

**KAROLINA PUDEŁKO**

Psycholożka, absolwentka studiów jednolitych magisterskich na kierunku psychologia na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, absolwentka studiów podyplomowych Seksuologia Kliniczna – Opiniowanie, Edukacja, Terapia powołanych przy Instytucie Psychologii UAM, specjalistka psychoterapii uzależnień w trakcie certyfikacji.

# Narzędzia psychologiczne dla pracownika socjalnego –

---

narzędzia, techniki psychologiczne, które  
powinien znać każdy pracownik socjalny

Pomoc drugiemu człowiekowi nie zawsze jest łatwa. Wynikać to może z wielu powodów, między innymi takich jak brak gotowości jednej ze stron, nietrafność interwencji, własne uprzedzenia, brak dobrowolności uczestnictwa w procesie pomagania oraz wiele, wiele innych.

Jednak sam fakt, że pomaganie nie zawsze wydaje się najłatwiejsze, nie powinien odsuwać od próby działania, często bowiem to silne przekonanie pomagacza o tym, że jego starania są nieskuteczne, bywa błędne. Skupiając się w poniższym artykule na umiejętnościach pomagania, które zastosować może pracownik pomocy społecznej w kontakcie z Klientem, już na początku warto zwrócić uwagę, że tekst ten nie przyniesie gotowych rozwiązań – testów, kwestionariuszy czy konkretnych metod stosowanych na co dzień przez psychologów. Wynika to przede wszystkim z odmiennej specyfiki pracy psychologów oraz pracowników pomocy społecznej, ale także z odmiennych kompetencji tych dwóch grup. Ścieżka edukacyjna psychologa i pracownika pomocy społecznej nie bez przyczyny jest odmienna – każda z tych profesji posiada obszary i działania, które nie są znane drugiej z nich, dlatego też tak dobrze się uzupełniają, niebezpiecznym i nieetycznym byłoby jednak, gdyby bez zastanowienia psycholog przejmował kompetencje pracownika pomocy społecznej i na odwrót. W tym tekście wskazane zostaną ogólne wskazówki dotyczące tego, jak pracownik pomocy społecznej może czerpać z wiedzy psychologicznej w kontakcie z Klientem tak, by było to korzystne dla obojgu ze stron.

## Pomaganie i pomagacz

Pomaganie jest działaniem, w które zaangażowane są co najmniej dwie osoby: osoba pomagająca (pomagacz) oraz osoba, która pomocy potrzebuje. Pomaganie jest wspólną pracą na rzecz poszukiwania rozwiązań – relacja pomagania z założenia nie jest relacją symetryczną. Warto pamiętać, że procesy pomagania dzieją się na co dzień, nie zawsze dotyczą profesjonalistów i zgłaszających się do nich Klientów. Osoba pomagająca to w zasadzie każdy, kto ułatwia innym rozumienie i przewyżczanie problemów wewnętrznych lub zewnętrznych. Na pomagającym zawsze więc ciąży odpowiedzialność – oczywistym jest jednak, że do „profesjonalnych pomagaczy” – pracowników pomocy społecznej, psychologów, psychoterapeutów, pedagogów, itp. wymaga się więcej, aniżeli od koleżanki, która raz na jakiś czas służy radą. To, o czym wiele osób zapomina, to fakt, że zawodowy pomagacz ponosi odpowiedzialność za swoją pracę – o ile w Polsce niestety brak prawnych regulacji dotyczących zawodu psychoterapeuty czy psychologa, nie można zapominać chociażby o Kodeksie Etycznym Psychologa czy Kodeksie Etycznym Psychoterapeuty. Podobnie dzieje się w obszarze pomocy społecznej – specyfika pracy w instytucjach pomocy społecznej wymaga wszakże szczególnego rozumienia i przestrzegania zasad etycznych, będących kluczową składową misji pomocy społecznej. Ukazuje to, że pomagacz bierze na siebie odpowiedzialność za rodzaj i jakość pomocy, jakiej udziela drugiej osobie. Należy pamiętać, że osoby, które

decydują się na skorzystanie z profesjonalnej pomocy takiej też oczekują, traktują często pomagaczy jako swego rodzaju ekspertów w tej dziedzinie i powierzą im swoje rozmaite trudności. Oczywiście, każdy jest tylko człowiekiem i nie jest idealny, pamiętać jednak trzeba o odpowiedzialności za swoje czyny i słowa, co powinno stać się standardem nie tylko w profesjonalnym pomaganiu, ale w życiu w ogóle. Co jednak powinno zatem charakteryzować osobę pomagającą?

Według Rogersa (1957) istnieje sześć cech, którymi powinny charakteryzować się osoby pomagające w sposób kompetentny. Potem lista ta najczęściej skracana była do trzech, które zostaną tu opisane. Pomimo upływu lat wciąż wydają się one aktualne – według Rogersa osoba pomagająca winna prezentować następujące postawy:

- **Zgodność (Congruence).** Zgodność to najważniejszy atrybut skutecznego pomagacza według Rogersa. Oznacza to, że osoba pomagająca jest prawdziwa, otwarta, zintegrowana i autentyczna podczas interakcji z Klientem. Pomagacz nie powinien mieć fasady, co oznacza, iż jego wewnętrzne i zewnętrzne doświadczenia są jednym i tym samym. Krótko mówiąc, osoba pomagająca powinna być autentyczna, spójna.
- **Bezwarunkowe Pozytywne Uznanie (Unconditional Positive Regard (UPR)).** Odnosi się do głębokiej i autentycznej troski osoby pomagającej o Klienta. Pomagacz może nie aprobować niektórych działań Klienta, ale akceptuje go. Krótko mówiąc, osoba pomagająca powinna przyjmować postawę „zaakceptuję cię takim, jakim jesteś”.
- **Rozumienie Empatyczne (Accurate Empathic Understanding).** Odnosi się ono do zdolności pomagacza do wrażliwego i dokładnego zrozumienia doświadczeń i uczuć Klienta w „tu i teraz”. Empatyczne rozumienie oznacza, że osoba pomagająca będzie odczuwała uczucia Klienta tak, jakby były jej własnymi, nie zatracając się w tych uczuciach (Corey, 1986).

## Metody aktywnego słuchania

Słuchanie jest niezwykle ważnym elementem komunikacji interpersonalnej. Słuchanie wpływa na jakość relacji z innymi ludźmi – zarówno prywatnych, jak i zawodowych. Jakość słuchania drugiego człowieka może być naprawdę różna – często zdarza się, że podczas wymiany zdań roprasają czynniki zewnętrzne (np. hałas), ale także i wewnętrzne (brak skupienia na rozmówcy, rozmyślanie o innych sprawach). Brak realnego zainteresowania drugą osobą bardzo łatwo zauważyć i wyczuć, a od tego niedaleka droga do pogorszenia się relacji. Aktywne słuchanie w komunikacji interpersonalnej oznacza, jak sugeruje nazwa, podjęcie świadomego wysiłku, aby w pełni poświęcić uwagę drugiej osobie. W aktywnym słuchaniu ważne wydaje się być kilka elementów postawy słuchacza: