

# 25

Roger Hennessey

## Umiejętności interpersonalne w pracy socjalnej



**Nowa Praca Socjalna**

Roger Hennessey

# **Umiejętności interpersonalne w pracy socjalnej**

Warszawa 2014

**Autor:**

Roger Hennessey

**Redakcja polskiego wydania:**

Małgorzata Ołdak

**Wydawca:**

Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich  
Aleje Jerozolimskie 65/79, 00-697 Warszawa  
Tel.: 22 237 00 00  
Fax: 22 237 00 99  
e-mail: sekretariat@crzl.gov.pl  
www.crzl.gov.pl

English language edition published by SAGE Publications of London, Thousand Oaks, New Delhi and Singapore, ©Roger Hennessey, 2011

**Opracowanie merytoryczne, druk i dystrybucja serii publikacji na zlecenie CRZL:**

WYG International Sp. z o.o.  
ISBN 978-83-7951-301-7 (seria)  
978-83-7951-326-0 (25)

**Skład:**

AgrafKa Sp. z o.o.

Publikacja bezpłatna

Nakład: 3000 egzemplarzy

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



# Słowo wstępne

Oddajemy do rąk Czytelników serię publikacji będących efektem pracy ekspertów i specjalistów z zakresu polityki społecznej, w szczególności pomocy społecznej. Celem niniejszej serii było przybliżenie najważniejszego dorobku teoretycznego i praktycznego państw Europy Zachodniej i USA w zakresie nowatorskich koncepcji i metod prowadzenia pracy socjalnej. Chodziło o przybliżenie nie tylko rozwiązań i teorii zupełnie nowych także w tamtych krajach, ale także i takich, które już zdążyły „okrzepnąć” i były poddawane wielostronnym ocenom, choć w naszym kraju wiele z nich wciąż pozostaje nieznanymi lub niedocenianymi. Część publikacji dotyczy nowych rozwiązań, co prawda już funkcjonujących w naszych realiach, jednak często realizowanych jedynie w ramach pojedynczych projektów, wartych jednak szerszego upowszechniania, adoptowania i testowania w polskich warunkach. Przykładem może tu być chociażby tworzenie sieci franszyzy społecznej czy asystentury dostępnej w różnych sferach życia osób z niepełnosprawnością.

Adresatami opracowań są przede wszystkim praktycy, działający w jednostkach pomocy społecznej i realizujący jej ustawowe cele. Szczególnie ważnymi odbiorcami są pracownicy socjalni, których chcemy wyposażyć w nowe informacje oraz dostarczyć im wiedzy, która może zaowocować nowymi przedsięwzięciami, podejmowanymi przez nich w społecznościach lokalnych. Pracownicy socjalni w naszym kraju są bowiem grupą zawodową, której powierzono w ostatnich latach wiele zadań z zakresu pomocy społecznej, nie zawsze jednak wyposażając ich w odpowiednie i niezbędne do ich realizacji instrumenty. Najważniejszym zadaniem pracowników socjalnych jest wsparcie słabszych grup społecznych w pokonywaniu ich problemów: w wychodzeniu z ubóstwa, izolacji społecznej i nieporadności życiowej. Od sposobu zdefiniowania problemu, z którym boryka się człowiek – adresat przedsięwzięć podejmowanych w sferze pracy socjalnej, przyjętej wobec niego postawy (paternalistycznej bądź partnerskiej), dostrzegania całego kontekstu sytuacyjnego,

często wiele zależy. Pracownik socjalny może w swojej pracy pełnić wiele ról – być coachem, doradcą, brokerem, pośrednikiem, mediatorem, negocjatorem bądź inicjatorem aktywności lokalnej. Aby unikać zrutynizowanego działania i jednocześnie zwiększać kompetencje zawodowe pracowników socjalnych potrzebna jest szeroka wiedza w zakresie różnorodności metod ich pracy, obowiązujących standardów, znaczenia tworzenia sieci wsparcia koleżeńskiego, eksperckiego, superwizyjnego – zarówno nieformalnego, jak i ujętego w zasady współpracy, które można i należy wypracowywać lokalnie, także z reprezentantami innych instytucji.

