

Agnieszka Kołodziejczyk¹

KRÓTKA REFLEKSJA NAD TENDENCJAMI WYKORZYSTYWANIA PODEJŚCIA SKONCENTROWANEGO NA ROZWIĄZANIACH PRZEZ PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH W OŚRODKACH POMOCY SPOŁECZNEJ

Abstract

Reflections on Solution-Focused Approach as a method of working with a social welfare client

This article is a brief reflection on the research carried out on the implementation and realization of solutions-focused social work by social workers in social assistance centers. Emerging trends show that despite the potential, this method is still not popular among social workers. It is important to implement a Solution-Focused Approach to everyday social practices, which will contribute to the professionalization of the social worker profession and increase the quality of assistance services.

Key words: social work, social worker, social work methods, Solution-Focused Approach, Solution-Focused Therapy

Wprowadzenie

Obecne czasy zmuszają pracowników socjalnych do konfrontacji z coraz większymi wyzwaniami współczesności. Specyfika tego zawodu wymaga dostosowywania się do różnorodnych zmian zachodzących na poziomie mikro-, mezo- i makro-. Wykonując tę profesję, pracownik wciela się w różne role, aby jak najpełniej pomóc osobie, która znalazła się w trudnej sytuacji życiowej. Nieodłącznym elementem stają się zatem szczególne predyspozycje, umiejętności oraz wiedza z zakresu wielu dziedzin. Indywidualne podejście do klienta wymaga elastyczności i kreatywności pracownika socjalnego. Biorąc

¹ Absolwentka studiów pracy socjalnej w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego.

pod uwagę jednostkowość każdej osoby, istotne jest, aby zastosować takie metody i techniki, które w jak najskuteczniejszy sposób dotrą do klienta, wzbudzając w nim impuls do zmiany. Współcześnie kładzie się nacisk na to, aby unikać wyręczania i decydowania za interesariuszy pomocy społecznej (Kołodziejczyk 2019: 2). Jednym ze sposobów, aby to urzeczywistnić, jest wykorzystanie w pracy zawodowej Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach (PSR), które – jak mówi Jacek Szczepkowski – jest „narzędziem” służącym realizacji postulatów pracy socjalnej (Szczepkowski 2010a: 154).

Źródła Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach sięgają drugiej połowy XX wieku – 1978 roku. Za głównego autora uznaje się pracownika socjalnego Steve’a de Shazera, a także jego współpracowników z Centrum Terapii Krótkoterminowej Rodzin w Milwaukee w USA, między innymi żonę Insoo Kim Berg i Petera De Jonga (Krasiejko 2013: 13). W Polsce PSR zostało zapoczątkowane w 1996 roku w Łodzi przez Jacka i Mariolę Lelonkiewiczów. Od tego czasu metoda ta zaczęła się rozpowszechniać na rynku polskim przez liczne działania, takie jak tworzenie ośrodków szkoleniowych, organizowanie szkoleń, konferencji, realizacja polsko-holenderskiego projektu (Krasiejko 2013: 18), publikacja literatury w tym zakresie, wprowadzenie PSR jako części ścieżki kształcenia pracowników socjalnych na studiach wyższych czy obecne rozszerzanie zasięgu odbiorców przez wykorzystanie mediów społecznościowych.

Model ten odbiega od tradycyjnego sposobu pracy z klientami, który koncentruje się na poznaniu przyczyn danego problemu. Podejście to skupia się jedynie na tym, co będzie, czyli na przyszłości, a nie na tym, co było, czyli przeszłości. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach wydobywa możliwości, sposoby, które mogą przyczynić się do wywołania zmiany. Beata Dąbrowska mówi, że „jest to model, który kładzie największy nacisk na wykorzystanie tego, co «zdrowe» w klientach” (Dąbrowska 2008: 108). Koncentracja na problemie to analiza deficytów i braków, podczas gdy podejście oparte na rozwiązaniach to dostrzeganie tylko tego, co dobre i pozytywne, bo tak naprawdę tylko zmiana tego, co jest tu i teraz, ma sens w kontekście przyszłości danej osoby (Szczepkowski 2010b: 94–95). Przeszłości nie da się już zmienić, ale można mieć wpływ na to, co przed nami.

Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach można nazwać dialogiem, w którym kładzie się nacisk na umiejętne zadawanie otwartych pytań klientowi. Pytania te dają mu możliwość wyrażenia siebie i ustalenia, co chciałby zmienić w swoim życiu, zapewniając mu jednocześnie przestrzeń do wyrażenia swojej indywidualnej perspektywy. Praktyczne działanie PSR opiera się na idei *empowerment*. W pracy socjalnej określenie to oznacza wzmocnienie, pobudzenie ludzkich sił w klientach w celu przejścia przez nich kontroli nad własnym życiem (Krasiejko 2013: 24). Dzięki temu buduje się poczucie sprawczości i podmiotowości klientów (Szczepkowski 2010a: 19).

