

ŁUKASZ KRAWĘTKOWSKI

Superwizor, certyfikowany psychoterapeuta, licencjonowany trener treningu grupowego (rekomendacja II stopnia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego), psycholog, wykładowca akademicki. Dyrektor Instytutu Proces we Wrocławiu. Prowadzi superwizję zespołów, szkolenia specjalistyczne, warsztaty i treningi (m.in. z zakresu interwencji w kryzysie, pomocy psychologicznej, wspierania ofiar i sprawców przemocy, rodzicielstwa i wychowania).

Pracownik socjalny jako katalizator zmiany w procesie pracy socjalnej

Pracownik socjalny jest bardzo ważną osobą w procesie wspierania jednostek i grup w szeroko pojmowanych trudnościach dotyczących ich egzystencji. Waga i bardzo duże znaczenie jego roli w procesie wspierania osób wynika z tego, że jest „osobą pierwszego kontaktu”.

Oznacza to, że w wielu sytuacjach pracownik socjalny dowiadyuje się o zaistniałym problemie i bez jego udziału zdobycie wiedzy na ten temat nie byłoby możliwe. A to z kolei skutkowałoby pogłębieniem się trudności i eskalowaniem różnego rodzaju problemów, które mogłyby rozwijać się w kierunku poważnych sytuacji, a nawet tragedii i dramatów. Jego praca ma bardzo duże znaczenie w procesie wspierania jednostek, grup, rodzin itp. Jako pierwszy dowiadyuje się o wielu różnorodnych kwestiach: potrzebach, problemach, oczekiwaniach różnych osób. W związku z tym jego rola jest kluczowa. Nakłada to na niego znaczącą odpowiedzialność i wskazuje wagę jego roli w procesie wspierania ludzi.

Postawa pracownika OPS

Postawa podczas wykonywania obowiązków zawodowych ma bardzo duże znaczenie w procesie pomocy społecznej. Pracownik społeczny odgrywa bardzo dużą rolę ze względu na swoje uprawnienia i kompetencje jako osoba inicjująca i prowadząca różnego rodzaju sprawy. Jego profesjonalna postawa wpływa na osoby wspomagane – to, w jaki sposób pracownik socjalny interweniuje, jak się komunikuje i z kim, ma duże znaczenie. Umiejętne posługiwanie się zdolnościami interpersonalnymi służy nawiązywaniu odpowiedniego i adekwatnego kontaktu i wpływa znacząco na skuteczność jego działań. Łagodny ton, dawanie czasu na wypowiedź, szybki, podniesiony głos to różne przykłady działań, które wpływają na drugą osobę.

PAMIĘTAJ

Definicja określa pracownika socjalnego jako profesjonalistę, który działa na rzecz jednostek, rodzin i grup społecznych, znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej. Umożliwia im bądź ułatwia realizację aspiracji życiowych. Wzmacnia też zdolności grup społecznych, osób i rodzin do samodzielnego rozwiązywania własnych problemów. Działając w ten sposób, wpływa na kształtowanie się polityki społecznej w lokalnym środowisku.

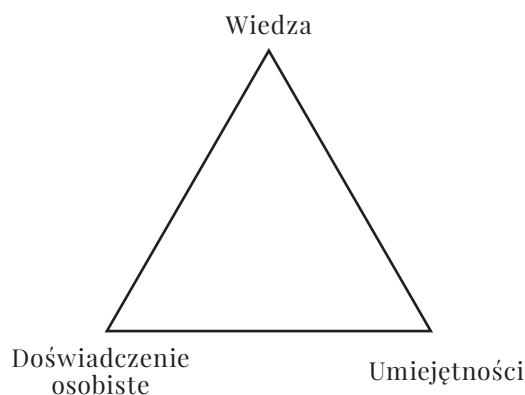
Pracownik pomocy społecznej jest swego rodzaju „narzędziem” w swojej pracy. Dbając o innych, koniecznie powinien dbać o siebie. W pewnym sensie przede wszystkim o siebie. Bardzo dobra kondycja i wysoki poziom kompetencji społecznych wpływa pozytywnie na jakość i efektywność niesionej przez niego pomocy.