W jaki sposób pracownicy instytucji pomocy społecznej mogą zatem towarzyszyć swoim klientom, beneficjentom, podopiecznym? Jak mogą wspomagać proces ich powrotu do życia w rodzinie i społeczeństwie, nauczyć dbania o istotne relacje międzyludzkie, odpowiedzialności za własny los, pokonywania lęków związanych z podejmowaniem nowych zobowiązań, wskazywać drogi wyjścia z sytuacji kryzysowych? Która z ról, w danym czasie, będzie najodpowiedniejsza w tym konkretnym, indywidualnym przypadku? Ufamy, że na te i wiele innych pytań, pracownicy znajdą odpowiedzi w przekazanych im publikacjach.

W polityce społecznej, w tym pomocy społecznej, coraz częściej zwraca się uwagę na efektywność i racjonalność podejmowanych działań. Zawsze zbyt mała ilość dostępnych środków finansowych w stosunku do zwiększającej się wciąż skali potrzeb, wymusza szukanie i podejmowanie prób implementowania na grunt społeczny rozwiązań wcześniej kojarzonych głównie z biznesem, pochodzących z teorii zarządzania. Od pracownika socjalnego wymaga się umiejętności menadżerskich, jego zadaniem jest „zarządzanie przypadkiem”, „generowanie zmiany”. Wymaga się od niego znajomości instrumentów nowego zarządzania publicznego oraz rozumienia uwarunkowań decydujących o skuteczności ich stosowania, prowadzących do wpisywania się na trwałe w pejzaż lokalnych partnerstw publiczno – prywatnych.

Opublikowane opracowania mogą być wreszcie użytecznym narzędziem dla innych aktorów polityki społecznej: polityków wyznaczających jej instytucjonalne ramy, naukowców i badaczy spierających się o zasadność przyjmowania za obowiązujące takich, a nie innych paradygmatów, wyznaczających cele i sposoby ich realizacji, a także samych uczestników życia społecznego. Nie chodzi o to, aby działać „na rzecz”

osób i grupy, czy „wobec” jakichś problemów, lecz „z” osobami i grupami, będącymi często niewykorzystanym potencjałem dla samych siebie i swoich środowisk.

Przedstawiana Państwu „Nowa Praca Socjalna” ma szansę stać się źródłem inspiracji dla przedstawicieli wielu środowisk zaangażowanych w realizację zadań z zakresu pomocy społecznej.

Zachęcam do lektury.

dr hab. Olga Kowalczyk prof. UE  
Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu





## Od Rady Redakcyjnej

Przedstawiamy Państwu ważną serię wydawniczą, która została zatytułowana jako „Nowa Praca Socjalna” wskazując na jej innowacyjny, często nowatorski charakter. Seria składa się z trzydziestu publikacji – dwudziestu przygotowanych przez wybitnych polskich ekspertów i praktyków, zajmujących się zagadnieniami pomocy społecznej i pracy socjalnej oraz dziesięciu, które zostały przetłumaczone z języka angielskiego i ukazują aktualny dyskurs międzynarodowy w omawianej problematyce.

Celem serii poświęconej nowym zagadnieniom lokalnej polityki społecznej, szczególnie w aspekcie systemu pomocy społecznej i pracy socjalnej, jest popularyzacja w Polsce nowych metod i instrumentów wsparcia społecznego oraz ukazanie aktualnych zagadnień instytucjonalno-organizacyjnych oraz prawnych, które kształtują ramy dla działań pracownika socjalnego i środowiskowego.

Treść publikacji niewątpliwie wzbogaca istniejący w Polsce dorobek intelektualny, zarówno naukowy jak i praktyczny, który musi być jednak stale uzupełniany przez nowości płynące z naszych doświadczeń 25 lat transformacji, ale także z rozwiązań, które sprawdziły się w krajach o rozwiniętych systemach zabezpieczenia społecznego. Aby właściwie ocenić w jakim miejscu rozwoju pracy socjalnej, czy szerzej pomocy społecznej, jesteśmy w Polsce, musimy mieć punkty odniesienia w innych państwach, które funkcjonują w różnych modelach polityki społecznej.

