

Rozdział VI

BEZPOŚREDNIE POSTĘPOWANIE METODYCZNE W PRACY SOCJALNEJ

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

1. Podstawowe formy postępowania metodycznego

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

1.1. Wyjaśnienie

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

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

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

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

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

Schemat 20. Bezpośrednie postępowanie pracownika socjalnego wobec klienta

Źródło: opracowanie własne.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. Wspieranie

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3. Rozumienie siebie

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

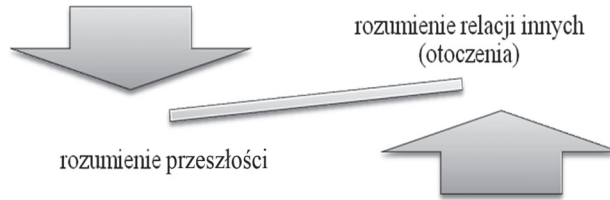
²⁶⁸ Por. J. Kirenko, S. Byra, *Zasoby osobiste w chorobach psychosomatycznych*, Lublin, 2008, s. 85. Por. R. Cieślak, A. Eliasz, *Wsparcie społeczne a osobowość*, w: *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*, H. Sęk, R. Cieślak (red.), Warszawa 2005, s. 68–89.

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

²⁷⁰ Według Ernesta R. Hilgarda osobowość to „zorganizowana struktura cech indywidualnych i sposobów zachowania, która decyduje o specyficznym przystosowaniu jednostki do jej środowiska”. E.R. Hilgard, *Wprowadzenie do psychologii*, Warszawa 1972, s. 658.

i emocjonalnych klienta. Można wyróżnić dwa poziomy rozumienia siebie: poziom rozumienia związany z przeszłością podopiecznego oraz poziom rozumienia reakcji innych ludzi na jego sytuację.

Schemat 21. Poziomy rozumienia siebie



Źródło: opracowanie własne.

Rozumienie przeszłości odwołuje się do tych wydarzeń, które zdarzyły się wcześniej. Są to jakieś konflikty rodzinne, problemy dzieciństwa czy okresu dorastania. Wszystkie te czynniki mogą mieć wpływ na zgłoszony problem. Pracownik socjalny musi umiejętnie, powoli wyzwolić proces sięgania do przeszłości – „grzebania w przeszłości”. Niektórzy nie chcą tego wracać, bowiem w ich dzieciństwie zdarzały się nawet dramaty czy historie traumatyczne. Jednakże właśnie te najtrudniejsze wydarzenia okazują się pomocne w czasie terapii.

Rozumienie reakcji innych to również ważny poziom właściwej terapii metodycznego działania. Jest to proces sięgania do teraźniejszości i weryfikacji reakcji, jakie występują między klientem a osobami mu bliskimi. Koncentrujemy się tu na sposobie zachowania, który może prowadzić do nieporządných reakcji ze strony innych i burzyć w ten sposób relacje interpersonalne. Mówimy o doświadczeniu czasu i sytuacji, tu i teraz (*hic et nunc*). Zabieg ten opiera się w dużej mierze na empatii pozwalającej na zmianę siebie wobec innych, nawet na krótki czas. Ten sposób działania często się wykorzystuje w leczeniu relacji w grupach²⁷¹.

2. Edukacja czyli proces pomocy przez socjalizację

Ważnym czynnikiem właściwego działania metodycznego jest w sposób bezpośredni pewna forma edukacji. Zawiera ona w sobie trzy sposoby działania: informowanie, materialną pomoc i działania wychowawcze.

informacja
materialna pomoc
działania wychowawcze

²⁷¹ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 181.

2.1. Informacja

Informowanie jako jedna z funkcji bezpośredniego wsparcia klienta decyduje o właściwym przekazie wszelkich informacji. Wsparcie informacyjne polega nie tylko na dostarczaniu informacji, ale również na uczeniu nowych umiejętności. To rodzaj wymiany informacji, które się przyczyniają do lepszego zrozumienia sytuacji, położenia życiowego jednostki oraz możliwości uzyskania pomocy w danej instytucji²⁷². Dotyczy ono szczególnie dwóch dziedzin: prawnej i administracyjnej. Z prawnego punktu widzenia pracownik socjalny jest zobligowany do poinformowania klienta o możliwości dochodzenia swoich praw. Powinien zapoznać klienta z jego prawami i obowiązkami wynikającymi z ubezpieczeń społecznych i wyposażyć go w wiedzę o zasiłkach przyznawanych z racji danej trudności życiowej oraz zasiłkach przyznawanych dla niepełnosprawnych fizycznie i psychicznie. W sensie administracyjnym chodzi o udzielenie informacji dotyczących funkcjonowania instytucji czy palcówek socjalnych: gdzie się znajdują, przy jakiej ulicy, jaki jest charakter ich pomocy etc.

Przy podawaniu jakichkolwiek informacji warto zweryfikować, czy klient je zrozumiał. Dyspozycje klientów w danym momencie bywają różne, a zadaniem osoby wspierającej informacyjnie jest pomóc, a nie skomplikować życie danej jednostce. Ta informacja jest tymczasem bardzo potrzebna, bowiem wydaje się, że współcześnie w tej kwestii występują poważne problemy. Oczekujący pomocy słabo znają kompetencje poszczególnych instytucji. Nie orientują się też w całej infrastrukturze pomagania na danym terytorium. Często jest tak, że nie korzystają z pomocy, bo nie wiedzą, do kogo się zgłosić.

