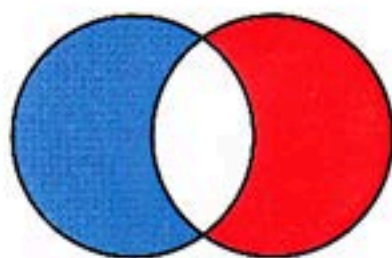


Jacek Szczepkowski

PRACA SOCJALNA
– PODEJŚCIE SKONCENTROWANE
NA ROZWIĄZANIACH



Wydawnictwo
Edukacyjne
akApt

Praca socjalna
– Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach

SERIA WYDAWNICZA
pod patronatem
Sekcji Pracy Socjalnej
Polskiego Towarzystwa Socjologicznego

PROBLEMY PRACY SOCJALNEJ

Rada Programowa

Krzysztof Piątek – przewodniczący
Krzysztof Frysztacki, Anna Kotlarska-Michalska, Jerzy Krzyszkowski,
Jan A. Malinowski, Andrzej Olubiński, Barbara Smolińska-Theiss,
Barbara Szatur-Jaworska, Kazimiera Wódz

Jacek Szczepkowski

**Praca socjalna
– Podejście Skoncentrowane
na Rozwiązaniach**



Toruń 2010

Recenzenci
prof. zw. dr hab. Andrzej Olubiński
Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie
dr hab. Marek Walancik
Uniwersytet Śląski w Katowicach

Redakcja
Paweł Sobierajski

Korekta
Janina Malinowska

© Copyright by Wydawnictwo Edukacyjne „AKAPIT” s. c.
Toruń 2010

Wydanie II



KS₂ 208036

ISBN 978-83-89163-78-3

Wydawnictwo Edukacyjne „AKAPIT” s. c.

87-100 Toruń, ul. H. Piskorskiej 12/23, tel. 56 648 55 53, fax 56 651 42 51
e-mail: info@weakapit.pl

Oferta wydawnicza oraz sprzedaż internetowa:

<http://www.weakapit.pl>, tel. 601 880 321

Skład komputerowy i projekt okładki: Studio graficzne RASPBERRY.com.pl

Druk: DRUK-TOR

K
24/11

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział I. Istota pracy socjalnej	11
1. Geneza pracy socjalnej	11
2. Praca socjalna – uwagi terminologiczne	13
3. Idea wzmacniania sił	18
4. Pracownik socjalny – charakterystyka zawodu	22
Rozdział II. Wybrane uwarunkowania pracy socjalnej	29
1. Złożoność sytuacji problemowych	29
2. Warunki pracy i ograniczoność zasobów instytucjonalnych	30
3. Rozbieżność celów	32
4. Kompetencje pracowników socjalnych	33
5. Aspekty osobowościowe	34
6. Presja społeczna	35
Rozdział III. Tradycyjna metodyka pracy socjalnej – dylematy związane z praktyką	37
1. Podstawowe metody pracy socjalnej	37
2. Zintegrowana metodyka pracy socjalnej	47
3. Od rozwiązywania problemów do poszukiwania rozwiązań	49
Rozdział IV. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach – inspiracje i główne założenia	55
1. Natura społecznej rzeczywistości, czyli źródła PSR	56
2. Podstawowe założenia modelu PSR	59
Filozofia centralna oraz główne idee	59
Postawa „niewiedzy” i jej implikacje	62
Diagnoza – jej zakres i znaczenie	63
Wydobywanie i wzmacnianie zasobów	65
3. Kluczowe pytania – pomocne narzędzia i interwencje	70
Pytania o zmiany poprzedzające spotkanie	70
Pytania o przyszłość	71
Pytania o skalę	74
Pytania o wyjątki	76
Pytania o radzenie sobie	78