Zakłada się, że interesariusze pomocy społecznej posiadają wewnętrzne umiejętności do prowadzenia życia na zadowalającym poziomie, lecz są one przez nich niedostrzegane. Idąc za definicją, rolą pracownika socjalnego jest właśnie wzmocnienie lub odzyskanie tych umiejętności. Zatem można powiedzieć, że celem pracy socjalnej staje się po prostu poprawa jakości życia ludzi, która jest uzależniona między innymi od relacji z innymi

ludźmi, czynników duchowych i psychicznych (Czarnecki 2013: 19). Hanna Brzuszcak zauważa, że PSR jest tożsame z definicją pracy socjalnej, w której zakłada się, iż klienci posiadają własne zasoby i zdolności, a zadanie pracowników socjalnych polega na ich wydobyciu, wzmocnieniu lub odzyskaniu. Autorka podkreśla, że „[...] metoda PSR jest zgodna z zapisem ustawy o pomocy społecznej (art. 45), w którym ustawodawca wskazuje metody i techniki właściwe pracy socjalnej, kładąc nacisk na sposób ich stosowania, mianowicie poszanowanie godności osoby i jej prawa do samostanowienia” (Brzuszcak 2008: 98). Aleksander Kamiński twierdził, że praca socjalna „wymaga wysiłku samego «pacjenta» i jego rodziny w braniu sprawy we własne ręce; swoista psychoterapia, pobudzająca «pacjenta» jest tu podstawowym narzędziem pracownika socjalnego” (Kamiński 1968: 15). Także Helena Radlińska zaznaczała, że „wydobywanie sił z jednostki i wydobywanie sił z gromad ludzkich oto istota dzisiejszej pracy społecznej” (Radlińska 1928: 3). W innych źródłach również zwraca się uwagę na to, że pracownik socjalny ma za zadanie kooperować z klientem, co pozwoli mu w samodzielny sposób rozwiązać swoje problemy (DuBois, Miley 1996: 45).

Wykorzystywane techniki osób pracujących w tym nurcie to między innymi: pytania o preferowaną przyszłość (ustalenie, jak ma wyglądać życie, gdy problem zostanie rozwiązany), komplementowanie (wzmacnianie klienta przez dostrzeganie pozytywnych aspektów), pytania o skalę (obrazowy sposób do badania motywacji i stosunku do czegoś), pytania o wyjątki (poszukiwanie momentów, w których problem nie występował lub jeśli występował, to jak klient sobie z nim radził), pytania o cud (wyobrażenie sobie, że problemu nie ma), pytania o radzenie sobie (zwracanie uwagi, że mimo trudności klient daje sobie radę) (Krasiejko 2013: 85). Aby działać profesjonalnie oprócz samej znajomości metody powinno się posiadać pewne predyspozycje i umiejętności, aby efektywnie pomagać. Istotne jest zatem aktywne słuchanie i analityczne patrzenie na klienta, umiejętność wejścia w jego świat i elastyczne dopasowanie do jego sposobu funkcjonowania.

Niniejszy artykuł powstał na podstawie przeprowadzonych badań empirycznych w ramach pracy magisterskiej, które miały na celu ustalenie, w jaki sposób pracownicy socjalni pracujący w ośrodkach pomocy społecznej (OPS) wykorzystują PSR w pracy z klientem. Próbowano określić, w jakich przypadkach pracownicy socjalni najczęściej stosują PSR w pracy, jakie wykorzystują do tego techniki, a także co może ich ograniczać przed wdrażaniem tej metody. Na podstawie niewielkiej próby wysunięto wnioski dotyczące sposobów jego stosowania.

Badania terenowe trwały od 17 maja do 3 lipca 2019 roku. Zrealizowane zostały w Krakowie, Wieliczce, Przemyślu, Kalwarii Zebrzydowskiej i kilku wsiach. W badaniach uczestniczyło 33 pracowników socjalnych pracujących w OPS (12 w Przemyślu, 10 w Wieliczce, 4 w Krakowie, 7 w Kalwarii Zebrzydowskiej i kilku małych miejscowościach). Wśród ankietowanych było 30 kobiet i 3 mężczyźn. Dobór badanych odzwierciedla rzeczywiste dysproporcje płciowe spowodowane wysoką feminizacją zawodu pracownika socjalnego. Wiele badań pokazuje, że nie mniej niż 90% pracowników socjalnych stanowią kobiety (Pokrzywa 2016: 157–160). Około 33% pracowników

socjalnych biorących udział w badaniu to pracownicy z długoletnim stażem zawodowym – ponad 15 lat. Respondenci pracujący w zawodzie krócej niż 5 lat stanowią 30% badanej zbiorowości. Niemalże 70% to osoby pracujące na tym stanowisku dłużej niż 5 lat, co oznacza, że mają już spore doświadczenie zawodowe. Pośród badanej grupy żaden pracownik nie zajmował stanowiska asystenta rodziny.