Wybór publikacji do druku miał charakter otwartego konkursu, do którego przystępowali eksperci z różnych środowisk akademickich oraz instytucji praktyki społecznej. Dziesięcioosobowa Rada Redakcyjna, składająca się z przedstawicieli nauki oraz instytucji pomocy społecznej, podczas swych posiedzeń oceniała merytoryczne uzasadnienie i cel pracy, strukturę książki oraz jej metodologię z bibliografią. Ważnym

aspektem wyboru opracowań do publikacji była ich innowacyjność i nowatorskie podejście, chociaż nie oznacza to, że wszystkie książki prezentują tylko i wyłącznie nowe podejście do zagadnień pracy socjalnej. Siłą wsparcia społecznego jest także istniejąca tradycja i dorobek, który także docenialiśmy łącząc to co wartościowe z przeszłości z tym co konieczne w przyszłości. Daje się to szczególnie zauważyć w niektórych publikacjach, które wskazują na istniejący współcześnie renesans sprawdzonych idei, rozwiązań i metod.

Wszystkie publikacje wydane w ramach serii były recenzowane przez trzech niezależnych ekspertów – specjalistów z zakresu polityki społecznej, pomocy społecznej i/lub pracy socjalnej. Recenzenci byli wybrani przez Radę Redakcyjną w procedurze konkursowej – są to wybitni specjaliści z obszarów: nauki i praktyki, najczęściej dobrze znani w środowisku polityków społecznych. Nierzadko recenzje były bardzo wnikliwe i krytyczne, co skutkowało koniecznością dokonywania uzupełnień i poprawek. Kilka publikacji po recenzjach Rada Redakcyjna odrzuciła.

Wydaje się, że istotną wartością całej serii jest to, że z jednej strony ukazuje ona teoretyczne i praktyczne wątki pracy socjalnej z konkretnym typem klienta lub społecznością lokalną; a z drugiej, że prezentuje szersze powiązania pracy socjalnej z takimi zagadnieniami jak przedsiębiorczość społeczna, nowe zarządzanie publiczne i *governance* czy wreszcie ukazuje swe silne związki z koncepcją *empowerment*. Ukazanie międzynarodowych doświadczeń w realizacji pracy socjalnej jest dodatkowym „ładunkiem” intelektualnym, który poszerza naszą wiedzę o rozwiązaniach w innych *welfare states*.

Jako Rada Redakcyjna zachęcamy wszystkich pracowników systemu pomocy społecznej, w tym pracowników socjalnych, działaczy społecznych oraz decydentów do zapoznania się z treścią rekomendowanych przez nas i opublikowanych publikacji. Mamy nadzieję, że znajdziecie Państwo w części z nich inspirujące wątki teoretyczne i praktyczne, które przydadzą się Państwu w życiu zawodowym.

Życzymy miłej lektury!

dr hab. Mirosław Grewiński prof. WSP  
Przewodniczący Rady Redakcyjnej

## RADA REDAKCYJNA:

**dr hab. Mirosław Grewiński, prof. WSP** – Przewodniczący Rady Redakcyjnej – Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Janusza Korczaka w Warszawie

**dr Ewa Flaszynska** – Dyrektor Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany m.st. Warszawy

**mgr Hanna Gumińska** – Starszy Specjalista Pracy Socjalnej, Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Słupsku

**dr hab. Jolanta Grotowska-Leder, prof. UŁ** – Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny Uniwersytet Łódzki

**mgr Barbara Kamińska-Skowronek** – Kierownik Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tyszowcach

**prof. zw. dr hab. Janusz Kirenko** – Wydział Pedagogiki i Psychologii Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

**mgr Danuta Koczkodaj** – Starszy Specjalista Pracy Socjalnej, Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Słupsku

**mgr Krzysztof Kratofil** – Starszy Specjalista Pracy Socjalnej, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowskich Górach