Rozdział V. Praca Socjalna Skoncentrowana na Rozwiązaniach	
– relacje i strategie postępowania	81
1. Praca Socjalna Skoncentrowana na Rozwiązaniach	
– uwagi terminologiczne	82
2. Rodzaje relacji pomocowych	83
3. Relacja niezaangażowana – klient w sytuacji przymusu	84
Charakterystyka postawy klienta	84
Pomocne strategie postępowania	85
4. Relacja narzekania – „skargi i jęki” klienta	96
Charakterystyka postawy klienta	96
Pomocne strategie postępowania	97
Stenogram sesji z klientem	104
Komentarz do sesji	115
5. Relacja zaangażowana – „cudowny” klient	117
Charakterystyka postawy klienta	117
Strategie postępowania – fazy procesu współpracy z klientem	118
Rozdział VI. Współpraca z klientami o szczególnych potrzebach	133
1. Alkoholizm i narkomania	134
2. Zaniedbania opiekuńczo-wychowawcze	140
3. Przemoc domowa	143
4. Kryzysy rozwojowe i sytuacyjne	147
Rozdział VII. Ograniczenia i szanse związane z implementacją	
Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach	
w pracy socjalnej	152
1. Przeszkody w upowszechnieniu Pracy Socjalnej	
Skoncentrowanej na Rozwiązaniach	153
2. Możliwości i wyzwania	158
Przykłady dobrej praktyki	158
Wybrane badania nad skutecznością Podejścia	
Skoncentrowanego na Rozwiązaniach	159
Zakończenie	162
Bibliografia	164

Wstęp

Praca socjalna w Polsce ma bogate tradycje i już od kilkudziesięciu lat jest uznawana za profesję. Analiza tego pojęcia, jaką przedstawiam w jednym z rozdziałów, wskazuje na znaczne zróżnicowanie w sposobach jego definiowania w literaturze przedmiotu. Rozważania te mają przede wszystkim jednak charakter teoretyczny i zwykle tylko w pewnym zakresie przekładają się na praktyczne sposoby postępowania. W dyskursie publicznym wciąż nie brakuje głosów krytyki dotyczących właśnie praktycznego, szczególnie zaś instytucjonalnego wymiaru pracy socjalnej. Pośrednim potwierdzeniem tego stanu rzeczy jest generalnie mówiąc nie najlepsza opinia, czy odbiór społeczny całego systemu pomocy społecznej, jak i działalności samych pracowników socjalnych. Od wielu lat zarówno eksperci, a także pracownicy pomocy społecznej wskazują na istnienie wielu ograniczeń i problemów, które pozostają nierozwiązanymi do dnia dzisiejszego na różnych poziomach tego systemu. Dotyczy to m.in. samej pracy socjalnej i potrzeby jej oddzielenia od administrowania sferą przyznawania różnych świadczeń finansowych, organizacji opieki zastępczej, czy wspomagania rodziny poprzez system asystentów rodzinnych. Problemy związane z aktualną kondycją systemu pomocy społecznej w Polsce wpisują się więc w potrzebę poszukiwania innowacyjnych metod pracy oraz właściwych rozwiązań, które w większym stopniu będą przystawały nie tylko do potrzeb i możliwości klientów, ale także samych pracowników socjalnych. Wielu z nich bowiem boryka się z trudnościami dotyczącymi operacjonalizacji skądinąd słusznych idei i założeń teoretycznych pracy socjalnej. Dylemat ten jest widoczny na przykładzie postulatu wzmacniania sił klientów, czy poszanowania ich podmiotowości. Ważne jest nie tylko to, co one oznaczają, ale przede wszystkim w jaki sposób wskazania te w praktyce realizować. Podobne rozterki przeży-

wałem także osobiście, próbując, jako pracownik socjalny, pomagać ludziom, poszukując przy tym najlepszych sposobów działania.

