

## **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 człowieka<sup>220</sup>.

### 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 społecznej<sup>221</sup>.

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 [...],

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

<sup>221</sup> 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 obliguje samorządy do jej stosowania w zakresie realizacji polityki społecznej. Por. T. Schimaneck, *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 rozwiązaniu<sup>222</sup>,
- 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 eksploracji<sup>223</sup>.

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.

---

<sup>222</sup> T. Schimanek, *Diagnozowanie...*, dz. cyt., s. 6–7.

<sup>223</sup> 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 zasobów<sup>224</sup>. W tym kontekście Helena Radlińska określała pracę socjalną jako „wydobywanie i pomnażanie sił ludzkich”<sup>225</sup>.

W celu właściwego zrozumienia oceny trzeba zwrócić uwagę na jej trzy etapy: rozpoznanie trudnej sytuacji klienta związanej z jego problemem, przestudowanie 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 klientem<sup>226</sup>.

## 2. Charakterystyczne cechy oceny

Postawienie diagnozy związanej z oceną następuje z trudnością. 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 cała jego analiza

<sup>224</sup> Por. *Diagnoza – ocena sytuacji*, [http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/NPS2\\_2601.pdf](http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/NPS2_2601.pdf) [dostęp: 22.07.2016].

<sup>225</sup> H. Radlińska, *Pedagogika społeczna*, Warszawa 1961, s. 355.

<sup>226</sup> 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 stwierdzonymi<sup>227</sup>.

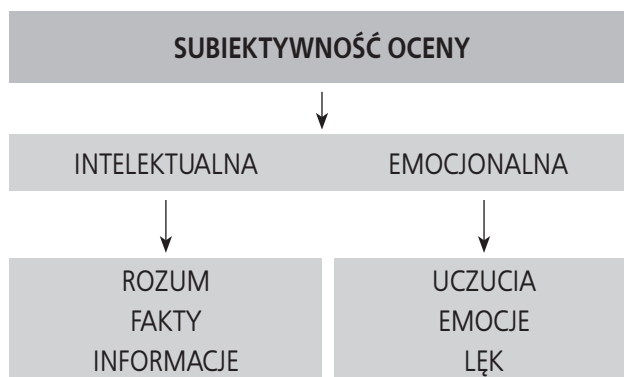
Z powyższej analizy wynika, że dokonanie stałej oceny jest niełatwym procesem. Można wręcz zapytać, czy w ogóle jest ono możliwe. Niezależnie od zmienności w czasie i przestrzeni pracownik socjalny dokonuje pomiaru drogi, jak również zmian, które zaszły w czasie, i w ten sposób przechodzi do następnych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

<sup>227</sup> 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 posiłkowało 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 nastęrcza 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 problemu<sup>228</sup>.

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 podejściem 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 wartości<sup>229</sup>.

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

<sup>228</sup> Tamże, s. 135.

<sup>229</sup> 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 wsparcia<sup>230</sup>.

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 domaga 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”<sup>231</sup>. 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

<sup>230</sup> Por. L. Gast, M. Bailey, *Doskonalenie komunikacji...*, dz. cyt., s. 43.

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

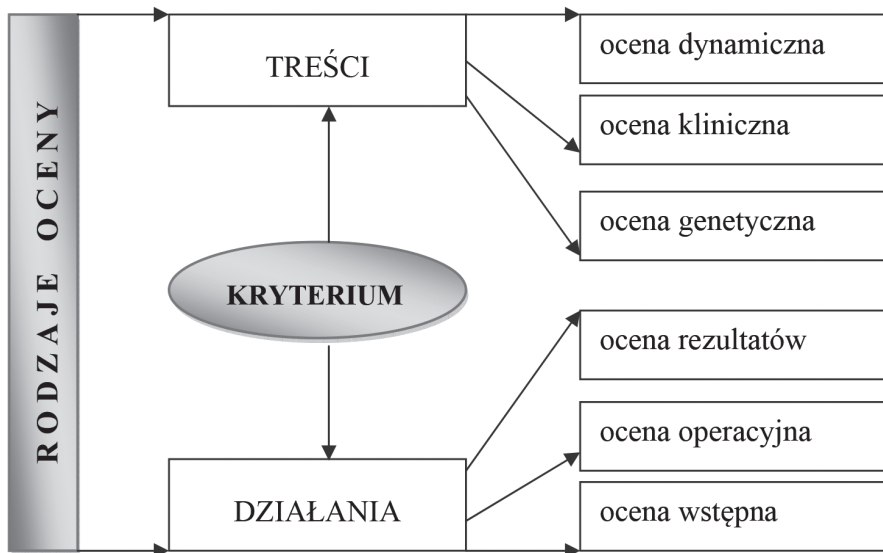


wówczas, gdy podopieczny podejmuje właściwą współpracę z pracownikiem socjalnym. Nie przeszkadza mu, jest otwarty, weryfikuje fakty potrzebne do wypracowania hipotezy. Sam klient poddaje się ponadto weryfikacji faktów potrzebnych do określenia jego sytuacji i postawienia właściwej oceny. Problemy, z 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