**dr hab. Jerzy Krzyszkowski, prof. UŁ** – Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny Uniwersytet Łódzki

**dr Anna Zasada-Chorab** – Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Janusza Korczaka Warszawa oddział Katowice i Kolegium Pracowników Służb Społecznych Czeladź

### **Zespół Projektu Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich:**

dr Adam Krzyżanowski – Kierownik Projektu

mgr Andrzej Bogdański – Sekretarz Projektu

Dominika Szelaąg – Ekspert ds. e-learningu

### **Zespół realizacyjny WYG International Sp. z o.o.:**

mgr inż. Ewa Płodzień-Pałasz – Kierownik Projektu

dr Monika Miedzik – Ekspert merytoryczny

dr Jarosław Pichla – Ekspert merytoryczny



## Nota o Autorze

**Roger Hennessey** mieszka w wiejskich rejonach Norfolk. Gdy opuszczał uniwersytet, przypadkowe spotkanie skłoniło go do porzucenia pierwotnych planów zawodowych i przyjęcia stanowiska w domu dziecka, a ostatecznie doprowadziło do stanowiska związanego z pracą socjalną na Uniwersytecie Anglii Wschodniej. Tam wziął udział w rozszerzonych praktykach zawodowych w Peper Harow – w owym czasie wspólnocie terapeutycznej dla dorastających chłopców z Surrey. Doświadczenie to było jednym z czynników kształtujących jego światopogląd, ponieważ to właśnie zrozumienie i nawiązywanie relacji były podstawowymi czynnikami mającymi wpływ na konstruktywne wyniki. Do sprawowania kontroli częściej wykorzystywano tam formę przyjacielskiej rozmowy niż kary – podejście do kontrolowania zachowania, w którym uczono i motywowano uczniów do radzenia sobie w konstruktywny sposób. Po zdobyciu kwalifikacji w pracy socjalnej, powrócił do pracy w ośrodku opiekuńczo – wychowawczym, a później pracował jako rodzinny pracownik socjalny i kurator sądowy. Od połowy lat 80 pracował w niepełnym wymiarze godzin jako nauczyciel w Szkole Pracy Socjalnej i Psychologii UWA oraz jako wychowawca i opiekun w diecezji Norwich. Jego hobby to przejażdżki na motorze marki Royal Enfield i jego naprawy oraz, przede wszystkim rowerowe wycieczki po Norfolk i wizyty w jego licznych, średniowiecznych kościołach. Parę lat temu dojechał swoim rowerem do Santiago de Compostela, a w najbliższej przyszłości planuje przejechać trasę z Canterbury do Rzymu.