Liczne, pogłębione metaanalizy dotyczące udzielania pomocy psychologicznej, praktyka oraz badania na temat różnych form doradztwa i poradnictwa psychologicznego oraz społecznego wymieniają w sposób powtarzalny cechy pomagających i warunki skuteczności tego rodzaju pomocy. W dalszej części artykułu zostaną one wymienione i krótko scharakteryzowane.

Na krótkich przykładach będzie można dostrzec ważne kwestie, obszary, na które pracownik socjalny powinien zwrócić szczególną uwagę w przygotowywaniu się i realizacji swoich obowiązków zawodowych.

Cechy pracownika socjalnego

Pracownik socjalny jest osobą „pierwszego kontaktu” i dlatego odgrywa kluczową i niekiedy podstawową rolę w procesie pomocy jednostce i grupie. Pracownik socjalny to zawód zaufania publicznego i rola zawodowa wymagająca mocy na wielu poziomach profesjonalnego funkcjonowania.



► Rys. 1. Trójkąt zasobów pracownika OPS



Działania zawodowe pracownika socjalnego to duża odpowiedzialność, wymagająca wielu kompetencji interpersonalnych, wiedzy, doświadczenia – umiejętności z różnych dziedzin. Pracownik socjalny wykonuje bardzo wymagającą i trudną pracę. Pracę, która często na początku nie przynosi oczekiwanej satysfakcji i doprowadza do licznych frustracji. Aby skutecznie wykonywać swoją pracę, pracownik OPS powinien dysponować zasobami odpowiednimi do specyfiki jego pracy. Mocne filary wspierające jego pracę stanowić może wiedza, umiejętności i połączone z nimi doświadczenie osobiste – tzw. „trójkąt zasobów” pracownika socjalnego.

Wiedza

Pracownik socjalny powinien być wyposażony w bogatą i różnorodną wiedzę na temat dziedzin, których dotyczy jego praca. Niekiedy obszary te są skomplikowane i dynamicznie zmieniają się (np. przepisy prawne), więc wówczas pracownik powinien posiadać wiedzę, gdzie i w jaki sposób zdobyć potrzebne informacje. Konieczna jest tutaj współpraca ze specjalistami z danych dziedzin (m.in. prawnik, psycholog, lekarz pediatra). Ponieważ praca socjalna polega na bezpośrednim kontakcie z ludźmi, pracownik powinien posiadać wiedzę na temat procesów i mechanizmów społecznych; psychologii rozwoju, uwzględniającej podstawowe zmiany rozwojowe u dzieci, dorosłych, osób w wieku senioralnym; mechanizmów przemocy, powstawania patologii społecznych. Potrzebna jest także wiedza prawna, wiedza dotycząca procedur i przepisów administracyjnych itp. Przydatna – wiedza z zakresu antropologii, socjologii, psychologii społecznej. Pracownik powinien znać prawidłowości w rozwoju człowieka i odstępstwa od

nich; powinien posiadać wiedzę z zakresu motywacji, procesów uczenia się; na temat osobowości człowieka. Teorie systemów to kolejne obszary, które pracownik socjalny powinien znać.

Przydatna jest też szczegółowa wiedza na temat specyficznych kultur, subkultur, wyznań religijnych, których dotyczy pomoc, której udziela. Pomaga ona uwzględniać niekiedy bardzo istotne aspekty funkcjonowania, podziały ról w danej grupie społecznej, wartości, hierarchię społeczną itp. Znajomość wyników badań na temat zjawisk psychospołecznych, szczególnych cech danej grupy społecznej, specyficznych kwestii dodatkowo pomaga w odnalezieniu się w zawiłościach różnych sytuacji, z którymi pracownik OPS ma do czynienia. Ogólnie rzecz ujmując, im ktoś ma większą i pogłębioną wiedzę na tematy psychologiczne, społeczne, ekonomiczne, antropologiczne i kulturowe, tym jest bardziej skuteczny w pomaganiu i podejmowaniu samodzielnych decyzji. Pracownik taki wie, w jaki sposób tworzyć przestrzeń do skutecznego działania odbiorców swojej pomocy.

