

Rozdział III

OD PROBLEMU DO DECYZJI – ANALIZA SYTUACJI

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

1. Interpretacja ważnych pojęć

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

1.1. Problem

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. Potrzeba

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3. Życzenie

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Interpretacja terenu pracy pracownika socjalnego

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

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

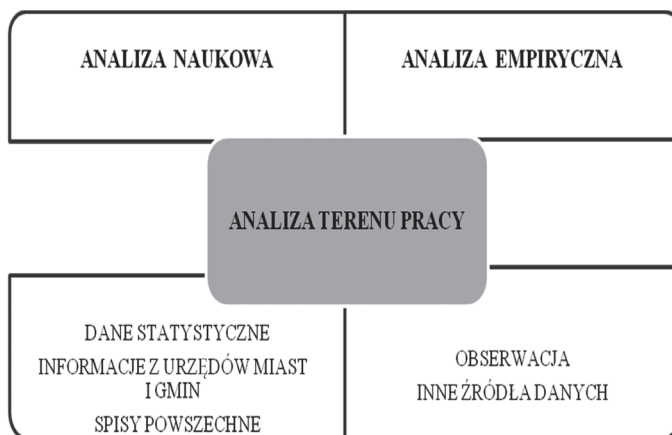
2.1. Sposoby interpretacji miejsca pracy

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

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

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

Schemat 10. Możliwości analizy terenu pracy



Źródło: opracowanie własne.

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

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

¹⁷³ Por. tamże, s. 110.

¹⁷⁴ Por. tamże, s. 111.

2.2. Interpretacja otoczenia pracy pracownika socjalnego

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

Schemat 11. Interpretacja otoczenia pracy pracownika socjalnego



Źródło: opracowanie własne.

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

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

¹⁷⁵ Por. tamże, s. 111–113.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Interpretacja placówki – miejsca pracy pracownika socjalnego

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

3.1. Placówka. Znaczenie terminu i rodzaje

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

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

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

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

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

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

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

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

¹⁸⁰ Tamże, s. 317.

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

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

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

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

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

3.2. Placówka. Charakterystyka i rola

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

¹⁸⁷ Informacje uzyskane z GOPS w Tarnowie.

¹⁸⁸ Informacje uzyskane z GOPS w Tarnowie.

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

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

4. Pracownik socjalny. Charakterystyka, analiza i znaczenie

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

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

4.1. Pracownik socjalny

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Schemat 12. Funkcje pracownika socjalnego



Źródło: opracowanie własne.

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

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

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

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

4.2. Pracownik socjalny w relacji do etosu zawodowego w placówce

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

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

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

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

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

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

4.3. Pracownik socjalny w oczach podopiecznych (beneficjentów)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Podopieczny i jego życzenie (problem)

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

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

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

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

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

5.1. Implikacje zgłoszonego życzenia/problemu

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2. Geneza zgłoszonego życzenia/problemu

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

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

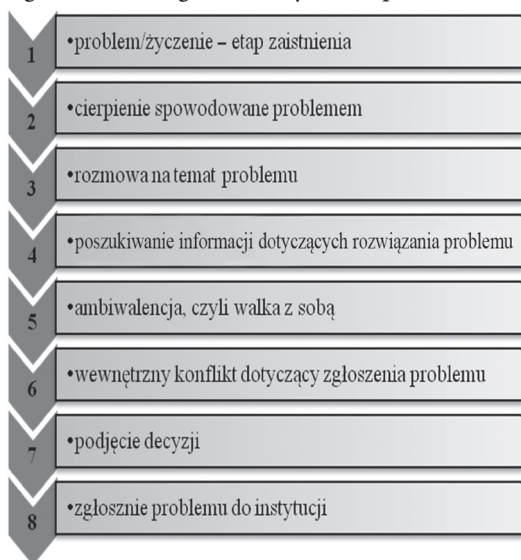
Osoba zagubiona poszukuje wówczas kontaktu. Może on być listowny, telefoniczny, osobisty bądź za pośrednictwem innej osoby. Najważniejsza jest jednak osoba, która przychodzi z życzeniem. Oznacza to, że sama sobie już nie radzi i potrzebuje pomocy. Osoba ta nie chce już trwać w tym problemie, chce zmienić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

²⁰⁷ Tamże, s. 122–123.

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

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

Schemat 13. Droga klienta do zgłoszenia życzenia/problemu



Źródło: opracowanie własne.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

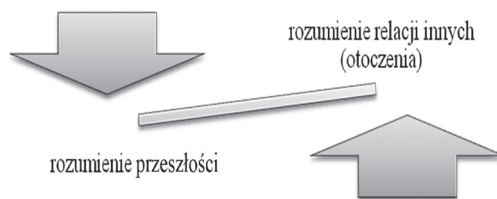
Nadszedł czas na podjęcie decyzji i zgłoszenie problemu. Mimo że w głowie klienta lokują się wszystkie aspekty danej sprawy (za i przeciw), odważnie podchodzi do trudności, z którą sobie nie radzi. Wydaje się, że jeśli kłopot jest natury obiektywnej, podjęcie decyzji jest prostsze. Trudniej stanąć wobec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

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

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

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

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



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

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

5.3. Formy zachowania klienta w czasie pierwszego spotkania

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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