Jedną z takich możliwości, co do walorów której osobiście się przekonałem i doświadczyłem w praktyce, stanowi Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach (ang. *Solution Focused Approach*). *Metodyka pracy socjalnej* oparta na założeniach PSR jest rozwijana i stosowana z powodzeniem na całym świecie od ponad trzydziestu lat. Liczne przykłady aplikacji tego podejścia odnajdujemy m.in. w Wielkiej Brytanii, Szwecji, Finlandii, Niemczech, czy też USA, Kanadzie i Australii. Coraz większe uznanie ten sposób pracy zyskuje także w Polsce, szczególnie wśród praktyków, którzy dostrzegają duży potencjał samej metody, także pod względem jej elastyczności oraz możliwości zastosowania w różnych obszarach pracy.

Użyty przeze mnie celowo termin „metodyka pracy socjalnej” może budzić pewne zastrzeżenia, czy wątpliwości terminologiczne. Otóż niektórzy teoretycy uznają określenie to za zbędne, stanowiące pewnego rodzaju neologizm. Wskazują przy tym na zasadność posługiwania się pierwotnym określeniem „metoda”, jakie funkcjonowało i nadal funkcjonuje w obszarze nie tylko pracy socjalnej. Czasami określenia te, tj. metoda i metodyka, bywają w literaturze przedmiotu używane także zamiennie, jako synonimy. Tymczasem w moim przekonaniu istnieje zasadność wprowadzenia tego rozróżnienia. Jednym z istotnych powodów jest tradycyjny, ugruntowany zarówno w literaturze, jak i praktyce pracy socjalnej sposób rozumienia tzw. klasycznych metod pracy. Związany on jest z określonym paradygmatem samej idei pomagania ludziom, rozumianym jako pomoc w rozwiązywaniu ich problemów, niezależnie od tego o jakim poziomie działań jest mowa, tj. pracy z indywidualnym przypadkiem, pracy z grupą, czy organizacji środowiska lokalnego. Tymczasem w odniesieniu do Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach także możemy mówić o pracy z jednostką, z grupą, czy społecznością. Jednak działania podejmowane w pracy z klientami w oparciu o to podejście będą zasadniczo odmienne i niewiele będą miały wspólnego z tradycyjnym, logicznym porządkiem postępowania opisanym w ramach klasycznych metod pracy socjalnej. Stąd właśnie dla oddania specyfiki działań pomocowych opartych o założenia Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach posługuję się terminem „alternatywna metodyka pracy socjalnej”.

W tym miejscu pragnę zwrócić uwagę jeszcze na jedną z kwestii terminologicznych, która miała wpływ na kształt prezentowanej książki. Otóż pisząc to opracowanie doświadczałem trudności związanej z dookreśleniem podmiotu, do którego odnoszą się podejmowane treści. Z założenia chodziło o pracownika socjalnego. Oczywiście w sensie formalnym ta rola zawodowa jest ściśle sprecyzowana i jej status regulują odpowiednie przepisy. W prak-

tyce jednak napotykamy na pewien rodzaj dysonansu. Otóż wydaje się, że nie wszyscy pracownicy socjalni, szczególnie funkcjonujący w ramach systemu pomocy społecznej wykonują *sensu stricto* pracę socjalną. Z drugiej zaś strony liczne osoby zatrudnione w tzw. trzecim sektorze, czyli różnych organizacjach i instytucjach pozarządowych, często nie posiadające formalnych kwalifikacji zawodowych, realizują w najlepszym rozumieniu tego słowa pracę socjalną. Tak więc prezentowane treści w równym stopniu odnoszą się zarówno do samych pracowników socjalnych, jak i innych osób zatrudnionych na różnych stanowiskach w ośrodkach pomocy społecznej, centrach pomocy rodzinie, czy też podległych im placówkach, takich jak: domy dziecka, pogotowia opiekuńczo-wychowawcze, a także różnych organizacjach pozarządowych, itp. Chodzi więc o tych wszystkich profesjonalistów, których zadanie sprowadza się przede wszystkim do pomagania innym ludziom. Stąd też w dalszej części opracowania świadomie używam może niezbyt ładnego, ale najlepiej w moim przekonaniu oddającego istotę misji tej całej rzeszy pracowników, terminu „pomagacze”. Z kolei tam gdzie pojawia się zamienne terminu pracownik socjalny rozumiem go szerzej i odnoszę nie tylko do osób spełniających wymagania Ustawy o pomocy społecznej.