Im ktoś ma większą i pogłębioną wiedzę na tematy psychologiczne, społeczne, ekonomiczne, antropologiczne i kulturowe, tym jest bardziej skuteczny w pomaganiu i podejmowaniu samodzielnych decyzji. Pracownik taki wie, w jaki sposób tworzyć przestrzeń do skutecznego działania odbiorców swojej pomocy.



Zawodowa skuteczność wymaga od pracownika socjalnego umiejętności integrowania teorii, które posiada z indywidualnymi sposobami odbierania rzeczywistości i stosowania tego w praktyce. Wiedza na temat ogólnych prawidłowości funkcjonowania człowieka jako jednostki i części większej społecznej całości oraz zaburzeń tego funkcjonowania stanowi podstawy do skutecznego pomagania.

Innym obszarem wiedzy, w którą pracownik socjalny powinien być wyposażony, jest wiedza na temat sposobów postępowania („co i jak robić”) w konkretnych, specyficznych sytuacjach. Pracownik socjalny, uwzględniając wiedzę, wskazaną wcześniej, powinien wiedzieć, w jaki sposób zachowywać się wobec osób podejrzanych o stosowanie przemocy, wobec osób ze specyficznej danej kultury; w jaki sposób odnosić się do osób z różnym poziomem wykształcenia, o różnym poziomie statusu ekonomicznego i społecznego, czy stopniu niepełnosprawności. Czasami przydaje się znajomość specyfiki języka poszczególnych osób z konkretnych subkultur.

Kolejnym niezbędnym rodzajem wiedzy jest wiedza na własny temat. Wiedza ta jest użyteczna w procesie samoświadomości, który scharakteryzowany jest dalej, w drugiej części trójkąta zasobów pracownika socjalnego: „umiejętności”. Pracownik powinien wiedzieć, jakie ma zdanie na różne tematy życia społecznego, zastosowane rozwiązania systemowe, dotyczące przepisów, zaburzeń i chorób psychicznych, na temat przemocy itp. Konieczne jest, by wiedział, jakie posiada uprzedzenia, w jakim stopniu myśli i działa stereotypowo. Jaki ma stosunek do płci, kultury, orientacji i tożsamości, osób o określonym statusie materialnym itp. Czy wykazuje tendencje dyskryminacyjne, niski poziom akceptacji i tolerancji na konkretne zjawiska i zachowania ludzi. W jaki sposób kieruje się przekonaniem na temat ról osób w rodzinie, w pracy, przekonaniem dotyczącymi innych kwestii życia społecznego i funkcjonowania jednostek.

Ważna i niezbędna jest również wiedza i poczucie z niej wynikające o tym, że pracownik jest kompetentnym specjalistą. Nakłada to obowiązek na pracownika socjalnego do systematycznego refleksyjnego i ewaluowania swojego funkcjonowania zawodowego. Poczucie kompetencji, sprawczości w wykonywanej pracy zawodowej musi mieć miejsce, by była ona efektywna i spełniająca dane założenia.

