

Rozdział II

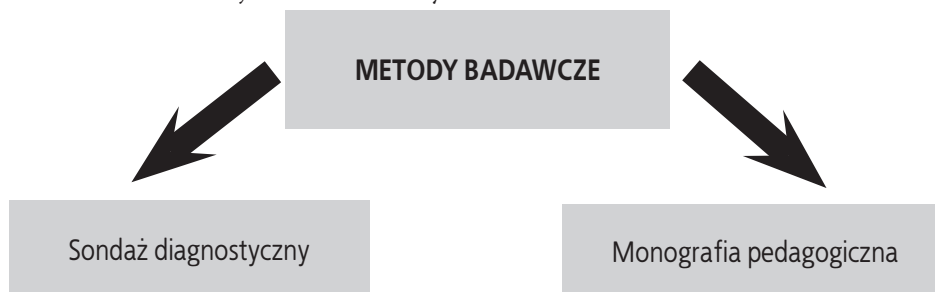
METODA I PROCES DZIAŁANIA W PRACY SOCJALNEJ

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 rozwiązania 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 opisania 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.

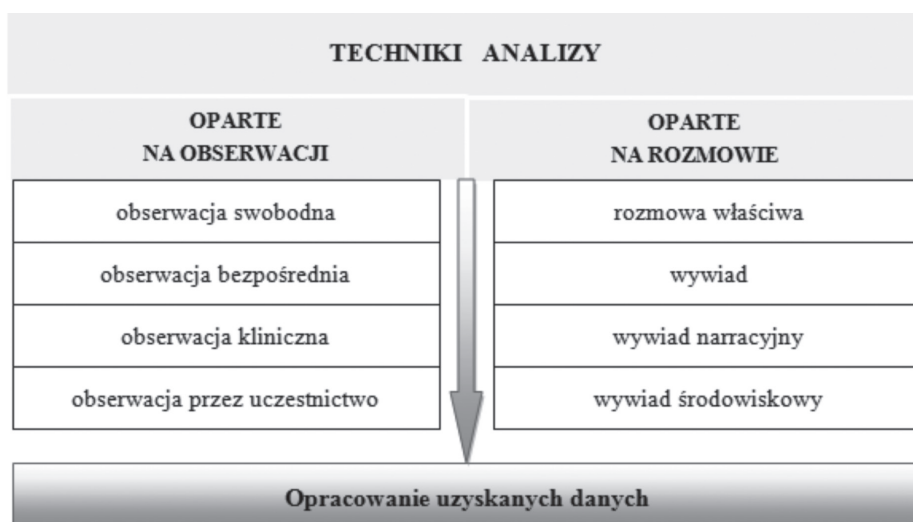
⁹⁵ J. Sztumski, *Wstęp do metod...*, Wyd. 7, dz. cyt., s. 77.

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.

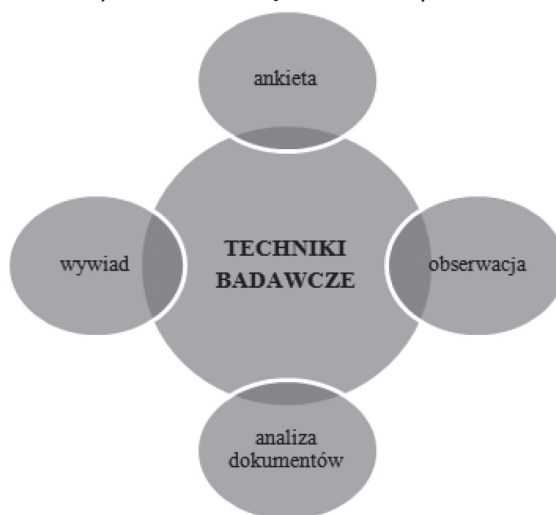
Techniki analizy w pracy socjalnej można najogólniej podzielić na dwie kategorie, mianowicie na techniki oparte na obserwacji i na rozmowie. Dane uzyskane w wyniku zastosowania tych technik poddaje się opracowaniu (zob. schemat 4).

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 wyrażnym 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 przemyślenia 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 jednoprotymowe. 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 nie 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 przewyżnianiu trudnych sytuacji. Aby próbować je przewyżyć, 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 pożądanym¹²³. 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.