Istnieje powszechna zgodność co do tego, że pracownicy socjalni powinni organizować zebrania informacyjne dla danej grupy ludzi na temat ich praw, dostępności pomocy, wartości infrastruktury oświatowo-kulturowej. Do tego celu powinni wykorzystywać normalne kanały przekazu informacji, takie jak: gazetki, reklamy, biuletyny czy też środki audiowizualne.

2.2. Pomoc materialna

Zadaniem pracowników socjalnych jest przyznawanie klientom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej przynajmniej doraźnej pomocy materialnej. Sytuacja bez wyjścia to taka, w której klient nie jest w stanie w żadnym wypadku

²⁷² Por. D. Gizicka, J. Gorbaniuk, M. Szyszka, *Rodzina w sytuacji rozłąki migracyjnej*, Lublin 2010, s. 41.

zdobyć środków na utrzymanie. Pomoc w tym zakresie dotyczy wsparcia rzeczowego w postaci zasiłków na: węgiel, leki czy konsumpcję.

Budżet państwa przewiduje takie środki i są one wydawane przez MOPS lub GOPS. Aby jednak uzyskać taką pomoc, należy uprzednio złożyć podanie do danej dykasterii mieszczącej się przy urzędach. Wówczas komisja rozpatruje podanie i deklaruje przyznanie określonej kwoty zasiłku. Pośrednikami w tej kwestii są pracownicy socjalni, którzy występują jako rzecznicy z ramienia swojego klienta. Celem pomocy społecznej jest bowiem zaspokojenie niezbędnych potrzeb życiowych osób i rodzin oraz umożliwienie im bytowania w warunkach godnych człowieka, a także, w miarę możliwości, doprowadzenie do usamodzielnienia osób życiowo niezaradnych²⁷³.

Przyznanie nawet jednorazowej czy tymczasowej pomocy danej jednostce nie tylko pozwala jej zaspokoić podstawowe potrzeby, ale przede wszystkim sprawia, że ktoś zauważył jej trudną sytuację. Udzielone wsparcie wyzwala wśród klientów różne zachowania. Jedni przyjmują je z zadowoleniem, inni zaś uważają, że otrzymali zbyt mało środków. Zwykle w pomocy społecznej wskazuje się na zasiłki (stałe, celowe, okresowe, pielęgnacyjne, rodzinne). Tego rodzaju świadczenia pieniężne adresowane do rodzin i osób o niskich dochodach oraz doświadczających trudności w wypełnianiu funkcji: ekonomicznej, opiekuńczej, wychowawczej i edukacyjnej, jawią się jako pozytywny aspekt rzeczowego wsparcia²⁷⁴.

Niezależnie jednak od przyjętych i przyznaných środków należy zwrócić uwagę na kilka ważnych aspektów udzielania wsparcia oraz zadbać o to, aby:

- unikać sytuacji przyzwyczajania do pomagania,
- nie pomagać tym, którzy próbują jedynie wykorzystywać instytucje pomocy społecznej,
- nakłaniać te osoby do podjęcia pracy,
- pomagać jedynie w trudnej sytuacji (brak dachu nad głową, brak żywności, opału, światła),
- pomagać osobom ze stopniem niepełnosprawności,
- pomagać osobom bez środków do życia,
- pomagać i świadczyć opiekę dla starszych.

²⁷³ Por. K. Podolski, W. Turnowiecki, *Polityka społeczna*, dz. cyt., s. 130. Pomocy udziela się w szczególności rodzinom i osobom z powodu: ubóstwa, sieroctwa, bezdomności, potrzeby ochrony macierzyństwa, bezrobocia, upośledzenia fizycznego lub umysłowego, długotrwałej choroby, bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, uzależnień, trudności w przystosowaniu do życia po opuszczeniu zakładu karnego lub kłęski żywiołowej. Tamże, s. 130–131.

²⁷⁴ Por. J. Mazur, *Pro familia et societate. Wybrane zagadnienia polityki społecznej*, Kraków 2013, s. 110.

W każdym przypadku pomoc musi być uprzednio zweryfikowana, czyli poprzedzona oceną, kiedy i komu należy pomagać. Zadaniem pracowników socjalnych jest zatem nie tylko ocena sytuacji, ale również prowadzenie wywiadów środowiskowych, które uwiarygodnią zasadność pomocy materialnej.

2.3. Działania wychowawcze

Praca socjalna, jako kierunek kształcenia, ma charakter wychowawczy. Przekazywanie wiedzy z tej dziedziny nie polega tylko na teoretyzowaniu i formowaniu profesjonalistów, ale również na wychowywaniu. Zadaniem pracowników socjalnych jest wspomaganie rozwoju osobowości klienta i jego resocjalizacja.

System wychowania polega na przekazywaniu wiadomości, ich interioryzacji, asymilacji oraz uspołecznianiu jednostki. Jego celem jest wychowanie do życia społecznego kierującego się odpowiednimi normami i zasadami. W tym rozumieniu już małe dziecko poddawane jest procesom wychowania i socjalizacji. Można to nazwać swego rodzaju „tresurą” dziecka, choć w istocie chodzi o właściwy przykład i autorytet. W ten sposób przekazuje się kolejnym generacjom kulturę, różne formy zachowań, tradycję. Szczególnie działania wychowawcze dotyczą wsparcia rodziny w wypełnianiu funkcji opiekuńczo-wychowawczych²⁷⁵.