# SPIS TREŚCI

SŁOWO WSTĘPNE .....	3
OD RADY REDAKCYJNEJ .....	7
RADA REDAKCYJNA: .....	9
NOTA O AUTORZE .....	11
<b>1. WSTĘP DO UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNYCH (RELACYJNYCH) W PRACY SOCJALNEJ</b> .....	<b>17</b>
ANTYOPRESJA I ANTYDYSKRYMINACJA A RELACJE .....	20
POGLĄDY PODOPIECZNYCH DOTYCZĄCE RELACJI .....	21
GRUPA ZADANIOWA DS. PRACY SOCJALNEJ .....	23
KILKA UWAG NA TEMAT TERMINOLOGII .....	23
STRUKTURA KSIĄŻKI .....	25
<b>2. CENTRALNA ROLA RELACJI W PRACY SOCJALNEJ</b> .....	<b>27</b>
WSTĘP .....	27
RELACJE MIĘDZYLUZDZKIE – DLACZEGO MAJĄ ZNACZENIE? .....	27
RELACJE W UJĘCIU TEORETYCZNYM .....	28
PRAKTYKA PRACY SOCJALNEJ: TEORIA JAKO PRZEWODNIK .....	30
PRAKTYKA PRACY SOCJALNEJ: TEORIA POMAGA POZNAĆ SIEBIE .....	31
OSOBISTE I ZAWODOWE: WŁASNE JA W PRAKTYCE ZAWODOWEJ .....	32
PRZYKŁADOWE PRZYPADKI I PYTANIA DO REFLEKSJI .....	33
UMIEJĘTNOŚCI NAWIĄZYWANIA RELACJI Z INNYMI OSOBAMI – INTERPERSONALNE .....	33
UMIEJĘTNOŚCI NAWIĄZYWANIA RELACJI Z SAMYM SOBĄ – INTRAPERSONALNE .....	35
UMIEJĘTNOŚCI NAWIĄZYWANIA RELACJI Z SAMYM SOBĄ I INNYMI OSOBAMI – INTERPERSONALNE I INTRAPERSONALNE .....	39
DEFINIOWANIE DZIAŁAŃ OPARTYCH O RELACJE .....	40
PODSUMOWANIE NIEKTÓRYCH UMIEJĘTNOŚCI ZWIĄZANYCH Z DZIAŁANAMI OPARTYMI NA RELACJACH .....	42
PODSUMOWANIE .....	43
<b>3. TEORETYCZNE PODSTAWY PRACY SOCJALNEJ OPARTEJ NA RELACJACH</b> .....	<b>45</b>
WSTĘP .....	45
WCHODZENIE W RELACJE: PSYCHOSOCJOLOGICZNA BUDOWA „SAMEGO SIEBIE” W RELACJACH .....	46
TWORZENIE „JA” – PIONIERSKIE PRACE COOLEY’A I MEADE’A .....	48
TOŻSAMOŚĆ: PRACE ERIKSON’A .....	50
KAREN HORNEY: NURT PSYCHODYNAMICZNEJ, HUMANISTYCZNEJ PSYCHOLOGII .....	55
ABRAHAM MASLOW I PSYCHOLOGIA HUMANISTYCZNA .....	56
JOHN BOWLBY I MARY AINSWORTH .....	60
D.W. WINNICOT: OBIEKTY PRZEJŚCIOWE I ZJAWISKA PRZEJŚCIOWE .....	62
PODSUMOWANIE DOTYCHCZAS ZAPREZENTOWANEGO MATERIAŁU .....	64

WCHODZENIE W RELACJE: BIOLOGICZNA KONSTRUKCJA „JAŻNI RELACYJNEJ” .....	65
RELACJE I POWSTAWANIE PATOLOGII .....	67
MAPOWANIE TWOJEJ TOŻSAMOŚCI RELACYJNEJ .....	68
RELACJE MAJĄ ZNACZENIE DLA LUDZKOŚCI – ZATEM TAKŻE DLA PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH .....	71
POSUMOWANIE ROZDZIAŁU .....	72
<b>4. POZNANIE I WYKORZYSTANIE SIEBIE W PRACY SOCJALNEJ OPARTEJ NA RELACJACH .....</b>	<b>75</b>
WSTĘP .....	75
PROBLEMY Z DEFINICJĄ SAMOŚWIADOMOŚCI .....	76
POZNAWANIE SUBIEKTYWNEJ JAŻNI .....	80
ODNAJDYWANIE SIEBIE W SZERSZYM KONTEKŚCIE PRACY SOCJALNEJ .....	83
CZWARTY WYMIAR .....	85
SAMOŚWIADOMOŚĆ ORAZ IMPLEMENTACJA TEORII, PRAKTYKI I WARTOŚCI .....	86
GŁĘBSZA EKSPLOMACJA WŁASNEGO ŻYCIA W ODNIESIENIU DO PRAKTYKI ZAWODOWEJ .....	91
WYKORZYSTANIE JAŻNI .....	96
POSUMOWANIE ROZDZIAŁU .....	97
<b>5. POZNANIE DRUGIEJ OSOBY W PRACY SOCJALNEJ OPARTEJ NA RELACJACH .....</b>	<b>99</b>
WPROWADZENIE .....	99
ROZUM I EMOCJE JAKO POSTAWA DO ZROZUMIENIA DRUGIEJ OSOBY .....	100
ANALIZA PRACY SOCJALNEJ Z OJCEM POLLY .....	102
WYKORZYSTANIE INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ W DZIAŁANIACH SOCJALNYCH .....	104
EMOCJE, WYNIKI I ZADANIE PANOWANIA NAD SYTUACJĄ PRZEZ PRACOWNIKA SOCJALNEGO .....	110
WYKORZYSTYWANIE INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ .....	111
EMPATIA I SŁUCHANIE .....	119
ODRÓŻNIANIE EMPATII OD INNYCH SPOSOBÓW ODCZUWANIA .....	120
EMPATIA I UŻYWANIE SŁÓW .....	122
JAKOŚĆ EMPATII .....	124
EMPATIA Z WEWNĘTRZNYM ŚWIATEM – UWAGA ZWRÓCONA NA ZEWNĄTRZ .....	126
EMPATIA, INTELIGENCJA EMOCJONALNA I SAMOŚWIADOMOŚĆ .....	128
PODSUMOWANIE ROZDZIAŁU .....	132
<b>6. PODTRZYMYWANIE SAMEGO SIEBIE W PRACY SOCJALNEJ OPARTEJ NA RELACJACH .....</b>	<b>133</b>
WPROWADZENIE .....	133
PRAKTYKA REFLEKSYJNA: UKIERUNKOWANE ROZWAŻANIA NAD PRZESZŁYMI WYDZARZENIAMIS .....	135
UMIEJSCOWIENIE PRAKTYKI REFLEKSYJNEJ W SZERSZYCH RAMACH PRACY SOCJALNEJ .....	137
REFLEKSJA: PODTRZYMYWANIE JAŻNI RELACYJNEJ W STRESUJĄCYCH OKOLICZNOŚCIACH .....	139
REFLEKSJE: OGÓLNE WNIOSKI ZILUSTROWANE PRZYKŁADEM .....	142
UWAŻNOŚĆ: CELOWE ROZWAŻANIA NAD TERAŻNIEJSZOŚCIĄ .....	143
PISANIE – Z REFLEKSJĄ I UWAŻNOŚCIĄ .....	146