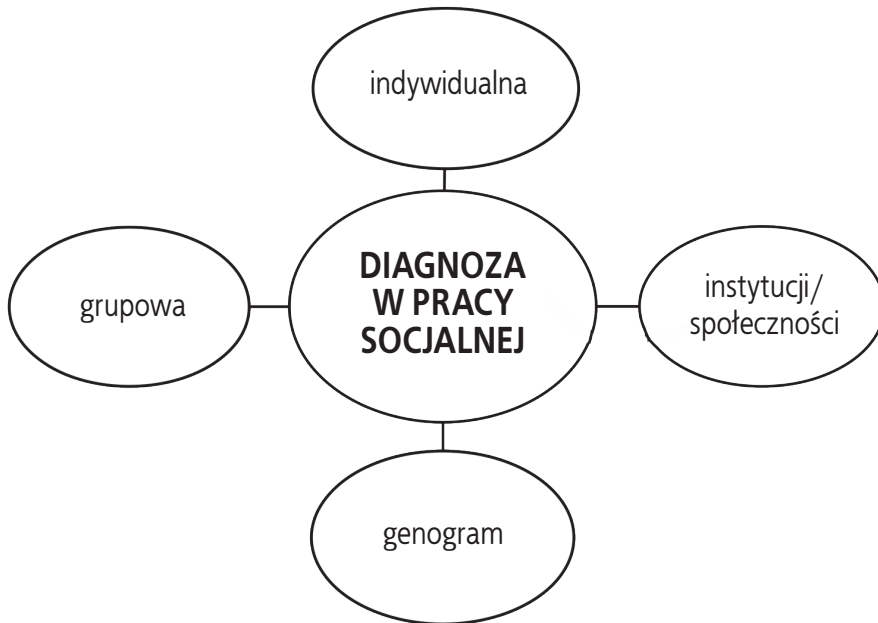
Podstawową funkcją diagnozy jest to, że pozwala na systematyczną ocenę procesu wychowania, służy sprawdzeniu wyników działalności pedagogicznej, psychologicznej czy socjalnej. W ten sposób umożliwia kontrolę przebiegu działań i zarazem ich korektę.

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 rozwiązania 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. Rymśza 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. Rymśza, *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 ujednocionej 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 następných 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 terażniejszości 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

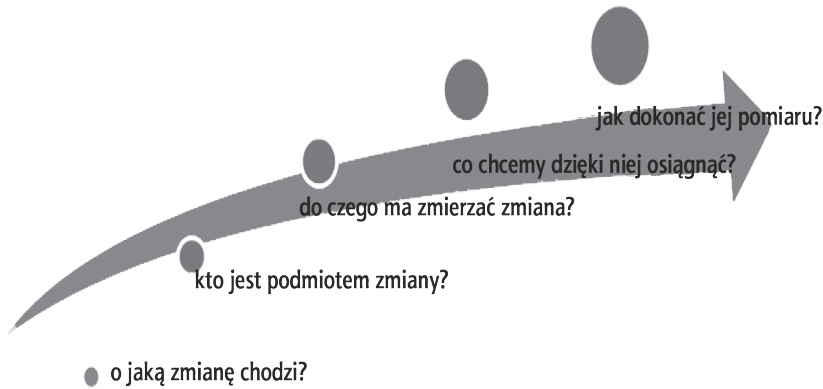
Zmiana to pewien sposób modyfikacji tego, co już jest, przekształcenie struktury lub procesu. Z terminem tym łączy się pojęcie rozwoju interpretowanego jako ciągłość zmian w nieokreślonym czasie. Wszystko jest zawarte w tempie rozwoju, który może być powolny, ale jego kierunku nie da się zatrzymać. Często 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 zmienia 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 tarcjach 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. Próbujemy 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 wprawdzie 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 osiągnięcia 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.

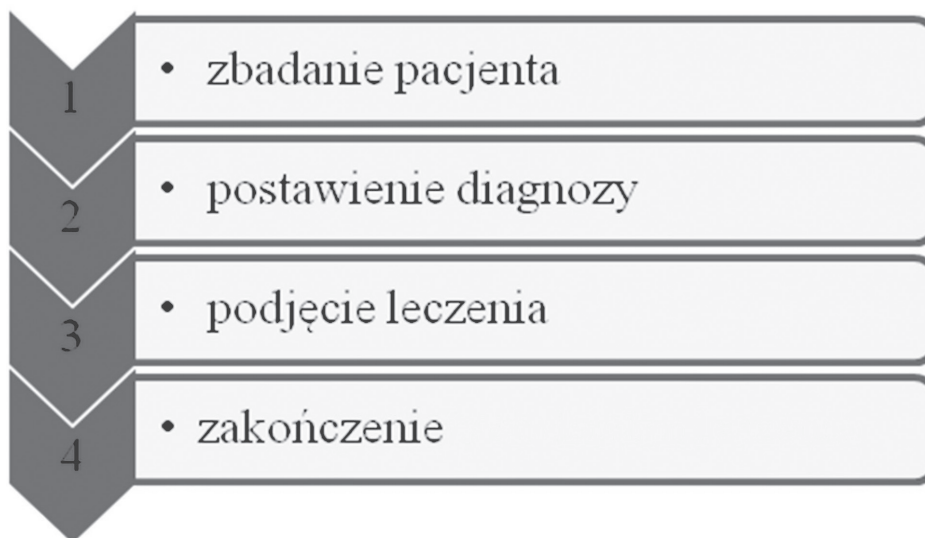
A. Model medyczny

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. Karczevska, *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

- | | |
|---|--|
| 1 | spotkanie z klientem i jego problemem |
| 2 | postawienie diagnozy – określenie wielkości problemu |
| 3 | opracowanie strategii działania |
| 4 | podjęcie interwencji |
| 5 | modyfikacja strategii działania |
| 6 | zakończenie |

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 wyzwała 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.