Przeprowadzone badania ukazują niewielką skalę stosowania PSR. Ponad połowa badanych (aż 19 z 33 osób) nie zna metody PSR, tylko sześcioro zna to podejście, nie wykorzystuje go jednak w swojej pracy zawodowej. Pozostałe osiem osób zna i stosuje tę metodę z różną częstotliwością – dwie osoby używają jej rzadko, pięć osób czasami, tylko jedna osoba deklaruwała bardzo częste jej stosowanie. Wyniki pozwalają na wniosek, że PSR jest w niewielkim stopniu wykorzystywane przez pracowników socjalnych w OPS. Okazuje się, że tylko jedna z 33 osób traktuje tę metodę w swojej pracy zawodowej jako jedną z głównych i deklaruje bardzo częste jej wykorzystywanie. Jest to mężczyzna w wieku 27 lat, pracujący w zawodzie mniej niż 5 lat, który ukończył szkolenie I stopnia w zakresie PSR (jako jedna z dwóch osób w całej badanej grupie). Respondent ten deklaruje także poszerzanie swojej wiedzy w tym zakresie przez udział w szkoleniu II stopnia. To może wskazywać, że wraz z większą znajomością tego podejścia wzrasta prawdopodobieństwo, że metoda ta będzie uznawana za wartościową i zacznie być stosowana w pracy zawodowej. Ponad jedna trzecia wszystkich ankietowanych (13 na 33 osoby) nigdy nie słyszała o metodzie PSR. To pokazuje, że wielu pracowników nie rozwija swoich umiejętności przez szukanie atrakcyjnych szkoleń i pogłębianie wiedzy we własnym zakresie. Być może jest to skutek zbiurokratyzowanych ram działania takich instytucji, a także braku wprowadzania innowacji przez zarządzające nimi osoby. Blisko połowa badanych twierdzi, że słyszeli o tej metodzie, ale nie wzbudziła ona ich zainteresowania i nie zachęciła do dalszego pogłębiania wiedzy na jej temat. Z jednej strony odpowiedź ta może usprawiedliwiać niestosowanie podejścia w pracy zawodowej, lecz z drugiej może być skutkiem na przykład nieciekawego szkolenia lub poznania metody w zbyt prosty, ogólnikowy sposób. Jeśli weźmiemy pod uwagę to, że PSR jest od jakiegoś czasu częścią edukacji pracowników socjalnych, zaskakuje fakt, że pracownicy socjalni nie potrafili wskazać, czy ich współpracownicy znają tę metodę. Może to sugerować, że absolwenci uniwersytetów, którzy zaczynają pracę w OPS, korzystają z zaplecza bardziej doświadczonych pracowników (którzy nie stosują takich praktyk), zamiast próbować wdrażać innowacyjne metody. Niestety, niejednokrotnie wpadają w utarte schematy, zamiast wychodzić poza wąskie ramy i nadawać pracy socjalnej nowy charakter.

Znacząca większość osób, które nie znają omawianej metody, wyraża zaciekawienie i chęć pogłębiania wiedzy na jej temat. To oznacza, że pracownicy socjalni w badanej grupie są zainteresowani poszerzaniem swoich metod pracy. Może to wskazywać, że w ośrodkach, w których pracują, nie kładzie się nacisku na rozwój pracowników, a oni sami nie mają dość motywacji, by zgłębiać wiedzę we własnym zakresie. Wziąwszy to pod uwagę, istotne staje się realizowanie szkoleń, które mogą podnosić kwalifikacje i umiejętności pracowników OPS. Zapewnienie rozwoju i poznawania nowych metod

staje się istotne, tym bardziej że coraz szybciej zmienia się rzeczywistość, tempo życia, a świat ciągle ewoluuje.

W badanej grupie 14 osób deklarowało, że zna PSR – 6 osób jednak nie stosuje go w pracy z klientem, natomiast 8 osób wykorzystuje. Ponad dwie trzecie osób posiadających wiedzę o PSR zna tę metodę dłużej niż 2 lata. Połowa osób spośród tych, którzy znają PSR, ale nie stosują go w pracy (czyli 3 osoby), twierdzi, że nie pasuje ono do pracy z klientami pomocy społecznej, a jedna na 6 zaznacza, że z doświadczenia wie, że PSR jest nieskuteczne. Dwie osoby zaznaczyły odpowiedź „inne”, wyszczególniając: „brak czasu na pracę w tym nurcie”, „za małe umiejętności; szkolenia, które odbyłam, były namiastką metody i nie przygotowywały do jej wdrożenia w codzienną pracę zawodową”. Wynioskować można, iż pracownicy, mimo że znają ogólne założenia PSR, nie czują się na tyle samodzielni i kompetentni, by wdrażać je w swoje praktyki socjalne. Aby działać profesjonalnie, być wiarygodnym i pewnym siebie, trzeba posiadać odpowiedni poziom wiedzy. W poniższej tabeli umieszczono wskazane przez respondentów cechy, umiejętności i postawy pracowników socjalnych, które – ich zdaniem – sprzyjają lub utrudniają pracę z wykorzystaniem PSR.