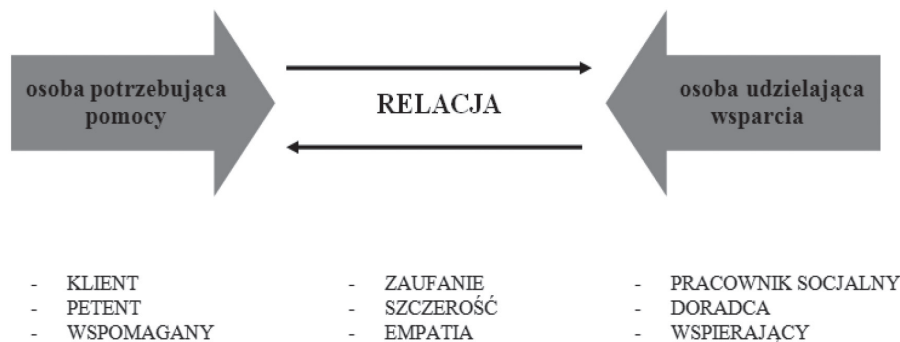


Źródło: opracowanie własne.

### 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 rozwiązania<sup>232</sup>.

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

<sup>232</sup> 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 życie<sup>233</sup>.

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

<sup>233</sup> 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 dokumentacji<sup>234</sup>.

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 rozwiązania<sup>235</sup>.

## 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:

<sup>234</sup> Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 141.

<sup>235</sup> 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 socjalnego<sup>236</sup>.

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 umożliwi dobór narzędzi do ich realizacji. Jest ich kilka, a przynajmniej cztery, i każdy z nich posiada jeszcze podpunkty. Punkty oceny to:

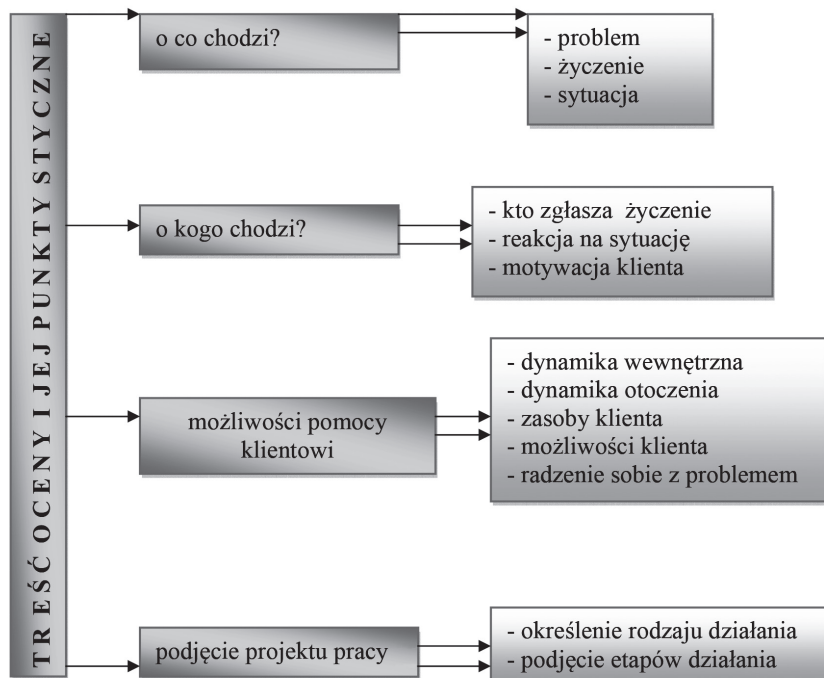
- o co chodzi?
- o kogo chodzi?
- jakie są możliwości podopiecznego?
- jak należy utworzyć projekt pracy?<sup>237</sup>

<sup>236</sup> Por. tamże, s. 143.

<sup>237</sup> 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 zrobi pracownik socjalny dla dokonania zmiany sytuacji?
- czy podczas rozmów klient się mobilizuje?
- czy zgodnie z przebiegiem prowadzonej pomocy klient osiąga nadzieję na zmianę?<sup>238</sup>

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

<sup>238</sup> 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 zmiany 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 międzyosobowych<sup>239</sup>.

---

<sup>239</sup> Por. W. Okła, *Poradnictwo...*, dz. cyt., s. 99.