Mówi się zatem o akceptacji norm społecznych przez jednostki danego społeczeństwa. Niestety często bywa tak, że te normy nie są akceptowane. Rodzą się protesty, wątpliwości oraz ich podważanie. Najczęściej zjawisko takie ma miejsce wówczas, gdy w społeczeństwie następują szybkie zmiany, przeobrażenia, transformacja. Dotyczą one sektora ekonomicznego i społecznego. W takiej sytuacji potrzeba właściwej socjalizacji, pomocy jednostkom a niekiedy również resocjalizacji, czyli przywracania ich do środowiska, w którym żyją.

Zadaniem pracy socjalnej jest nie tylko wpajać zachowania zgodne z obowiązującymi normami, ale też do tego wychowywać. W tym kontekście można wyróżnić trzy rodzaje celów danej populacji, w których realizacji przydaje się pomoc udzielana przez pracowników socjalnych:

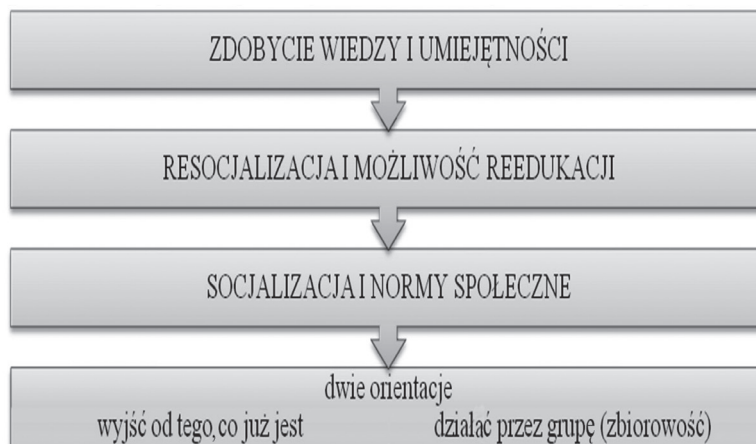
- socjalizacja dorosłych do przyjęcia ról: żony, męża, ojca, matki,
- rozwijanie zdolności racjonalnych i intelektualnych wśród dzieci poprzez aktywowanie ich od początku do właściwej egzystencji,
- socjalizacja młodzieży przez ponowne włączenie ich do środowiska, w którym żyli, jeśli uprzednio złamali normy, prawo, czyli resocjalizacja²⁷⁶.

²⁷⁵ Por. E. Kulesza, *Lokalna polityka społeczna*, Warszawa 2013, s. 54.

²⁷⁶ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 190.

W pracy socjalnej wyróżnia się różne sposoby działania wychowawczego, którego celem jest udzielenie wsparcia (zob. schemat 22).

Schemat 22. Sposoby działań wychowawczych w pracy socjalnej



Źródło: opracowanie własne.

Pierwszy sposób – wiedza i umiejętności – jest skupieniem się na przekazywaniu wiedzy. Jej adresatami w przeważającej części są dorośli. W ten sposób uczy się ich podejmowania ważnych ról w społeczeństwie. Celem ogólnym działań wychowawczych jest przekazywanie wiedzy za pomocą przekazu werbalnego, zaś szczegółowym – wpływanie na to przekazywanie wiedzy. Trzeba przyznać, że potrzeba posiadania adekwatnej wiedzy jest czymś oczywistym. Z kolei umiejętności świadczą o fachowości i profesjonalizmie pracownika socjalnego²⁷⁷.

Jeśli chodzi o drugi z sposobów – zjawisko resocjalizacji i możliwej reedukacji – to obejmuje on działania skupione na konkretnej jednostce, których celem jest resocjalizacja. Dotyczą one tych jednostek z jakichś przyczyn źle funkcjonujących w społeczeństwie. Należy nad nimi popracować i pomóc w powrocie do społeczeństwa lub środowiska lokalnego. Prawdą jest, że osoby te przez złe postępowanie same się z niego wykluczyły. Jednak nie oznacza to, że są skazane na stratę. Wręcz przeciwnie, obowiązkiem pracy socjalnej jest uczynienie w nich takiej zmiany, aby nie tylko zrozumieli błąd, ale spróbowali naprawić złe zachowanie i zaczęli normalnie funkcjonować w społeczeństwie. Celem resocjalizacji jest ponowna socjalizacja. Można ją rozumieć jako internalizację społecznych norm i wartości. W tym

²⁷⁷ Por. W. Okła, *Poradnictwo...*, dz. cyt., s. 90–91.

aspekcie praca socjalna prowadzi do usprawnienia lub odzyskania przez podmiot pomocy zdolności do samodzielnego i satysfakcjonującego funkcjonowania w środowisku społecznym oraz w środowisku lokalnego zamieszkania²⁷⁸.

Trzeci sposób działania – socjalizacja i zjawisko norm społecznych – jest próbą ukształtowania właściwego rozumienia norm społecznych. Według Piotra Sztompki to proces kształtowania mentalności, postaw, wartości, norm i działań ludzi przez społeczeństwo²⁷⁹. W historii edukacji mówi się o wielu formach socjalizacji. Niektóre z nich były w opozycji do preferowanych norm społecznych. Niezależnie jednak od owej opozycji w pracy socjalnej wypróżnia się dwie orientacje. Pierwsza z nich jest sięganiem do tego, co już jest, nawet jeśli pewne formy wydają się przeczyć właściwym normom. Na zjawiskach antywychowawczych buduje się nieraz właściwą hierarchię. Druga – opiera się na działaniu zbiorowym. Polega na tym, że klientów się uświadamia i nakłania do odkrycia, przeanalizowania sytuacji, w jakiej się znaleźli. Pierwszym podmiotem socjalizacji jest jednostka, która w jej trakcie przyswaja sobie cele, wartości, normy i wzory zachowań danego społeczeństwa, przystosowując się do jego wymagań²⁸⁰. Terapia ta przynosi owoce, jeśli podopieczni się w nią zaangażują.

