWEGO
CZĘŚĆ I**

DOTYCZY OSÓB UBIEGAJĄCYCH SIĘ O PRZYZNANIE ŚWIADCZEŃ POMOCY SPOŁECZNEJ

I. DANE OSOBY, Z KTÓRĄ PRZEPROWADZONO WYWIAD, DANE O RODZINIE

1	Imię			3	Imiona rodziców
2	Nazwisko				
4	Obywatelstwo				
5	Seria i nr dokumentu potwierdzającego tożsamość:	6	Nr PESEL:		
	Adres zamieszkania*	kod pocztowy:	miejscowość:		
		ulica:	nr domu		nr mieszkania
		telefon:			
		symbol terytorialny:			
7	Dane opiekuna prawnego/kuratora**				
	Imię				
	Nazwisko				
	Obywatelstwo				
	Seria i nr dokumentu potwierdzającego tożsamość:	Nr PESEL:			
8	Adres zamieszkania	kod pocztowy:	miejscowość:		
		ulica:	nr domu:	nr mieszkania:	
		telefon:			
		symbol terytorialny:			
9	Przyczyny wystąpienia z wnioskiem o udzielenie pomocy albo udzielenia pomocy z urzędu:	1) ubóstwo 2) sieroctwo 3) bezdomność 4) bezrobocie 5) niepełnosprawność 6) długotrwała lub ciężka choroba 7) przemoc w rodzinie 8) potrzeba ochrony ofiar handlu ludźmi 9) potrzeba ochrony macierzyństwa lub wielodzietności 10) bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i w prowadzeniu gospodarstwa domowego: a) rodzina niepełna b) rodzina wielodzietna 11) trudności w integracji osób, które otrzymały status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą 12) trudności w przystosowaniu do życia po opuszczeniu zakładu karnego 13) alkoholizm lub narkomania 14) sytuacja kryzysowa 15) klęska ekologiczna			

* W przypadku bezdomnego – ostatnie miejsce zameldowania na pobyt stały (w przypadku braku możliwości ustalenia – ostatni możliwy do potwierdzenia adres).

** Niepotrzebne skreślić.

10	Czy osoba/rodzina korzystała ze świadczeń jednostki organizacyjnej pomocy społecznej?	1) tak 2) nie			
	Data pierwszego zgłoszenia	miesiąc		rok	
	Data ostatnio udzielonej pomocy	miesiąc		rok	
11	Czy osoba/rodzina korzystała lub korzysta z pomocy innych osób lub pomocy instytucji?	1) rodziny 2) osób obcych 3) organizacji samopomocowych, pozarządowych 4) kościołów lub związków wyznaniowych 5) innych instytucji			1) pomoc pieniężna 2) pomoc w naturze 3) pomoc usługowa

12. Informacje o członkach rodziny

1	2	3			4	5	6	7
Lp.	Imię i nazwisko	Data urodzenia			Płeć	Nr PESEL	Stan cywilny	Stopień pokrewieństwa
		dzień	mies	rok				
1*								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								

* Należy wpisać dane osoby, z którą przeprowadzono wywiad.

Uwaga: 1. Oddzielne gospodarstwa domowe należy odznaczyć poziomą kreską.

2. W przypadku większej liczby osób w rodzinie należy dołączyć dodatkowe strony.

Lp.	8	9	10	11	12	13
	Wykształcenie, wykonywany zawód	Miejsce pracy lub nauki (szkoła, przedszkole)	Pozycja na rynku pracy	Sytuacja zdrowotna	Źródło dochodu (utrzymania)	
					rodzaj	wysokość
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