Umiejętności

Współpraca z rodzinami i jednostkami wymaga używania bogatego i elastycznego wachlarza umiejętności, który pracownik socjalny będzie adekwatnie i szybko dostosowywał do sytuacji. Sytuacje te bardzo często są trudne i krytyczne, wymagające bardzo szybkiej, nierzadko natychmiastowej pomocy. Koniecznymi umiejętnościami, którymi powinien dysponować pracownik socjalny, są:

- **wyobraźnia**, umiejętność brania pod uwagę różnych opcji; to zdolność myślenia „szerokokątnego”, zdolność imaginerii i tym samym zakładania, że występują różne opcje zdarzeń i rozwiązań. Zdolność imaginerii wpływa dodatkowo na zdolność empatii oraz umiejętność decentracji – tak potrzebne w skutecznym i adekwatnym niesieniu pomocy.
- **samoświadomość** – kontakt ze sobą, wiedza o swoich ograniczeniach, identyfikacja swoich mechanizmów obronnych. Samoświadomość pozwala pracownikowi socjalnemu na osobiste doświadczanie procesu pomagania, wpływu swoich frustracji i sukcesów na jego samego jako osobę. Rozwijanie i używanie w swojej pracy samoświadomości to korzystanie z bogactwa, jakim dysponuje świadomy człowiek. Ponieważ w wielu sytuacjach pracownik OPS „pracuje sobą”, „musi” znać siebie: swoje mocne strony, talenty, ograniczenia, mechanizmy reagowania, zdolność improwizacji, korzystania z bogatej wiedzy i doświadczenia. Pracownik socjalny powinien nieustannie rozwijać i rozbudowywać swoją samoświadomość poprzez częste sprawdzanie tego, co się z nim dzieje w danej sytuacji, z czego to wynika, co wpłynęło na jego uczucia w danej chwili. Czy naprawdę jest skupiony i słucha, orientuje się i stara się zrozumieć sytuację i poszczególnych uczestników spotkania? Koniecznym jest też odpowiadanie na pytanie o to, czyj to jest problem, którym aktualnie się pracownik zajmuje. Z samoświadomości wynikać powinna zdolność do zauważania niedoskonałości, pomyłek w działaniu i umiejętność samowyczerpania (na przykład gniewnych reakcji). To kolejna ważna umiejętność. Samoświadomość stanowi kluczowe narzędzie. Poprzez siebie pracownik wpływa na odbiorców swoich działań i w ten sposób usprawnia i skuteczniejszą pracę – katalizuje zmianę.
- **tolerowanie odmienności** – pracownik powinien wyzbywać się cech nietolerancji i tendencji do dyskryminacji. Więcej na temat tego, czego unikać w procesie wzmacniania i rozwijania zmian w odbiorcach pracy pracownika socjalnego w końcowej części tego tekstu. Umiejętność akceptacji, aprobaty i tolerancji związana jest ze zdolnością samoakceptacji.
- **samoakceptacja** – to percypowanie swoich niedoskonałości, pomyłek w działaniu i umiejętność przyjmowania siebie wraz ze swoimi ograniczeniami i zasobami, talentami. Ułatwia bardzo działanie zdolności samowyczerpania.
- **samowyczerpanie** to integrowanie trudnych doświadczeń, także zawodowych, nieprzynoszących satysfakcji, oznaczających niepowodzenie. To umiejętność zrozumienia siebie i sytuacji, i wykorzystania tego do dalszego działania w inny sposób.
- **cierpliwość**, tj. tolerowanie faktu odmienności stanu rzeczy odbiegającego od oczekiwań, wytrwałe czekanie na nadchodzące zmiany, np. towarzyszenie wspomaganej osobie w działaniach zmierzających do poprawy jej sytuacji (np. poszukiwanie pracy zarobkowej).