3. Wpływanie

Wpływanie dokonuje się przez odpowiednie działanie jednej osoby względem drugiej, czyli jest to oddziaływanie na osobę w trakcie porozumiewania się i wzajemnych relacji. Ów wpływ na inne osoby może być celowy i zamierzony. Kwestię tę przedstawimy za pomocą trzech sposobów działania bezpośredniego: porady, konfrontacji, perswazji²⁸¹.

porada
konfrontacja
perswazja

3.1. Porada

Ta forma działania bezpośredniego polega na umiejętnym wpływananiu na klienta, aby zmobilizować go do organizacji własnego życia. Należy go zachęcić

²⁷⁸ A. Kacprzak, I. Kudlińska, *Praca socjalna z osobami opuszczającymi placówki resocjalizacyjne i ich rodzinami*, Warszawa 2014, s. 17.

²⁷⁹ P. Sztompka, *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Kraków 2002, s. 224.

²⁸⁰ R. Król, *Autorefleksja w procesie adaptacji nauczyciela akademickiego*, w: *Adaptacja zawodowa nauczyciela*, J. Szempruch, M. Blachnik-Gęsiarz (red.), Częstochowa 2009, s. 253–257.

²⁸¹ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 196–198.

do aktywności i podjęcia próby niejako pomagania sobie samemu. Nie jest to łatwe i wymaga od pracowników socjalnych wielu wysiłków. Często jest tak, że klienci sami pytają ich, co mają zrobić w danej sytuacji. Tymczasem nigdy nie ma gotowego rozwiązania. Potrzeba czasu. Porada nie jest jednorazowym działaniem, jest również procesem, zwłaszcza, gdy dotyczy spraw bardzo ważnych i trudnych. Jest bowiem osobowym kontaktem pomocowym²⁸².

Występują jednak takie sytuacje, gdy porada jest jakby natychmiastowa. Istnieje bowiem pokusa sprawdzenia się, pokazania przez pracownika socjalnego. W niektórych przypadkach taka szybka porada zdaje egzamin. Sam zaś pracownik socjalny staje się ekspertem posiadającym właściwy warsztat zawodowy i odznaczającym się profesjonalizmem w działaniu. Ale istnieją też sytuacje odwrotne, w których natychmiastowa porada nie tylko nie przynosi sukcesu, ale nawet powoduje wiele niekorzystnych konsekwencji.

Wydaje się, że rozwiązanie problemu klienta może iść w dwu kierunkach. Albo klient pójdzie za radą eksperta i zyska jego zaufanie, aprobatę, albo zrodzi się w nim dylemat i ostatecznie podejmie własną decyzję. W ten sposób narazi się pracownikowi socjalnemu, a nawet może dojść między nimi do konfliktu. Nie unikniemy jednak takich sytuacji, bowiem każdy z nich posiada swoją autonomię. Podopieczny będzie ponadto zawsze w trudniejszej sytuacji, gdyż to on ma problem. Trzeba jednak sobie uświadomić, że klient zgłasza się po poradę lub po wzmocnienie, pomoc. Według W. Szewczyka „to pierwsze (rada) odnosi się do sfery poznawczej – intelektualnej, a drugie (pomoc) – do sfery emocjonalnej. Zwyczajnie potrzebne jest jedno i drugie. Niemal każdy problem dlatego właśnie jest problemem, z którym sobie człowiek nie radzi, ponieważ jakies pytanie, np. jak wyjść z konfliktu, łączy się z emocjami, np. poczuciem krzywdy, poczuciem winy, poczuciem lęku”²⁸³.

Zdarzają się sytuacje, że pracownik socjalny udziela porady, czyli natychmiastowo zaradza jakiejś trudnej sytuacji, a mimo to klient odwraca się od niego i nie słucha jego sugestii. Sytuacja taka prowadzi do podważania wiedzy pracownika socjalnego na zasadzie – nie ma przecież monopolu na rozwiązanie. W tego typu okolicznościach warto, by klient jednak zaryzykował i posłuchał pracownika socjalnego, który jest w tej dziedzinie osobą kompetentną.

²⁸² Por. W. Szewczyk, *Poradnictwo rodzinne – osobowy kontakt pomocny*, „Homo Dei” 1999 nr 1, s. 52–61.

²⁸³ W. Szewczyk, *Szukając pomocy*, Tarnów 2011, s. 13.

3.2. Konfrontacja

Konfrontacja wydaje się jedną z najlepszych form działania bezpośredniego, ponieważ wyzwała wielość pomysłów zarówno z jednej, jak i z drugiej strony. W tym przypadku istnieje możliwość pokazania klientowi następstw jego czynów: co mogą one pociągnąć za sobą, do jakiej doprowadzić sytuacji.

Konfrontacja jest najbardziej pożyteczna w przypadku rozwiązywania problemów z rodzinami, gdyż ich członkowie mają wielką zdolność do przesadzania i myślenia naprzód o tym, co w ogóle może się nie wydarzyć. Niestety coraz więcej jest też takich rodzin, które żyją z dnia na dzień, nie są w stanie pomyśleć ani zaplanować dalszych działań. Wówczas posłużenie się konfrontacją może być bardzo cennym zabiegiem wychowawczym. Chodzi zatem o sugestywne wpływanie na klienta przed, po i w trakcie podejmowania przez niego decyzji.