13	Imię i nazwisko, stopień pokrewieństwa oraz adresy małżonka, zstępnych lub wstępnych, o których mowa w art. 103 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, wielkość i forma świadczonej lub deklarowanej pomocy:	
14	Łączny dochód w rodzinie (zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej)	zł
15	Stale, miesięczne wydatki osoby/rodziny łącznie	zł
	w tym: czynsz	zł
	energia elektryczna	zł
	gaz	zł
	alimenty	zł
	opłaty za dom pomocy społecznej	zł
	opłaty za szkołę/bursę/internat	zł
	opłaty za przedszkole	zł
	opłaty rodziców/opiekunów prawnych za pobyt dziecka w placówce dziennej lub całodobowej	zł
	opłaty rodziców za pobyt dziecka w pieczy zastępczej	zł
	wydatki na leki i leczenie	zł
	inne – jakie?	zł
16	Alimenty świadczone przez osobę, z którą jest przeprowadzany wywiad, lub innych członków rodziny:	
	Kto?	
	Na czym rzecz?	
	Wysokość	zł 1) dobrowolne 2) na podstawie orzeczenia sądu
	Wysokość zaległych alimentów	zł

II. SYTUACJA MIESZKANIOWA OSOBY LUB RODZINY

1	Główny lokator lub właściciel mieszkania, domu (imię i nazwisko, adres)		
2	Mieszkanie: 1) lokatorskie spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego 2) własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego 3) własność lokalu/domu 4) komunalne/kwaterunkowe 5) mieszkanie wynajęte 6) mieszkanie chronione 7) prawo do domu jednorodzinnego/jego części w spółdzielni mieszkaniowej 8) hotel 9) barak 10) brak mieszkania 11) inne (jakie?)		
3	Liczba izb		4 Oddzielna kuchnia: 1) tak 2) nie
5	Piętro		6 Winda: 1) tak 2) nie
7	Wypożyczenie mieszkania w instalacje:		
	woda zimna: 1) w mieszkaniu 2) poza mieszkaniem 3) poza budynkiem 4) brak wody	woda ciepła: 1) w mieszkaniu 2) poza mieszkaniem 3) poza budynkiem 4) brak wody	
	łazienka: 1) w mieszkaniu 2) poza mieszkaniem 3) brak łazienki	WC: 1) w mieszkaniu 2) poza mieszkaniem 3) poza budynkiem	
	ogrzewanie: 1) piec węglowy 2) ogrzewanie centralne 3) ogrzewanie centralne – gazowe 4) ogrzewanie elektryczne – akumulacyjne 5) brak ogrzewania		
	gaz: 1) tak 2) nie	telefon: 1) tak 2) nie	
8	Stan utrzymania mieszkania:		1) czyste, zadbane 2) brudne, zaniedbane 3) zdewastowane
9	Czy rodzina posiada podstawowe sprzęty gospodarstwa domowego*?		1) tak 2) nie
	Jeżeli nie, to wymienić, jakich sprzętów brakuje:		
10	Liczba miejsc do spania		
11	Czy mieszkanie jest dostosowane do potrzeb osoby niepełnosprawnej?		1) tak 2) nie
12	Czy osoba niepełnosprawna posiada	osobny pokój? 1) tak 2) nie	
		samodzielne łóżko? 1) tak 2) nie	

* Tj. sprzęt niezbędny danej osobie lub rodzinie do prowadzenia, w miarę możliwości, samodzielnego gospodarstwa domowego.

III. SYTUACJA RODZINNA OSÓB WSPÓLNIE ZAMIESZKUJĄCYCH

1	Kto z członków rodziny i dlatego, mimo wspólnego zamieszkiwania, prowadzi oddzielne gospodarstwo domowe?	
2	Czy w rodzinie występują konflikty? 1) tak 2) nie	Kogo dotyczy:
3	Przyczyny konfliktów:	
	Czy były podejmowane próby rozwiązania konfliktów?	1) tak 2) nie
	Możliwości rozwiązania konfliktów:	
4	Czy występują problemy opiekuńczo-wychowawcze z dziećmi? Jakież?	
	Jeżeli tak, to czy były lub są podejmowane próby ich rozwiązania? Jakież?	
	Czy rodzina lub dziecko są objęci nadzorem kuratora?	1) tak 2) nie
5	Czy w rodzinie występuje przemoc?	
	Przeciwko komu jest skierowana?	
	Kto jest sprawcą przemocy?	
	Jakie podjęto działania? (Czy wszczęto procedurę „Niebieskie Karty”? Czy powołano w tej sprawie zespół interdyscyplinarny lub grupę roboczą?)	
	Efekt podjętych działań:	

