

Rozdział I

TEORIE HUMANISTYCZNE I METODY PRACY SOCJALNEJ

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

1. Teorie humanistyczne w pracy socjalnej

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

Schemat 1. Teorie humanistyczne w pracy socjalnej

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

Źródło: opracowanie własne.

1.1. Teorie socjologiczne

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

Funkcjonalizm

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

Nurt ten opiera się na następujących założeniach:

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

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

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

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

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

Strukturalizm

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

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

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

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

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

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

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

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

Kulturalizm

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

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

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

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

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

Interakcjonizm symboliczny

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

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

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

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

¹⁹ Tamże, s. 413.

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

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

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

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

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

Teorie systemów

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. Teorie psychologiczne

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

Psychoanaliza

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Behawioryzm

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

Podstawowe twierdzenia teorii behawioryzmu są następujące:

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

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

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

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

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

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

Analiza transakcyjna

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

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

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

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

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

1.3. Teorie psychosocjologiczne

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

Socjometria

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

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

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

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

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

Zastosowanie badań socjometrycznych wymaga uprzedniego spełnienia kilku warunków:

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

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

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

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

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

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

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

Psychologia dynamiczna

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

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

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

³⁹ Por. tamże.

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

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

Niedyrektywność

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

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

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

Analiza instytucjonalna

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

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

⁴² Por. tamże, s. 75.

Zdaniem Malinowskiego struktura każdej instytucji jest podobna i zawiera:

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

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

2. Metody pracy socjalnej

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

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

Schemat 2. Metody pracy socjalnej

Źródło: opracowanie własne.

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

2.1. Case work

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

A. Definicja

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

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

jest to proces świadomego dokonywania indywidualnych aktów przez jednostkę, mających za cel rozwój jej osobowości⁴⁵.

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

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

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

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

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

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

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

⁴⁷ Tamże, s. 62.

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

B. Zastosowanie

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

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

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

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

⁵⁰ Tamże, s. 8.

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

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

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

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

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

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

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

⁵³ Tamże, s. 16.

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

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

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

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

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

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

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

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

⁵⁶ Tamże, s. 17.

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

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

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

2.2. Groupwork

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

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

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

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

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

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

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

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

A. Definicja

Praca socjalna z grupą w sensie szerszym jest metodą mającą na celu poprawę społecznego funkcjonowania. Możemy tu mieć na myśli grupę, jaką jest rodzina, czy też innego typu grupę osób znajdujących się w jakiejś trudnej sytuacji. Z kolei w sensie wąskim praca socjalna z grupą jest umiejętną formą wpływania na ludzi, nakierowaną na właściwe ich funkcjonowanie. W rozumieniu ogólnym jest to metoda łagodzenia i eliminowania przeszkód na drodze do interakcji społecznej oraz osiągnięcia społecznie pożądanego celu⁶⁴.

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Zastosowanie

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

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

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

⁶⁶ Tamże.

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

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

⁶⁹ *Metody pracy grupowej*, dz. cyt.

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

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

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

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

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

⁷¹ Tamże, s. 21.

⁷² Tamże, s. 24.

⁷³ Tamże, s. 25.

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

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

Empiryczny wymiar tej metody implikowany jest trzema modelami, mianowicie:

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

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

2.3. Organization (community) work

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

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

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

Najczęściej przez społeczność rozumie się zbiorowość społeczną, którą cechują:

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

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

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

A. Definicja

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Zastosowanie

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

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

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

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

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

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

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

⁸³ Tamże.

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

⁸⁵ Tamże.

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

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

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

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

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

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

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

* * *

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

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

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

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

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

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