Schemat 23. Możliwość konfrontacji (decyzyjność)



Źródło: opracowanie własne.

Należy pamiętać, że ta forma postępowania zawsze zakłada właściwy sposób wpływania na klienta tak, aby podejmował decyzje całkiem świadomie. To też chroni pracownika socjalnego przed niekorzystnymi skutkami, bowiem zawsze może on stwierdzić: „przecież pana ostrzegałem, mówiłem panu, że to może być trudne, może się nie udać”. W takiej sytuacji klient może czuć się winny, wówczas pracownik socjalny uświadamia mu, że cały czas jest z nim, akceptuje jego osobę, jego problem i teraz będą próbowali wyjść z trudności, zaradzić niekorzystnej jego sytuacji²⁸⁴.

3.3. Perswazja

Perswazja jest szczególnym rodzajem wpływania na klienta, ponieważ wykorzystuje się w niej wszystkie siły w celu przekonania podopiecznego o konieczności

²⁸⁴ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 196.

przyjęcia pomocy. Pracownik socjalny odwołuje się do możliwych argumentacji intelektualnych i emocjonalnych. Stawia wszystko na jedną kartę, wykorzystując własne propozycje, działania, które przedstawia w takiej perspektywie, że klient nie ma wyboru.

W tym kontekście pracownik socjalny jawi się jako wielki autorytet dla klienta. Ważne są jego opinia i profesjonalizm. Takie sytuacje pozwalają zobaczyć pracownika we właściwym świetle. Posiada on uprawnienia, kompetencje, wykształcenie, jest człowiekiem na właściwym miejscu. Może nawet wywierać presję na swojego klienta, aby go zmobilizować do działania, czy wreszcie zastosować system nagrody, typu: jeśli będziesz współpracował, wówczas otrzymasz to i to (pomoc materialną). Tego typu działanie powinno być jednak stosowane w sytuacjach ekstremalnych, koniecznych i korzystnych dla klienta. Trzeba też pamiętać, że perswazja nie zawsze jest dobrą formą oddziaływania. Nie powinna być bowiem dyrektywnym kierowaniem, narzuceniem wymagań, ograniczeń, własnego autorytetu²⁸⁵.

4. Nadzorowanie

Nadzorowanie jest formą wpływu na klienta przy pomocy autorytetu. Łatwo to wytłumaczyć, odwołując się do autorytetu ojca i matki. Jeśli posiadają oni autorytet, to ich dzieci postrzegają rodziców jako kogoś bardzo ważnego w ich życiu. Rodzice za pomocą autorytetu wpływają ponadto na ich wychowanie. Podobnie jest w pracy socjalnej – autorytet to jeden z kluczowych czynników działania metodycznego realizowany przez: wspieranie w pracy, określenie wymagań oraz mocnych i słabych stron, przyjazny nadzór²⁸⁶.

**wspieranie w pracy
określenie wymagań
określenie mocnych i słabych stron
przyjazny nadzór**

4.1. Wspieranie przy użyciu autorytetu

Właściwie wszystko należy oprzeć na autorytecie. Pierwszym i podstawowym pytaniem jest: czy pracownik socjalny posiada autorytet w danej instytucji, ośrodku społecznym czy społeczności lokalnej? Zależność ta jest na tyle ważna,

²⁸⁵ I. Krasiejko, *Asystentura rodziny...*, dz. cyt., s. 21.

²⁸⁶ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 200.

że klient dość często kieruje się tym, czy pracownik socjalny jest dobrze postrzegany, często od tego zależy jego zgłoszenie²⁸⁷.

Warto zatem postawić kolejne pytanie: w jaki sposób autorytet pracownika socjalnego przyczynia się do jego lepszego działania? Otóż bycie autorytetem to nie tylko swego rodzaju samomobilizacja, ale też umiejętne nadzorowanie pracy – postępowania klienta. W tym przypadku nadzorowanie postępowania klienta prowadzi do lepszych jego osiągnięć w procesie postępowania. Podopieczny może liczyć na pracownika socjalnego, gdyż opiera się na jego autorytecie. To wcale nie oznacza, że klient jest bezsilny. Przeciwnie to on ma prawo decydowania o sobie, o celu swojego życia. Pracownik socjalny nie zawsze nakłoni go do modyfikacji swojego życia, bowiem nie da się pomagać, jeśli czyni się to wbrew woli jednostki.

W nadzorowaniu chodzi zatem nie tylko o autorytet, ale także m.in. o towarzyszenie klientowi w czasie drogi, którą musi przejść, aby uporać się z problemem. Często zdarza się, że pracownicy socjalni odwiedzają swoich klientów w domach, w miejscach zamieszkania. Odwiedziny te są częstsze lub rzadsze w zależności od potrzeby. Jest to pewnego rodzaju dyskretny nadzór i, jeśli to możliwe, zapobieganie ewentualnemu pogorszeniu się sytuacji²⁸⁸.

Dyskretnie nadzorowanie podejmuje się szczególnie wobec tych klientów, których uważa się za mało samodzielnych, co do których istnieją duże obawy związane z poradzeniem sobie. Ponadto dobrze jest współpracować z klientem poza instytucją, w jego domu. Można wtedy wiele zauważyć i zaobserwować, a w konsekwencji – ocenić. Idealnie byłoby, gdyby polska polityka socjalna mogła przydzielać pracownika socjalnego przynajmniej nie więcej niż dwudziestu rodzinom, wówczas to nadzorowanie miałoby sens. Byłby czas na sprawdzenie, ocenę, rozmowę. Równie ważnym czynnikiem jest stawianie pytań typu: „jak sobie teraz pan/pani radzi?”

4.2. Określenie wymagań oraz mocnych i słabych stron klienta

Jedną z form bezpośredniego oddziaływania na klienta za pomocą autorytetu jest przybranie postawy rodzicielskiej. Wówczas relacja z podopiecznym jest

²⁸⁷ Słowo autorytet wywodzi się z języka łacińskiego – *auctoritas* – i oznacza rodzaj „powagi”. Podobne znaczenie przyjmuje w języku niemieckim, w którym *Autorität* to również powaga. Ogólnie termin ten najczęściej się rozumie jako społeczne uznanie, prestiż danej osoby, który związany jest z jej kompetencjami, umiejętnościami, wiedzą w danej dziedzinie oraz społecznym zaufaniem. Por. Z. Oleszkiewicz, *Autorytet*, w: *Mały słownik aksjologiczny*, Z. Struzik (red.), Warszawa 2013, s. 20.

²⁸⁸ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 200.

zbudowana na wzór rodziny. Pracownik socjalny jest dla niego dobrym ojcem lub dobrą matką. Podstawowym zadaniem rodziców jest pomaganie dzieciom, ale również wymaganie od nich i okazywanie im jak najwięcej miłości²⁸⁹.

Trzeba uznać, że przyjęcie postawy rodzica w tym przypadku bardzo dobrze się sprawdza. Postępowanie pracownika socjalnego nakłada wtedy na klienta pewne wymagania i ograniczenia. Podobnie jak rodzice stosują wobec dzieci system kar i nagród lub system ograniczeń i nakazów, tak postępują pracownicy socjalni ze swoim klientami. Nie oznacza to, że uważają klientów za infantylnych. Nic najbardziej mylnego. Forma wymagań i ograniczeń pozwala im lepiej funkcjonować, zaś samym klientom przestrzegać zobowiązań, umów i pewnych wcześniej powziętych ustaleń.

Dobłą formą wymagań i ograniczeń w grupie jest stosowanie zabaw i gier. Należy jednak przeprowadzić je w taki sposób, aby nie zrodzić wśród podopiecznych frustracji. Poprzez stosowanie gier i zabaw klienci zyskują nie tylko elastyczność, ale odpowiednio wpływają na grupę.

Istotnym elementem jest ponadto określenie mocnych i słabych stron klienta. Mocne strony można zwykle odnaleźć, pytając: jakie są zalety klienta? co klient robi dobrze? jakie zalety widzą w kliencie inni ludzie? jakie są przewagi klienta? jakie ma zasoby wewnętrzne? Z kolei we wskazaniu słabych stron pomaga postawienie pytań typu: co może być usprawnione? co jest robione niedobrze? czego powinno się unikać? czy pracownik spostrzega słabe strony, których klient nie spostrzega?

4.3. Przyjazne nadzorowanie

Prowadzenie nadzoru obejmuje także kontrolę. Jest ona czymś więcej niż tylko dyskretnym nadzorem. Przejawia się w sprawdzeniu klienta pod względem radzenia sobie z problemem i ma szerszy zakres niż bazowanie na własnym autorytecie. Nadzorowanie może również kojarzyć się z monitorowaniem. Zwykle pracownik socjalny po podpisaniu kontraktu socjalnego monitoruje dalsze działania podopiecznego. W literaturze autorzy często odwołują się do monitorowania problemów społecznych. Należy jednak pamiętać również o monitorowaniu

²⁸⁹ Autorytet rodzicielski należy rozumieć jako władzę, powagę, uznanie, poważanie, prestiż, wzór oraz model do naśladowania. Powinien on ujawniać się w atmosferze miłości i szacunku. Por. S. Bartel, *Autorytet rodzicielski*, w: *Słownik małżeństwa i rodziny*, E. Ozorowski (red.), Warszawa-Lomianki 1999, s. 31.

klienta. Ten rodzaj monitorowania jest też określany jako wspieranie, trwanie przy osobie, pokazywanie dróg wyjścia.

Nadzór to sprawdzenie, czy klient nie wrócił do dawnego postępowania i czy praca z nim przyniosła efekty. Czasem jest to tylko upewnienie się, że podopieczny radzi sobie dobrze. Kontrola ma wpływać na niego w taki sposób, aby ponownie nie popadł w konflikt z prawem. W przypadku młodzieży ów nadzór wiąże się z formą sprawdzenia, czy dana osoba z powrotem nie popełnia kradzieży lub rozbojów. W czasie takiej kontroli można dodatkowo wykrywać inne problemy i trudności, z którymi klient sobie nie radzi. Wczesne wykrycie problemów umożliwia dalsze podjęcie działań, nim będzie za późno. Należy pamiętać, że problemy lubią się akomodować²⁹⁰.

Właściwy nadzór domaga się jednak uprzedniego poznania populacji, w której pracuje pracownik socjalny. Chodzi o pomiar wszelkich trudności i problemów, które w niej występują. Wówczas łatwiej uchwycić albo wyłonić na podstawie kryteriów jednostki potrzebujące interwencji. Jest to swego rodzaju prewencja, czyli zapobieganie problemom, które mogłyby zaistnieć. Wystarczy mały symptom, aby zauważyć, że coś niepokojącego się dzieje w danej populacji. Populacja ta może być różna: rodzina, dzieci w szkole, dzieci z domu dziecka, samotne matki wychowujące dzieci. Wśród szerokiej gamy problemów rodzinnych znajdują się: bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i w zakresie prowadzenia gospodarstwa domowego zwłaszcza w rodzinach wielodzietnych oraz niepełnosprawnych, alkoholizm lub narkomania, trudności w przystosowaniu do życia po opuszczeniu zakładu karnego, klęska żywiołowa lub ekologiczna²⁹¹. Tego typu trudności wymagają odpowiedniego nadzorowania.