6	Funkcjonowanie rodziny w środowisku i zagrożenia ze strony środowiska	
	Możliwość uzyskania wsparcia ze strony środowiska	
7	Czy osoba/rodzina utrzymuje kontakty z krewnymi zamieszkałymi oddzielnie? Jezeli tak, to z kim? Jak często? Jezeli nie, to dlaczego?	1) tak 2) nie 1) bardzo często 2) często 3) regularnie 4) nieregularnie 5) sporadycznie
8	Czy ktoś z członków rodziny korzysta lub korzystał z usług ośrodka wsparcia, domu pomocy społecznej lub placówki opiekuńczo-wychowawczej, przebywa lub przebywał w zakładzie poprawczym, schronisku dla nieletnich, specjalnym ośrodku szkolno-wychowawczym, specjalnym ośrodku wychowawczym, młodzieżowym ośrodku wychowawczym, młodzieżowym ośrodku socjoterapii lub innej placówce systemu oświaty? Jezeli tak, to z jakiego rodzaju placówki? Częstotliwość kontaktów z rodziną oraz częstotliwość pobytu w domu rodzinnym dzieci przebywających w specjalnym ośrodku szkolno-wychowawczym, specjalnym ośrodku wychowawczym, młodzieżowym ośrodku wychowawczym, młodzieżowym ośrodku socjoterapii: Zakres współpracy rodziców ze specjalnym ośrodkiem szkolno-wychowawczym, specjalnym ośrodkiem wychowawczym, młodzieżowym ośrodkiem wychowawczym, młodzieżowym ośrodkiem socjoterapii lub inną placówką systemu oświaty, np. w zakresie rozwiązywania problemów edukacyjnych dzieci, wspierania rodziców w rozwiązywaniu problemów wychowawczych: Adres placówki: Czas pobytu i data zakończenia pobytu:	

9	Czy ktoś z członków rodziny przebywa lub przebywał w zakładzie karnym:			1) tak 2) nie
	Adres: _____			
	Czas pobytu i data zakończenia pobytu: _____			
	Jeżeli przebywa, to czy jest zatrudniony i czy jego zarobki są przekazywane rodzinie:			1) tak 2) nie
	wysokość		jak często	

IV. SYTUACJA ZAWODOWA

A. Sytuacja osoby bezrobotnej

[illegible]

B. Objęcie w okresie ostatniego roku działaniami aktywizacji społeczno-zawodowej
Podać, jaka to była instytucja i jaki był zakres aktywizacji

[illegible]

C. Kwalifikacje, umiejętności oraz doświadczenie zawodowe mogące być przydatne przy poszukiwaniu pracy (np. prawo jazdy, uprawnienia do wykonywania określonych prac)

[illegible]

V. SYTUACJA ZDROWOTNA

A. Sytuacja zdrowotna rodziny

1	Liczba osób długotrwale chorych		Rodzaje schorzeń
	w tym:	dzieci	
2	Inne problemy zdrowotne podane przez osobę/rodzinę:		
3	Czy osoba/rodzina podlega ubezpieczeniu zdrowotnemu?		1) tak 2) nie
4	Czy osoba/rodzina posiada dostęp do świadczeń zdrowotnych?		1) tak 2) nie
	Jeżeli nie, to dlaczego?		
5	Dane lekarza podstawowej opieki zdrowotnej (imię, nazwisko, adres miejsca udzielania świadczeń zdrowotnych, telefon):		

B. Sytuacja osób niepełnosprawnych

[illegible]