- **siła charakteru, odwaga** – praca socjalna to również poruszanie się w przestrzeniach niosących różnego rodzaju ryzyko emocjonalne, fizyczne. Kontakt z różnego rodzaju środowiskami niesie ryzyko zagrożenia. Asertywność, osobisty entuzjazm, pewność siebie, stanowczość w pokazywaniu granic jako przejawy odwagi, mocy osobistej (siły charakteru) to cechy wzmacniające postawę w pracy socjalnej. To niezbędne elementy w tym, by praca socjalna była skuteczna.
- **empatia** – zdolność ta jest warunkiem skutecznej pracy z innymi ludźmi. Liczne badania i praktyczne doświadczenia dowodzą, że empatia i okazywanie troski obok życzliwości, okazywania ciepła, współczucia, wrażliwości, bycia uważnym, przyczynia się do nawiązywania efektywniejszego kontaktu ze wspomaganymi.
- **poczucie humoru** – to zdolność (i cecha), która jest bardzo często wymieniana jako odpowiednia i pomocna wśród osób, które zajmują się szeroko rozumianym pomaganiem. Pomaga „rozładować” w przyjazny sposób napięcie w relacji, w danej sytuacji; pozwala na spojrzenie z dystansu na różne problemy. Umiejętność ta przydaje się w wielu różnych momentach pracy, szczególnie podczas spotkań z rodzinami, spotkań grup roboczych, zespołów interdyscyplinarnych.
- **szczerłość** – pracownik socjalny, wykazując się szczerością, może zdobyć zaufanie osób wspomaganych. Będąc szczery, dzieli się swoją najlepszą wiedzą, którą posiada na dany temat. Pracownik szczerzy może być również otwarty na dialog i rozmowę oraz konfrontację w różnych sytuacjach, w których musi interweniować.
- **decentracja**, tj. przyjmowanie perspektywy innej niż własna – obok zdolności empatii i wyobraźni – umiejętność konieczna do budowania szerokiego obrazu sytuacji, z którą pracownik socjalny ma do czynienia. Może wówczas działać bardziej kompleksowo. Zdolność ta ograniczać może kierowanie się błędnymi założeniami dotyczącymi specyficznych okoliczności, z którymi pracownik ma do czynienia. Umiejętność ta daje możliwość percypowania sprawy z perspektywy klienta i tym samym dostosować pomoc, która będzie bardziej odpowiednia.
- **kongruencja** (spójność) wszelkich wymiarów ekspresji osobistej, tj. brak sprzeczności w deklaracjach i czynach, w przekazie werbalnym i niewerbalnym, w całym procesie działania, który nie jest sprzeczny z poszczególnymi etapami.

To główne umiejętności, które pracownik socjalny powinien wzmacniać i rozwijać. Bardzo prawdopodobne jest to, iż liczba umiejętności wykracza poza te podane powyżej. Wymienione umiejętności wskazują na duże znaczenie kompetencji społecznych i ich przydatności w pracy socjalnej.

Doświadczenie osobiste

To obszar wymagający szczególnej uwagi, ponieważ wpływa znacząco na pracę społeczną; zważywszy na to, gdy pracownik socjalny nie podjął wysiłku pogłębienia samoświadomości dotyczącej kwestii, z którymi ma do czynienia podczas pracy. Trudne doświadczenia wynikające z przeszłości, urazy, których doświadczył w przeszłości, kłopoty interpersonalne – nieświadomione, nie przepracowane – wpływać mogą w sposób nieświadomy na wykonywanie pracy i sposoby radzenia sobie z trudnościami, napotykanymi w jej trakcie. Powodować mogą niekiedy minimalne zniekształcenia poznawcze i reakcje w specyficznych sytuacjach i tym samym utrudniać adekwatną i skuteczną pomoc. To, czy pracownik socjalny doświadczał bezpośrednio przemocy, wychowywał się w środowisku np. dzielnicy, gdzie dominowała przestępczość i ubóstwo, przeżywał długoletnią terminalną chorobę bliskiej osoby itp. ma znaczenie dla jego pracy. Może stanowić przeszkodę lub utrudnienie w wykonywaniu obowiązków zawodowych i utrzymywaniu odpowiedniej profesjonalnej postawy. Jednocześnie tego typu urazowe doświadczenia nie dyskwalifikują ze skutecznej pracy. Jeżeli pracownik socjalny nie podjął się pracy osobistej dotyczącej tego wpływu na jego zawodowe funkcjonowanie, istnieje duże prawdopodobieństwo jego negatywnego wpływu na wykonywaną przez niego pracę. Odpowiednia praca osobista: poddawanie się autorefleksji, poszerzanie samoświadomości, ćwiczenia interpersonalne, rozwijanie uważności i empatii itp. mogą uczynić bogaty zasób z tych trudnych doświadczeń. Można tego dokonywać, korzystając z psychoterapii, treningów kompetencji społecznych, superwizji, konsultacji, warsztatów rozwoju osobistego bądź poprzez lekturę artykułów naukowych. Powyższe obszary – trzy filary pracy zawodowej – części trójkąta zasobów są połączone i wzajemnie się przenikają i zależą od siebie. Dlatego też pracownik pomocy społecznej powinien je systematycznie wzmacniać, budować i rozwijać.