SUPERWIZJA: WPROWADZENIE .....	149
FUNKCJA ROZWOJOWA W SUPERWIZJI OPARTEJ NA RELACJACH .....	151
FUNKCJA ZASOBOWA W SUPERWIZJI OPARTEJ NA RELACJACH .....	152
FUNKCJA JAKOŚCIOWA SUPERWIZJI OPARTEJ NA RELACJACH .....	154
PODSUMOWANIE ROZDZIAŁU .....	156
<b>7. ETYKA PRACY SOCJALNEJ OPARTEJ NA RELACJACH .....</b>	<b>157</b>
WPROWADZENIE .....	157
PRACA SOCJALNA, ETYKA UTYLITARYSTYCZNA I ETYKA ZASAD .....	158
CNOTY, ETYKA OPIEKI I ROZWOJU CHARAKTERU .....	159
CNOTY, ETYKA POMOCY I WYKORZYSTYWANIE SIEBIE .....	163
CNOTA SŁUŻBY .....	168
OFEROWANIE SIEBIE JAKO OBIEKTU PRZEJŚCIOWEGO – ALTRUIZM W PRAKTYCE .....	170
WNIOSKI ZE STUDIUM PRZYPADKU – BYCIE „WYKORZYSTYWANYM” CZYLI ETYCZNE WYKORZYSTYWANIE WŁASNEJ JAŻNI .....	174
PODSUMOWANIE ROZDZIAŁU .....	178
<b>8. PODSUMOWANIE: TEORIA I WYKORZYSTANIE DOŚWIADCZEŃ OSOBISTYCH .....</b>	<b>179</b>
PRZEGLĄD TEORII I PRAKTYK .....	179
PRZYSWAJANIE WIEDZY I ZASAD ETYCZNYCH .....	182
ZRANIONY PRACOWNIK SOCJALNY .....	183
STAN ZRANIENIA I SAMOUJAWNIANIE .....	184
WRACAJĄC DO PUNKTU WYJŚCIA: PUNKT WIDZENIA KLIENTA .....	184



# 1. WSTĘP DO UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNYCH (RELACYJNYCH) W PRACY SOCJALNEJ

Praca socjalna jest prowadzona w ramach sieci relacji międzyludzkich. Rzeczywiście, to właśnie relacje międzyludzkie i wszelakie problemy z nimi związane leżą u podłoża wyzwań napotykanych zwykle przez pracowników socjalnych. To właśnie wymiar relacji w praktyce zawodowej pracownika socjalnego przyciąga studentów chcących spełnić swoje marzenie o „pracy z ludźmi”.