Tabela 1. Cechy charakteru, umiejętności oraz postawy sprzyjające i utrudniające wykorzystywanie Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach w pracy socjalnej

Cechy sprzyjające	Cechy utrudniające
cierpliwość	porywczność
opanowanie emocji	brak cierpliwości
konsekwencja w działaniu	apodyktyczność
otwartość	stanowisko „ja wiem lepiej”
uważne słuchanie	brak otwartości na drugiego człowieka
brak oceniania	schematyczne działanie/myślenie
elastyczność	nerwowość
empatia	pesymizm
umiejętność wyszukiwania mocnych stron klienta	dyrektywność
chęć podnoszenia swoich kwalifikacji	obojętność
nieszablonowe myślenie	uległość
kreatywność („dobrze zadawane pytania”)	bezzadność
„brak chęci wypowiedzi za klienta”	agresja
pracowanie ciszą	bierność
wiara w klienta	brak zaangażowania
dobry kontakt	nadmierna ciekawość
siła przekazywania	niska samoocena
zaangażowanie	postrzeganie siebie jako „zbawiciela świata”
umiejętność zdyscyplinowania klienta	podjęcie „jestem wszechwiedzący”
systematyczność	
asertywność	
pozytywne nastawienie	

Źródło: Badania własne.

Powstała sylwetka pracownika socjalnego pracującego z wykorzystaniem technik Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach (TSR) jest także cennym wzorcem do pracy w całym systemie pomocy społecznej. Pokazuje, że praca ta wymaga równego traktowania

klientów, podążania obok lub nawet jeden krok przed nimi. Podmiotowe traktowanie i pozostawianie prawa do samostanowienia ma pozytywny wpływ na klientów. Czują oni bowiem, że mają wpływ na swoje życie, a także na pracowników, z których można zdjąć obecny „ciężar” odpowiedzialności i ryzyko wyręczenia podopiecznych. Niejednokrotnie pracownicy socjalni działają w takim schemacie i z dobrej woli podejmują decyzje za klienta. Jak oceniają jednak respondenci, postrzeganie siebie jako tak zwanego „zbawiciela świata” nie tyle utrudnia pracę w nurcie PSR, ile może wywierać destrukcyjny wpływ na pracowników, a w konsekwencji prowadzić do wypalenia zawodowego.

W prowadzonych badaniach próbowano określić specyfikę odbiorców, z którymi według opinii pracowników socjalnych najlepiej lub najtrudniej pracuje się w nurcie TSR. Najczęściej wymienianym problemem było bezrobocie. Respondenci uważają, że jest to zagadnienie, które w najlepszy sposób można przepracować, korzystając z technik TSR. Problem bezrobocia dotyczy dużej części interesariuszy pomocy społecznej, skądinąd może to być powód wskazania tej właśnie grupy jako najliczniejszej. Części ankietowanych dobrze pracuje się z osobami chorymi psychicznie taką metodą, z kolei dla innej części badanych pracowników socjalnych są to szczególnie trudni klienci. Może to wynikać z indywidualnych predyspozycji i umiejętności pracowników. Niektóre osoby szybko nawiązują relacje z osobami chorującymi na przykład intelektualnie, dla innych zaś jest to kłopotliwe. Są osoby, które ze względu na swoje doświadczenia wyniesione z domu, mają trudności w pracy z alkoholikami czy osobami stosującymi przemoc. To może przekładać się później na ogólne podejście do danej grupy odbiorców, nie tylko pod kątem klasyfikacji omawianą metodą. Zwracano również uwagę, że trudno stosować to podejście w sytuacjach kryzysowych, interwencyjnych. Prowadzenie wsparcia omawianą metodą pojawia się również często w sytuacjach bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i w organizacji gospodarstwa domowego. PSR sprawdza się także w rozwiązywaniu problemów rodzinnych opartych na nieprawidłowych relacjach. Należy pamiętać, że praca z danym klientem, niezależnie od problemu, jest uzależniona od wewnętrznej motywacji osoby oraz zdolności pracownika socjalnego do wzbudzenia w nim chęci do współpracy. Umiejętności i indywidualne predyspozycje pracowników mają także wpływ na to, jaka grupa odbiorców zostanie objęta działaniem w nurcie PSR. Wpływ może mieć także doświadczenie wyniesione z domu. Dotyczy to zarówno pracy metodą PSR, jak i innymi metodami pracy socjalnej. Stąd część ankietowanych twierdzi, że osoby niepełnosprawne fizycznie i chorujące psychicznie to grupa, z którą dobrze się współpracuje, a część ocenia ją jako grupę utrudniającą oddziaływanie w nurcie PSR. To pokazuje, że PSR jest uniwersalne, a wybór docelowej grupy jest w dużym stopniu uzależniony od otwartości, kompetencji i indywidualnego punktu widzenia pracownika socjalnego. Istotne jest również to, że profesjonalny pracownik socjalny powinien wyzbycić się indywidualnych uprzedzeń, przekonań i każdego klienta traktować w sposób równy i sprawiedliwy (Kołodziejczyk 2019: 52-53, 54-64).

Klienci w różny sposób mogą reagować, gdy pracownik socjalny zaczyna prowadzić rozmowę w nurcie PSR. Według większości respondentów osoby poszukujące pomocy są w takim momencie bardzo często zaskoczone i zdziwione. Wśród odpowiedzi

pojawiały się również spostrzeżenia, że klienci czują się niepewnie, niektórzy zaś twierdzą, że interesariusze są znużeni. Część wskazuje jednak, że bywa wręcz przeciwnie, że podopieczni są zaciekawieni. Zróżnicowanie odpowiedzi wynika z indywidualnych różnic wśród osób i jest w zasadzie kwestią naturalną. Zdziwienie widoczne u klientów można uzasadnić tym, że w pewnym sensie są oni przyzwyczajeni do standardowych metod pracy lub tak naprawdę nie przychodzą do ośrodka w celu rozwiązywania swoich problemów osobistych, tylko chcą uzyskać pomoc finansową. To, czy klient przejdzie w fazę zaciekawienia lub znużenia, będzie zależało w dużym stopniu od pracownika socjalnego – jego charyzmy, podejścia i zaangażowania. Umiejętne, nienachalne prowadzenie rozmowy w nurcie PSR jest w pewnym sensie sztuką. Pracownik musi pozostać autentyczny w swoich działaniach.

Jedna trzecia ankietowanych, którzy stosują to podejście, twierdzi, że najczęściej stosuje PSR podczas wywiadu środowiskowego. Tylko jedna osoba prowadzi PSR w czasie spotkania z osobą w OPS. Z relacji pracowników socjalnych wynika, że trudne jest znalezienie odpowiedniego czasu na swobodną rozmowę w trakcie wypełniania dokumentów, przyjmowania nieproporcjonalnie dużej liczby klientów w stosunku do czasu pracy i zróżnicowania obowiązków. Większość respondentów twierdzi, że w OPS, w których pracują, nie ma przestrzeni, aby móc przeprowadzić z klientem swobodną rozmowę. To pokazuje, że większość OPS nie jest przystosowana do tego, by prowadzić dialog z podopiecznym. Obecność innych pracowników lub petentów może zawstydząć i hamować klienta przed szczerym wyrażaniem własnego zdania, uczuć i emocji. Aby mówić o problemach, trzeba wytworzyć atmosferę wzajemnego zaufania i poczucia nieskrępowania. Dotyczy to także pracownika socjalnego, który narażony na zewnętrzne bodźce może nie być tak skoncentrowany i skupiony na potrzebach klienta. A więc pierwszym krokiem do wprowadzania do OPS elementów PSR jest zapewnienie przestrzeni, w której może być to realizowane z afirmacją indywidualności i zgodnie z zasadą poufności. Dialog to podstawowa forma pracy z klientem, w pierwszej fazie to właśnie dzięki rozmowie można budować wizje rozwiązań.

Spośród technik TSR najwięcej osób (5 na 8 osób) wykorzystuje tak zwane pytania o radzenie sobie oraz pytania o preferowaną przyszłość. Dzięki temu pracownicy mogą ustalić z klientem cel ich pracy, przy okazji wzmacniając pozycję klienta w obecnej sytuacji. Pytanie o radzenie sobie jest wyrazem troski, której być może nikt nie okazuje klientowi. Pytanie: „Jak sobie radzisz w tak trudnej sytuacji?” pozwala wydobyć z klienta coś, czego wcześniej mógł nie widzieć, a mianowicie pokłady siły, które w sobie ma, by radzić sobie z trudnym okresem w jego życiu. Na drugim miejscu jest metoda komplementowania i pytanie o wyjątki. Komplementowanie to technika, którą płynnie można włączyć do rozmowy o problemie, nawet w czasie wypełniania kwestionariusza wywiadu środowiskowego. Pytanie o wyjątki jest klasyfikowane jako nieco inne, mniej płynne, ale również często stosowane. Pytanie to jest ciekawe i kieruje rozmowę na wydobycie zasobów (Kołodziejczyk 2019: 55).

Pytanie o cud to technika najrzadziej wykorzystywana przez badanych pracowników socjalnych (również 5 na 8 badanych). Jest to dyskusyjna metoda, która przez

liczne opracowania jest wskazywana jako sporadycznie stosowana. Wielu pracowników socjalnych uważa ją za niestosowną do wykorzystania w pracy socjalnej. Aby dojść do etapu, na którym pytanie to można byłoby zadać w swobodny sposób, istotne jest wytworzenie długotrwałej relacji z podopiecznym, opartej na zaufaniu. Także w wielu pozycjach bibliograficznych pojawia się dyskusja na temat tej techniki – część autorów uważa, że jest oderwana od rzeczywistości i pracownik socjalny nie ma odwagi, by zadawać tak abstrakcyjne pytanie. Z kolei inni są zdania, że technika ta w pozytywny sposób wpływa na funkcjonowanie człowieka.

W ramach badań respondenci przedstawiali również techniki, które według ich doświadczenia najbardziej wpływają na zmianę klienta, i wyjaśniali dlaczego. Wśród odpowiedzi pojawiły się: pytania o preferowaną przyszłość, o radzenie sobie, komplementowanie. To pokazuje, jak istotne jest wzmacnianie klientów pomocy społecznej, którzy często są bardzo niedowartościowani i potrzebują zrozumienia, wsparcia i dobrego słowa. Wtedy pracownik socjalny jawi się jako człowiek, a nie jako urzędnik, który tworzy kolejne plany pomocy, sugerując, że „wie lepiej”. Silne poczucie własnej wartości stanowi podstawę do radzenia sobie w życiu – do stawiania czoła problemom i wyzwaniom, a co za tym idzie przezwyciężania trudnych sytuacji życiowych. Zadawanie pytań o preferowaną przyszłość skłania klientów do refleksji nad tym, co chcą osiągnąć. Niejednokrotnie są oni tak zaabsorbowani ciągłymi pretensjami co do swego trudnego losu, że nie widzą nadziei na nic, co pozytywne, nie wizualizują swojej pożądanej perspektywy. Wielu ludzi żyje z dnia na dzień, nie wie, czego chce, lub po prostu się nad tym nie zastanawia albo mimo niezadowolenia nie podejmuje żadnych działań w kierunku zmiany. Pytanie o preferowaną przyszłość daje możliwość określenia swoich priorytetów i dążeń.

Próbowano uzyskać informację, jak respondenci oceniają przydatność modelu Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach w pracy socjalnej. Przydatność PSR argumentowano w następujący sposób: „dobre, ale brak czasu, miejsca i spokoju, wobec czego nie da się go wykorzystać w pełni”, „innowacyjne spojrzenie na pracę z klientem”, „pod warunkiem prawidłowego przygotowania pracowników – warsztaty!”, „uważam, że jest bardzo przydatne, gdyż obrazuje problem, dobrze motywuje do zmian dzięki uzmysłowieniu klientom ich mocnych stron”, „pozwala na to, żeby osoba sama doszła do rozwiązania problemu”, „nie we wszystkich przypadkach da się je zastosować”, „nie każdy klient współpracuje podczas takiej rozmowy, czasami nie potrafi jej zrozumieć, denerwuje się” (Kołodziejczyk 2019: 59). Jak wynika z badań, pracownicy socjalni wskazują na następujące utrudnienia, które pojawiają się we wdrażaniu PSR do codziennej pracy: złe warunki pracy (brak miejsc do rozmowy), presja czasu, biurokracja, zbyt duża liczba klientów i obowiązków przypadająca na jednego pracownika, złe nastawienie klientów, którzy nie chcą współpracować i demonstrują brak wiary w zmiany. Ankietowani zwrócili uwagę na konieczność zmian w zakresie pracy pracowników socjalnych w OPS, to jest: zmniejszenie liczby klientów, zmiana warunków pracy, zwiększona liczba darmowych szkoleń w tym zakresie, ograniczenie biurokracji.

Niektórzy badani twierdzą, że wykorzystują poszczególne techniki w życiu codziennym, poza pracą zawodową. Najczęściej pojawiają się one podczas rozwiązywania codziennych problemów rodzinnych, życiowych, wykorzystywane są przede wszystkim w relacjach z innymi. Co ciekawe, według niektórych znajomość PSR zmienia nastawienie do pracy w systemie pomocy społecznej. W prowadzonych badaniach 2 z 8 osób są zdania, że poznanie PSR zmieniło ich stosunek do klientów na bardziej pozytywny.

Uzyskane wyniki pokazują, że omawiane podejście jest nadal raczej mało znane wśród pracowników socjalnych. Jak wynika z opinii respondentów, PSR ma jednak potencjał, aby wprowadzić je do standardów pracy socjalnej w Polsce. Badani w optymistyczny sposób podchodzą do przyszłości tej metody, lecz nadal zwracają uwagę na trudności, które się wokół niej pojawiają.

W związku z przedstawionymi komplikacjami mówi się, że trudno stosować w pracy socjalnej omawianą metodę w całości. Znacznie łatwiej wykorzystywać jej konkretne techniki, traktując je jako dodatkowy element pracy, który połączony z doświadczeniem i wiedzą może przynieść satysfakcjonujące rezultaty. Wykorzystanie wszystkich elementów tego podejścia jest niemożliwe lub co najmniej złożone. Wynika to ze specyfiki i różnorodności problemów, z jakimi mierzą się pracownicy socjalni. Ważne jest jednak, aby potrafili oni zaadaptować konkretne techniki i dopasować je do odpowiedniej sytuacji, w której znajduje się podopieczny. To wymaga od pracowników dużej elastyczności, a co się z tym wiąże – dokładnej znajomości metody. Można to rozpatrywać jako aspekt pozytywny, Szczepkowski jednak wyraża obawę, że takie wykorzystanie może nie oddawać prawdziwego ducha tego podejścia, a przez to sprawiać wrażenie, że nie jest ono efektywne. Trener ten uważa, że niesie to z sobą „niebezpieczeństwo utraty walorów wynikających z całościowego ujęcia tego modelu” (Szczepkowski 2010a: 154). Z relacji pracowników socjalnych wynika, że podejście to traktowane jest jako pomoc, dopełnienie do standardowych działań. Niewykorzystywanie całego katalogu może wskazywać na to, że nie wszystkie techniki znajdują swoje zastosowanie w pracy socjalnej. Wnioski takie pojawiają się także we wcześniejszych badaniach tego typu. Fakt stosowania poszczególnych elementów PSR jest odbierany pozytywnie jako przejaw jego implementacji do pracy socjalnej, lecz należy pamiętać, że takie częściowe zastosowanie może być po prostu mniej efektywne.

Priorytetem we włączaniu PSR do praktyk socjalnych pozostaje organizacja szkoleń i kursów na jego temat. Jeśli weźmiemy pod uwagę koszt około 1,5 tys. zł za indywidualny udział w szkoleniu I stopnia, to istotną rolę odegrałoby dofinansowanie ze strony OPS. Warsztaty przedstawiające metodę i jej główne założenia oraz techniki mogłyby się stać stałym elementem szkolenia kadry pracowniczej. Absolwenci kończący aktualnie studia pracy socjalnej, a także ci, którzy ukończyli je kilka lat wcześniej, poznają tę metodę na studiach, warto jednak dotrzeć także do osób, które mają wieloletni staż pracy i teoretyczne zagadnienia pracy socjalnej poznawali, zanim PSR trafiła na polski rynek.

Na podstawie referowanych tu badań własnych oraz odnosząc się do wcześniejszych ustaleń (Opolska 2008: 54), można stwierdzić, że w okresie minionych kilkunastu lat sytuacja nie uległa większej zmianie. Podobnie jak wtedy pracownicy socjalni narzekają

na brak czasu, nadmiar spraw, zbyt dużą liczbę beneficjentów do obsłużenia i nadmierną biurokrację. Metoda PSR i towarzyszące jej techniki TSR nadal nie są wykorzystywane w pracy socjalnej w szerokim zakresie. Nie ma tam także miejsca i swobodnej przestrzeni, w której pracownik mógłby prowadzić spokojną rozmowę z klientem. Ważne jest, aby w tym coraz bardziej zbiurokratyzowanym, skomplikowanym i zmieniającym się świecie pomocy społecznej nie zapominać o najważniejszym, a mianowicie o jednostce, której należy się pomoc. Ważne jest zatem niezapominanie o istocie pracy socjalnej, którą jest pomoc jednostce w odzyskaniu oraz wzmocnieniu zdolności do prawidłowego funkcjonowania w społeczeństwie i tym samym zwiększeniu jej satysfakcji życiowej.

Podsumowanie

Z przeprowadzonych badań wynika, że PSR ma ogromny potencjał, by na stałe wejść do praktyk socjalnych i stać się częścią metodyki pracownika socjalnego. W odróżnieniu od standardowych metod pracy socjalnej technika ta nie jest jeszcze tak zakorzeniona i znana wśród pracujących w tym zawodzie. Istotne zatem staje się jak najszersze rozpowszechnienie tego podejścia, tak aby stało się standardem, a nie jedynie dodatkiem. W tym celu konieczne jest organizowanie gruntownych szkoleń, które poza ogólnym przedstawieniem zarysu metody będą edukować w sposób kompleksowy i praktyczny. Stosowanie PSR jest bezpieczne, gdyż nie wpływa inwazyjnie na klientów – może jedynie sprawić, że zauważą oni więcej niż dotychczas i zmienią swoje życie. Co ważne, wdrażanie takich innowacyjnych metod przyczynia się do profesjonalizacji zawodu pracownika socjalnego, a także minimalizowania ryzyka wystąpienia wypalenia zawodowego (Kołodziejczyk 2019: 71).

Jak wspomniano, mimo wielu utrudnień tak naprawdę od elastyczności pracownika socjalnego zależy, czy i z jakim skutkiem zaczną wdrażać PSR w swojej pracy. Nadzieję na poprawę funkcjonowania OPS i realizowanie rzeczywistej pracy socjalnej może przynieść zmiana systemowa, która ma na celu oddzielenie pracy socjalnej od postępowań administracyjnych. Obecnie projekt ten jest już wdrażany w coraz większej liczbie ośrodków. Być może pozwoli to w jakimś stopniu pozbyć się omówionych ograniczeń, które od wielu lat występują w OPS i również mogą blokować implementację PSR w pracy socjalnej.

Stwierdzić można, że stosowanie PSR w pracy socjalnej jest w dużym stopniu zależne od poziomu znajomości tej metody wśród pracowników socjalnych. Im bardziej kompetentny pracownik, tym większe prawdopodobieństwo, że będzie wdrażał PSR do codziennych praktyk socjalnych. Badania pokazują, że pracownicy nie do końca czują się pewnie i nie traktują siebie jako specjalistów z zakresu PSR. Zaniedkający i niezdecydowany pracownik nie wzbudzi zaufania, a tym samym nie wspomogę klienta we wzmacnianiu jego kompetencji i poczucia pewności siebie. Biorąc pod uwagę, że PSR nie wiąże się z ryzykiem zaszkodzenia klientom, pracownicy socjalni powinni stopniowo stosować je w pracy z klientami. Dzięki temu zdobędą doświadczenie i wiedzę,

które techniki się sprawdzają, co jest dla ich klientów przydatne. Tak mogą wytworzyć swój sposób postępowania. Aby poprawić jakość usługi pomocowej, nie jest konieczne wykorzystywanie metody całościowo. Istotne jest, aby zastosować taki element, który wzbudzi iskrę zmiany w podopiecznym. Stosowanie PSR może wynieść pracę socjalną na inny, wyższy poziom – skoncentrowany na kliencie, na celu, na zmianie. Jego główne elementy wpisują się w to, z czym pracownicy socjalni spotykają się na co dzień, a także zdejmują z nich ciężar odpowiedzialności. Stosowanie PSR może przynieść obopólne korzyści – dla podopiecznego, ale także dla pracownika. Metoda ta jest na tyle elastyczna, że można ją wykorzystywać w życiu zawodowym i prywatnym. Uczy tego, aby żyć pozytywnie, koncentrować się na jasnych stronach egzystencji, nie zatrzymywać się, nie tkwić w niezadowoleniu, dążyć do zmiany, wydobywać zasoby i skupiać się na tym, co dobre. Metoda ta ma klarowny przekaz i niejednemu człowiekowi, niekoniecznie objętemu systemem pomocy społecznej, może odmienić życie. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach może wywołać pozytywne zmiany w mentalności wielu ludzi – zminimalizować malkontenctwo, tworzenie i nawarstwianie wyimaginowanych problemów, ciągle narzekanie okraszone brakiem podjęcia jakiegokolwiek próby zmiany swojej sytuacji. Podejście to uczy, aby podejmować małe kroki, które spowodują wielką zmianę. Uczy marzyć i dążyć do realizacji celu, tak aby czuć się spełnionym i zadowolonym. Zachęca, aby porażki rozumieć jako lekcje, z których można wyciągnąć wnioski na dalszą drogę ku szczęściu (Kołodziejczyk 2019: 68–69).

Bibliografia

- Brzuszczyk H. (2008). *Jestem gościem w domu życia klienta, czyli jak realizować pracę socjalną w myśl paradygmatu zawodowego pomagania „zorientowanego na budowanie rozwiązań” i w zgodzie z ustawą o pomocy społecznej?*, w: L. Miś (red.), *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*. „Zeszyty Pracy Socjalnej”, 14, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków: 95–104.
- Czarnecki P.S. (2013). *Praca socjalna*. Wydawnictwo Difin, Warszawa.
- Dąbrowska B. (2008). *Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach (SFA) nową jakością w pracy socjalnej*, w: L. Miś (red.), *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*. „Zeszyty Pracy Socjalnej”, 14, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków: 105–118.
- DuBois B., Miley K.K. (1996). *Praca socjalna*. Wydawnictwo Interart, Warszawa.
- Kamiński A. (1968). *Funkcja wychowawcza pracy socjalnej. Zbiór rozpraw z pedagogiki społecznej*. „Studia Pedagogiczne”, 16, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław.
- Kołodziejczyk A. (2019). *Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach jako metoda pracy z klientem pomocy społecznej*. Niepublikowana praca magisterska. Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Krasiejko I. (2013). *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach*. Wydawnictwo Śląsk, Katowice.

- Opolska A. (2008). *Zastosowanie Solution Focused Approach (SFA) – Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach w pracy z indywidualnym przypadkiem w Ośrodkach Pomocy Społecznej*, w: L. Miś (red.), *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*. „Zeszyty Pracy Socjalnej”, 14, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków: 54.
- Pokrzywa M. (2016). *Feminizacja zawodu pracownika socjalnego*, w: J. Husár, M. Machalová., T. Hangoň, B. Kuzyšin (red.), *Nová sociálna edukácia človeka V (Duchovné, antropologické, filozofické, psychologické a sociálne aspekty terapie, výchovy, vzdelávania a poradenstva dneška)*. Zborník príspevkov z medzinárodnej interdisciplinárnej vedeckej konferencie, Prešovská Univerzita, Prešov: 154–164, <https://www.pulib.sk/web/kniznica/elpub/dokument/Husar7/subor/Pokrzywa.pdf> (dostęp: 14.08.2019).
- Radlińska H. (1928). *Istota i zakres służby społecznej*. Komitet Polski Międzynarodowej Konferencji Służby Społecznej. Dział Wydawnictw Związku Spółdzielni Spożywców, Warszawa.
- Szczepkowski J. (2010a). *Praca socjalna - podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*. Wydawnictwo „Akapit”, Toruń.
- Szczepkowski J. (2010b). *Terapia młodzieży z problemem alkoholowym. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*. Wydawnictwo „Akapit”, Toruń.