Pracownik socjalny jest osobą „pierwszego kontaktu” i dlatego odgrywa kluczową i niekiedy podstawową rolę w procesie pomocy jednostce i grupie.

Na co zwracać uwagę, czego unikać – przykład pracy w zakresie realizacji procedury Niebieskiej Karty

Sytuacja 1. Pracownik socjalny przewodniczy w spotkaniu grupy roboczej z osobą oznaczoną jako ofiara przemocy.

Działania, które pracownik wraz zespołem powinien podjąć:

- Zapewnienie bezpieczeństwa osobie i jej bliskim.
- Diagnoza jej stanu somatycznego i psychicznego.
- Kompleksowa analiza sytuacji, okoliczności wystąpienia sytuacji, przyczyn, jej rozwoju, m.in. poprzez kontakt z istotnymi dla danej sytuacji osobami i instytucjami, z poszanowaniem dla godności i integralności wszystkich osób uczestniczących w przedmiotowych okolicznościach. Okoliczności przemocy są – bezsprzecznie – trudne, zawierające trudne emocje dla wszystkich zaangażowanych osób; budzą napięcie i tendencje zmierzające do impulsywnych reakcji. Możliwe jest, że w takich okolicznościach pracownik

socjalny przeoczy ważne kwestie i zaniedba pewne działania. Może się zdarzyć, że nie poinformuje o procedurach wszystkich zainteresowanych albo nie upewni się, że został odpowiednio zrozumiany (przykładowo poprzestanie na pytaniu: „Czy rozumie pan swoją sytuację?” bywa błędne, ponieważ osoba pytana może nie mieć pojęcia, co pracownik ma na myśli i być skoncentrowana jedynie na tym, by jak najszybciej zakończyć interakcję).

Błędny jest też wyciąganie pochopnych wniosków bez realizacji wymaganych działań mających na celu zdobycie odpowiedniej ilości informacji (choćby w przypadku fizycznych dowodów aktów agresji, określanie którejś ze stron sprawcą może być przedwczesne i stać się uproszczeniem danej sytuacji, która jest bardziej skomplikowana. Potrzebny jest przedtem bogaty i zakrojony na szeroką skalę proces diagnozy, z wykorzystaniem na przykład wywiadu w różnych środowiskach, w których poruszają się osoby zaangażowane w dane zjawisko, np. przedszkole, szkoła, zakład pracy).

Konieczne jest zdobycie jak największej ilości informacji na temat sytuacji i okoliczności sprawy, z którą



pracownik ma do czynienia. Będzie to potrzebne do diagnozy, zrozumienia danej sytuacji.

- Opracowanie odpowiedniej i adekwatnej strategii pomocowego działania.

Podczas przygotowywania się do spotkania należy opracować szczegółowy i konkretny plan postępowania podczas spotkania. Należy ustalić podział „ról”, kolejność poruszanych kwestii. Podczas planowania należy uwzględnić prawdopodobieństwo wystąpienia różnych zachowań poszczególnych osób biorących udział w spotkaniu. Następnie przygotowanie na nie odpowiedniej reakcji, która będzie potrzebna, w razie konieczności. Jeżeli okoliczności są specyficzne, dotyczą odrębnej kulturowo sytuacji – należy odświeżyć wiedzę na ten temat, by łatwiej zrozumieć sytuację i postępowanie osób oraz zaplanować i zastosować jak najbardziej pomocne strategie działania (na przykład przemoc seksualna w grupie osób o wyznaniu muzułmańskim).