5. Potrzeba kontaktów

Ta forma bezpośredniego działania jest związana z poszerzaniem kontaktów z klientem. W tym przypadku pracownik socjalny motywuje klienta do poznania nowych form życia społecznego. Swoje działania oferuje w potrójny sposób, jako: poszerzanie sieci kontaktów, otwarcie się na kontakt, odkrywanie środowiska kontaktów²⁹².

²⁹⁰ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 206.

²⁹¹ M. Świdowska, *Asystent rodziny – współczesna forma pomocy rodzinie*, Łódź 2013, s. 14.

²⁹² Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 207–211.

Schemat 24. Pomoc klientowi przez różne formy kontaktów

Źródło: opracowanie własne.

Poszerzenie sieci kontaktów to umożliwienie i ułatwienie podopiecznemu kontaktów z innymi instytucjami, placówkami, organami administracji czy sądem. Kontakty te dotyczą także różnych organizacji i urzędów znajdujących się na danym terenie. Poszerzenie kontaktów odnosi się również do kontaktów interpersonalnych. Właśnie nawiązywanie relacji z ludźmi borykającymi się z podobnymi problemami sprawia, że klienci nie czują się wyalienowani. Mogą między nimi powstawać więzi emocjonalne, zawiązywać się grupy rówieśnicze, organizacje. Nikt nie jest skazany jedynie na siebie. Należy sobie pomagać również poprzez kontakty, które zaowocują większym zaangażowaniem i mobilizacją klienta do rozwiązywania sytuacji podobnych do tych będących udziałem innych.

Nie wystarczy jednak tylko stworzyć kontakt, trzeba się na ten kontakt otworzyć. Owo otwarcie klienta na kontakt jest kolejnym zadaniem pracowników socjalnych. Pracownik stwarza podopiecznemu możliwości, aby ten poszukał w swoim środowisku sił, osób, grup, które mogą mu pomóc. Dzięki temu kontaktowi, zwłaszcza w grupie, można zaistnieć na różny sposób – śpiewem, malarstwem, teatrem, grą...

Początkowo pracownik socjalny wyszukuje grupy ludzi o podobnym charakterze problemów i skłania klienta do otwarcia się na kontakt z nimi. Dotyczy to także innych instytucji infrastruktury społecznej. Dzięki temu klient może odkryć, ile jest jeszcze instytucji, które są otwarte, aby mu pomagać. Może też się zainteresować ośrodkami rekreacyjnymi, klubami sportowymi, klubami życia politycznego, klubami seniora, a nawet uniwersytetami trzeciego wieku. Najważniejsze jest zachęcenie klienta, aby skorzystał z różnych ofert społeczeństwa. Bardzo ważnymi grupami dla klienta są grupy samopomocowe, szczególnie dla seniorów²⁹³.

²⁹³ Z. Szweda-Lewandowska, *Polityka społeczna wobec starości i osób starszych*, w: *Elementy gerontologii społecznej*, P. Szukalski, Z. Szweda-Lewandowska (red.), Łódź 2011, s. 114. Por. B. Szatur-Jaworska, P. Błądowski, M. Dzięgielewska, *Podstawy gerontologii społecznej*, Warszawa 2006, s. 161.

Odkrywanie środowiska kontaktów to trzecia forma pomocy. Polega ona na mobilizacji klienta, aby brał czynny udział w życiu społecznym i korzystał z całej infrastruktury socjalnej. W tym przypadku ważne jest odkrycie tego, co można zaoferować dzieciom i młodzieży. Są to grupy spotkań, kluby zainteresowań, ośrodki sportowe, hale sportowe, place zabaw, zajęcia rekreacyjne.

Uczestnictwo w grupie, szczególnie grupach samopomocowych, jest nie tylko korzystne dla samorozwoju, ale sprzyja także wzajemnej pomocy, łączeniu się ludzi, zawiązywaniu więzi. Jeśli na terenie jakiejś dzielnicy brakuje infrastruktury socjalnej potrzebnej do tego celu, wówczas pracownicy socjalni jako rzecznicy ubiegają się we właściwych organach administracji o stworzenie takich warunków. Najistotniejszym jednak jest to, aby klientów otwierać na środowiska w taki sposób, by mogli z nich korzystać i realizować siebie.

6. Struktura relacji pracy z klientem

Jednym z ważnych zadań pracownika socjalnego jest utworzenie struktury pracy z klientem. Struktura ta może być różna. Kryterium rozróżnienia jest sytuacja klienta i jej ocena dokonana przez pracownika socjalnego. Jest to zatem wynik negocjacji między pracownikiem socjalnym a jego klientem. Ową strukturę można zanalizować w potrójny sposób, zwracając uwagę na: częstotliwość spotkań, czas trwania spotkań, wykorzystanie przestrzeni dla struktury pracy socjalnej²⁹⁴.

**częstotliwość spotkań
czas trwania spotkań
wykorzystanie przestrzeni**

6.1. Częstotliwość spotkań

Częstotliwość spotkań pracownika socjalnego z klientem bywa zróżnicowana. W głównej mierze zależy od klienta i jego problemów. Niemniej jednak wyróżnia się pewne kryteria, od których zależy częstotliwość spotkań (zob. schemat 25) i są to:

- rodzaj specjalizacji pracownika socjalnego,
- rodzaj instytucji, w której pracuje,
- wybór pracownika socjalnego przez klienta (osobiste predyspozycje pracownika),
- rodzaj problemu lub życzenia²⁹⁵.