Prezentowana książka składa się z siedmiu rozdziałów. W rozdziale pierwszym przedstawiam pokrótce istotę pracy socjalnej, jej genezę oraz stosowaną terminologię. Zwracam także szczególną uwagę na podstawową ideę, jaką stanowi wzmacnianie sił. Dodatkowo zamieściłem skrótową charakterystykę zawodu pracownika socjalnego. Rozdział drugi zawiera opis wybranych uwarunkowań systemu pomocy społecznej w Polsce, które rzutują na jego realny wymiar. Mowa jest m.in. o złożoności sytuacji, z jakimi mają do czynienia pracownicy socjalni, warunkach pracy i ograniczonej zasobów instytucjonalnych, rozbieżności celów, czy presji społecznej ciężającej na pomagaczach. W kolejnym rozdziale przedstawiam tradycyjne ujęcie metodyki pracy socjalnej. I tak, zawarłem w nim zarówno charakterystykę trzech podstawowych metod pracy socjalnej, jak i ujęcie zintegrowane metodyki działania. Ponadto starałem się także zaprezentować różnice pomiędzy podejściem skoncentrowanym na rozwiązywaniu problemów a poszukiwaniem rozwiązań. Rozdział czwarty zawiera natomiast opis Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach. Uwzględnione treści dotyczą źródeł tego modelu, jego podstawowych założeń funkcjonalnych, jak również stosowanych najczęściej narzędzi. Ich charakterystykę zobrazowałem licznymi przykładami fragmentów dialogów, pomocnych w recepcji i zrozumieniu prezentowanych treści. Kolejny rozdział, piąty, to próba przedstawienia praktycznego wymiaru Pracy Socjalnej Skoncentrowanej na Rozwiązaniach. Oprócz treści opisujących relacje pomocowe spotykane w praktyce przez pracowników socjalnych zawiera on przykłady stenogramów autentycznych sesji po-

mocowych, które dodatkowo opatrzyłem własnymi komentarzami. Uwzględnione w tej części pracy liczne wskazówki praktyczne, w moim przekonaniu, mogą się okazać użyteczne dla Czytelników. Następny rozdział, szósty, przedstawia szereg sytuacji problemowych najczęściej spotykanych w praktyce pracownika socjalnego i stanowiących dla niego określone wyzwanie. Chodzi o kwestie alkoholizmu i innych uzależnień chemicznych, zaniedbań opiekuńczo-wychowawczych, przemocy domowej i różnych innych sytuacji kryzysowych. Oprócz ich opisu zostały także uwzględnione i przedstawione pomocne strategie postępowania w takich sytuacjach. W ostatnim rozdziale prezentuję rozważania dotyczące przeszkód w implementacji PSR w pracy socjalnej w polskich warunkach, jednocześnie jednak omawiam wybrane przykłady pozytywnych rozwiązań. Całość opracowania zamyka zakończenie oraz wykaz wykorzystanej bibliografii.

Zapraszając Czytelników do lektury, zachęcam przede wszystkim do innego spojrzenia na klientów, jak i sposoby pomagania im. Książka ta stanowi wyraz moich osobistych przekonań na temat tego co jest, czy bywa mniej lub bardziej pomocne w pracy z ludźmi wymagającymi wsparcia. Mam także nadzieję, że może okazać się w pewnym stopniu inspiracją ewentualnych zmian i różnicowania tego, co stanowi sens pracy socjalnej. Dla mnie samego zetknięcie się przed laty z ideą Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach było niezwykle ożywcze.