Czego unikać:

- pytania „dlaczego?”. Pytanie takie może zostać odebrane przez ofiarę jako obwinianie i pogłębić jej uraz. „Dlaczego pani nic nie zrobiła?”, „Dlaczego pan się nie powstrzymał, jak partnerka na pana krzyczała?”.

Sugerować mogą wyższość pracownika socjalnego, który „wie lepiej”, jak należałoby postąpić w danej sytuacji.

- manipulowania w postaci zadawania pytania, które ma na celu udzielenie konkretnej oczekiwanej odpowiedzi; sugerowanie odpowiedzi, czegoś negatywnego itp. „Czy uderzenie partnera jest według pani dobre?”, „To jest przemoc, co pan robi. Jak pan sądzi – można by inaczej zareagować?”, „Powinno się bić dzieci?”, „Ale robi to pan, żeby przestać, czy ograniczyć picie alkoholu w domu, jak jest żona i dzieci?”, „Nie myślała pani o wszywce?”.
- nadopiekuńczości. Może ona wynikać z uprzedzeń, wpływać deprymująco i osłabiać zasoby osoby uznanej za pokrzywdzoną.

Sytuacja 2. Pracownik socjalny uczestniczy w spotkaniu zespołu interdyscyplinarnego z osobą oznaczoną jako sprawca przemocy.

Konieczne działania, jakie powinien wykonać pracownik socjalny, zostały podane przy opisie sytuacji 1.

W tych okolicznościach konieczne jest, by pracownik socjalny sprawdził swoje uprzedzenia i przekonania na temat płci i stosowania przemocy, a następnie odniósł to do swoich osobistych doświadczeń. Jeżeli dostrzeże występowanie u siebie uprzedzeń i stereotypów, to powinien je odsunąć, a jeżeli to niemożliwe – przek-



zać zadania komuś innemu. Pracownik, który ma pod kontrolą swoje uprzedzenia powinien odświeżyć swoją wiedzę na temat procesu przemocy i mechanizmów w niej występujących. Powinien szczególnie zaktywować swoją cierpliwość i ciekawość poznawczą. Będą one mu bardzo pomocne w zrozumieniu postępowania sprawcy i poznania całej sytuacji, by zastosować adekwatne formy wsparcia.

Szczególnie istotnym stanem jest poczucie bezradności i reakcje z niej wynikające. Działania mające na celu zredukowanie poczucia bezradności mogą mieć miejsce w wielu różnych sytuacjach. Pracownik socjalny powinien zwracać baczność uwagę na swoją bezradność i stosowanie w trakcie spotkania sposobów radzenia sobie z nią. Ponieważ, aby radzić sobie z tym stanem, może wywierać presję i angażować w nią pozostałych uczestników spotkania. Stosowanie presji budzi opór i uruchamianie go może utrudniać, a nawet blokować proces naprawy danej sytuacji.

Pracownik socjalny powinien wiedzieć, w jaki sposób zachowywać się wobec osób podejrzanych o stosowanie przemocy, wobec osób ze specyficznej danej kultury; w jaki sposób odnosić się do osób z różnym poziomem wykształcenia, o różnym poziomie statusu ekonomicznego i społecznego, czy stopniu niepełnosprawności.

Kontaktuj się ze swoją bezradnością. Zwracaj uwagę na swoją bezradność i sposoby radzenia sobie z tym. Możesz wówczas wywierać presję i angażować w nią pozostałych pracowników. Używaj lekkiego nacisku w specyficznych sytuacjach. Pamiętaj, że presja wywoływać będzie zniechęcenie, odmowy współpracy, opór. Szukaj działań zapraszających i motywujących do współpracy.