²⁹⁴ Por. C. de Robertis, *Metodyka działania...*, dz. cyt., s. 212.

²⁹⁵ Tamże.

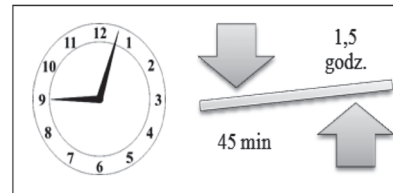
Schemat 25. Kryteria częstotliwości spotkań w pracy socjalnej

Źródło: opracowanie własne.

Różnorodność spotkań jest jednak najczęściej implikowana sytuacją klienta, ale musi być uzasadniona i znana obu stronom. Niekiedy spotkania z rodziną odbywają się raz w miesiącu, a w innym przypadku są częstsze, dwa, trzy razy w miesiącu. Świadomość spotkania jest ważna dla obu stron, by mogły się przygotować i zaplanować, o czym będą rozmawiać.

6.2. Czas trwania spotkań

Czas trwania spotkania jest również implikowany pewnym ograniczeniem. Spotkanie nie może trwać zbyt długo. Jest to korzystne dla obu stron. Pracownik socjalny ma świadomość, że tyle czasu może poświęcić swojemu klientowi, zaś klient wie, jakiego czasu rozmowy może oczekiwać od pracownika socjalnego. Najczęściej spotkania te trwają od czterdziestu pięciu minut do półtorej godziny. Zdarzają się jednak sytuacje, w których pracownik socjalny musi ograniczać czas, przerywać rozmowę. Klient może być zbyt zaborczy i przedłużać czas, co staje się męczące i prowadzi do braku skupienia ze strony pracownika socjalnego.



W każdym przypadku czas trwania rozmowy powinien być z góry określony. Relatywnie krótki czas jest najlepszą formą pomagania. Zakłada on bowiem możliwość rozeznania problemu, zastanowienia się i stwierdzenia, którą drogą metodycznego działania należy postępować. Zresztą każda terapia ma swój określony czas.

W przypadku spotkań z grupą wybór godziny i czasu również jest bardzo istotny. W czasie spotkań powinien być zachowany porządek, należy je też

odpowiednio przygotować. W literaturze wskazuje się na pewne reguły dotyczące organizacji spotkań oraz wymaganego czasu. Optymalny czas trwania powinien uwzględnić następujące etapy: zebranie uczestników, powitanie, czas na autoprezentację, przedstawienie tematu zebrania, czas wykładu, czas na pomoc audiowizualną, dyskusję oraz zamknięcie spotkania. Przyjmuje się, że takie spotkanie nie powinno trwać dłużej niż dwie godziny²⁹⁶. Czas jego trwania jest jednak uwarunkowany charakterem grupy, tj. tym, czy grupa jest otwarta, czy zamknięta.

6.3. Wykorzystanie przestrzeni

Wybór miejsca spotkania w danej przestrzeni jest równie ważny, jak inne elementy pomocy. Należy pamiętać, że w tym czasie rodzą się ważne relacje między pracownikiem socjalnym a jego klientem. Miejsce to ma być miłe, przyjemne, budzące zaufanie, wyciszone, dyskretne i znajdujące się nieco na uboczu.

Najczęściej pracownicy socjalni korzystają z dwóch rodzajów miejsc pracy. Pierwszym jest instytucja ich zatrudnienia, a drugim – miejsce zamieszkania klienta. Nie oznacza to, że nie mogą się spotkać na ulicy, w parku czy na jakimś placu. Niemniej jednak, każde miejsce ma swój charakter. Ważne jest, aby klient czuł się w nim dobrze. W polskiej praktyce pracownicy socjalni spotykają się w ośrodkach pomocy społecznej. Niestety wiele ośrodków nie jest dobrze przygotowanych na te spotkania, ponieważ pracownik socjalny zwykle nie dysponuje samodzielnym pokojem do przeprowadzenia rozmowy. Pokoje te nie są też odpowiednio wyposażone ani umeblowane.

Nie każde miejsce będzie w danym momencie odpowiednie do przeprowadzenia rozmowy. Wprawdzie pracownik socjalny korzysta z całej przestrzeni środowiska, ale niektóre problemy nakazują zaprosić klienta do instytucji. Jeśli spotkanie ma mieć charakter grupowy, będzie potrzebna większa przestrzeń. Jeśli rozmowa będzie przeprowadzona tylko z jedną osobą, ta przestrzeń może być mniejsza. Każde jednak spotkanie wymaga profesjonalnie przygotowanego miejsca, w którym pracownik socjalny i klient będą się czuć swobodnie i bezpiecznie. Przy ustalaniu miejsca rozmowy powinno się zatem zadbać, by: było ono bezpieczne, odpowiednie do ilości osób, obejmowało przestrzeń do poruszania się oraz wygodnego siedzenia na poziomie wysokości oczu tak, aby pracownik socjalny nie był wyżej od klienta i odwrotnie, rozmowa nie była prowadzona zza burki, ale na przygotowanych fotelach lub krzesłach z innymi elementami warunkującymi dobre samopoczucie²⁹⁷.

²⁹⁶ Por. C. de Robertis, H. Pascal, *Postępowanie metodyczne...*, dz. cyt., s. 262–263.

²⁹⁷ Por. tamże, s. 261.