1	Która z osób niepełnosprawnych wymieniona w części B wymaga: 1) skierowania do ośrodka wsparcia (rodzaj) 2) skierowania do mieszkania chronionego 3) usług opiekuńczych (zakres)
2	Czy osoba niepełnosprawna wymaga umieszczenia w domu pomocy społecznej? 1) tak 2) nie
3	Możliwość zapewnienia pomocy ze strony rodziny (forma i zakres pomocy): Jeżeli nie, to dlaczego?
4	Możliwość zapewnienia pomocy ze strony jednostek organizacyjnych pomocy społecznej gminy i powiatu (forma i zakres pomocy): Jeżeli nie, to dlaczego?
5	Stan zaopatrzenia w wyroby medyczne oraz potrzeby w tym zakresie:

1	Która z osób wymienionych w części B jest ubezwłasnowolniona: 1) częściowo 2) całkowicie
2	Dane opiekuna prawnego (imię, nazwisko, adres, telefon):

C. Sytuacja osób uzależnionych od alkoholu lub narkotyków

[illegible]

[illegible]

Data zgłoszenia: _____

Data przeprowadzenia wywiadu: _____

Imię i nazwisko pracownika socjalnego przeprowadzającego wywiad: _____

(podpis i pieczęć pracownika socjalnego)

Oświadczam, że podane wyżej informacje są zgodne z prawdą.

(data i podpis osoby, z którą przeprowadzono wywiad)

Informacja o zgłaszającym problem*:

1	Z urzędu – zgłoszenie: 1) pracownika socjalnego, 2) instytucji lub organizacji (nazwa, adres, telefon)	
2	Na wniosek: 1) osoby obcej, 2) członka rodziny Imię, nazwisko, adres i telefon oraz stopień pokrewieństwa z osobą potrzebująca pomocy**	

* W przypadku gdy problem zgłasza osoba zainteresowana, nie wypełnia się.

- W przypadku gdy problem zgłasza osoba za...
- Wypełnia się za zgodą osoby zgłaszającej.

[illegible]

(podpis i pieczęć pracownika socjalnego)

VIII. PLAN POMOCY I DZIAŁAŃ NA RZECZ OSOBY LUB RODZINY

1	Łączny dochód w rodzinie (zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej)	
2	Dochód na osobę w rodzinie	
3	Kryterium dochodowe dla danej osoby/rodziny (wynikające z art. 8 ust. 1 lub 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej)	
4	Formy i zakres proponowanej pomocy	
rodzaj i zakres		źródło finansowania
świadczenia pieniężne		
świadczenia niepieniężne		
świadczenia niepieniężne w formie usług opiekuńczych		
praca socjalna		

(podpis i pieczęć pracownika socjalnego)

Miejscowość _____ Data _____

[illegible]

(podpis i pieczęć kierownika)

1. Kwestionariusz wywiadu wypełnia pracownik socjalny podczas przeprowadzania wywiadu.
2. W przypadku gdy osoba lub rodzina ubiegają się po raz pierwszy o przyznanie świadczenia, wypełnia się część I kwestionariusza wywiadu.
3. W przypadku małżonka, zstępnych lub wstępnych, o których mowa w art. 103 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, wypełnia się część II kwestionariusza wywiadu, a w przypadku wystąpienia okoliczności uzasadniających zawarcie kolejnej umowy wypełnia się część III kwestionariusza wywiadu.
4. W przypadku gdy osoba lub rodzina ubiegają się po raz kolejny o przyznanie świadczenia, a także gdy nastąpiła zmiana danych zawartych w części I wywiadu, wypełnia się część IV kwestionariusza wywiadu.
5. W przypadku osoby skierowanej do ośrodka wsparcia pracownik aktualizuje się, wypełniając część IV kwestionariusza wywiadu.
6. W przypadku osoby ubiegającej się o przyznanie pomocy pieniężnej na usamodzielnienie lub pomocy pieniężnej na kontynuowanie nauki pracownik socjalny powiatowego centrum pomocy rodzinie wypełnia część V kwestionariusza wywiadu.
7. W przypadku gdy cudzoziemiec ubiega się o świadczenie pieniężne na utrzymanie i pokrycie kosztów wydatków związanych z nauką języka polskiego, pracownik socjalny powiatowego centrum pomocy rodzinie wypełnia część VI kwestionariusza wywiadu.