Czego unikać:

- protekcyjnego, wyższościowego tonu, szczególnie jeżeli sytuacja nie jest faktycznie przejrzysta, tj. nie ustalono przyczyn i zakresu oraz nie wskazano dowodów na występowanie aktów agresji. Stwierdzeniem: „Przecież pan jest nauczycielem, pedagogiem, to powinien pan wiedzieć, jak postępować w sytuacji konfliktu z żoną” można deprymować rozmówcę i doprowadzić do zahamowania dialogu i poszukiwania konstruktywnych rozwiązań;
- kierowania się uprzedzeniami na temat płci, danej zawodu, pochodzenia, orientacji seksualnej itp. Uprzedzenia utrudniają kontakt i dalszą pomoc, np. oczekiwanie od lekarza wysokiego poziomu asertywności i sposobów maksymalnej redukcji stresu (uprzedzenie „nadmiarowe”), a od osoby sprzątającej

budynki przyjęcia wszystkich proponowanych mu porad (uprzedzenie „niedoszacowania”).

- nieprzestrzegania zasad odpowiedniej, prawidłowej komunikacji międzyludzkiej, na przykład poprzez przerywanie, podawanie gotowych rozwiązań, uznanych za jedynie słuszne (pracownik socjalny: „Nikt panu nie podał numerów do nas, ponieważ można je znaleźć na stronie internetowej naszego ośrodka”).

Praca socjalna jest frustrująca, przynosząca satysfakcję w ograniczonym stopniu i po długim czasie oczekiwania, obciążona wieloma wyrzeczeniami i zawierająca liczne przeszkody i blokady w trakcie jej wykonywania. Kondycja psychiczna i fizyczna pracownika socjalnego, jego wiedza, doświadczenie i zdolności rozumienia sytuacji stanowią filary narzędzi wsparcia, którego udziela. Dlatego też pracownik socjalny powinien posiadać odpowiednie przygotowanie do profesjonalnego realizowania zadań pomocy społecznej. Konieczne jest też jego dbanie o rozwijanie i doskonalenie kompetencji zawodowych i osobistych. W skład tego procesu rozwoju wchodzi dbanie o siebie poprzez rozwój: fizyczny (relaks, ćwiczenia fizyczne, odpowiednia postawa fizyczna w pracy, odżywianie się itp.), duchowy (np. bycie widzkiem spektakli teatralnych, koncertów, udział w obrzędach religijnych), intelektualny (autorefleksja, superwizja, konsultacje, szkolenia, treningi i korzystanie z pomocy psychologicznej itp.), emocjonalny (np. działania artystyczne, treningi inteligencji emocjonalnej, udział w koncercie muzycznym) oraz poprzez aktywne i systematyczne realizowanie swoich pasji, zainteresowań, wykonywanie przyjemnych, konstruktywnych czynności.

Jeżeli pracownik zna siebie, jest siebie świadomy, zadbane (we wszystkich wymiarach swojej egzystencji) może niejako wykorzystywać siebie i swoje umiejętności do skutecznego pomagania. Dodatkowo stanowi model postępowania dla osób, którym pomaga. Zarówno w krótkim kontakcie (przyjęcie interesanta w biurze), jak i w procesie dłuższej współpracy (kolejna wizyta – wywiad środowiskowy, obserwacja w procedurze Niebieskiej Karty) jest modelem, wzorem do postępowania dla odbiorców swoich działań: pokazuje sposoby przyjmowania postaw wobec danych zjawisk, wobec konkretnych sytuacji, daje możliwość zaobserwowania sposobów radzenia sobie w różnych sytuacjach, np. konfliktów, ataków interpersonalnych. ■

BIBLIOGRAFIA:

- ◆ Okun B., *Skuteczna pomoc psychologiczna*, Wydawnictwo Instytutu Psychologii Zdrowia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Warszawa 2002.
- ◆ Kottler J. A., *Skuteczny terapeuta*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2005.
- ◆ Inskipp F., *Podstawowe umiejętności [w:] „Psychoterapia i poradnictwo”, T. 1; red. Feltham C., Horton I., Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Sopot 2013.*