Ta książka to próba dogłębnego rozważenia miejsca relacji w praktyce zawodowej pracownika socjalnego i zbadania dalszych możliwości wykorzystania relacji interpersonalnych, do promowania kreatywnych wyników w spotkaniach pracowników socjalnych z klientami. Podczas czytania tej książki, zrozumiesz dlaczego używanie relacji wymaga od pracowników socjalnych *używania samych siebie* i dlaczego wymaga to poszerzonej wiedzy o samym sobie. Dlatego właśnie samoświadomość jest u pracowników socjalnych tak istotna i dlatego motyw ten będzie przewijał się przez wszystkie rozdziały.

Wcześniej jednak należy zrozumieć, że relacje pomiędzy pracownikami socjalnymi, a ich podopiecznymi, nie są neutralne ani nie są zawieszane w próżni. Przeciwnie, są w mniejszym lub większym stopniu powiązane i kształtowane przez szersze socjologiczno-ekonomiczne, polityczne i kulturowe konteksty. Pomiędzy pracownikiem socjalnym i jego podopiecznym nie istnieje relacja jeden-do-jednego, która byłaby niezależna od ram makro, takich jak prawodawstwo, wytyczne czy instytucjonalne ograniczenia finansowe. Równocześnie, każda konkretna relacja pracownik socjalny – klient, mieści się w kontekście kulturowym, który przyjmuje określone stanowiska wobec podstawowych wymiarów życiowych takich jak relacje seksualne, praktyki wychowawcze, role związane z płcią, preferencje lesbijskie i homoseksualne, małżeństwa i rozwody, itd.

Do czynników mających wpływ na relację pracownik – klient należy również dodać fakt, że pracownicy socjalni są zatrudniani przez agencje<sup>1</sup> mające konkretne cele, które z pewnością będą mieć wpływ na każdą interakcję o podłożu relacyjnym między nimi. Tak więc, termin „pracownik socjalny” posiada wiele poziomów znaczeniowych, opisuje heterogeniczną grupę osób zatrudnionych w różnorodnych placówkach, poczynając od ustawowej pracy z dziećmi, aż do lokalnych agencji wolontariatusy zajmujących się bezdomnymi lub opieką hospicyjną. Pośród tej różnorodności prac wykonywanych przez pracowników socjalnych można odnaleźć zawody w głównej mierze biurowe, związane z przetwarzaniem danych cyfrowych oraz innych, w których codzienny bezpośredni kontakt z podopiecznymi jest czymś normalnym i niezbędnym dla funkcjonowania instytucji pomocowej. Zatem, aby zrozumieć relacje konkretnego pracownika z konkretnym klientem, należy orientować się w makrostrukturach, w ramach których operuje dana agencja, kontekstach kulturowych związanych z danym klientem oraz określonych przez instytucję celach i metodach, za pomocą których chce je realizować.

Kontekstualizacja relacji pracownik-klient jest nieodzowna do ich zrozumienia. W dalszej części książki znajdują się przykłady do rozważenia w kontekście czynników kształtujących relacje. W normalnych warunkach, to sami pracownicy mają największy wpływ na relacje. To ich osobowość, ich „jaźń”, tworzy relacje i formuje najbardziej bezpośrednio doświadczenie klienta związane z humanistycznym aspektem pracy socjalnej. Osobowość pracownika socjalnego to „twarz” jego instytucji i może być twarzą utożsamianą z prawami, uprawnieniami i procedurami. Zatem „jaźń” pracownika socjalnego, to dla klienta widoczna oznaka wskazująca także na inne, mniej namacalne cechy. Nie zaskakuje zatem fakt, że osobowość pracownika oraz sposób w jaki wykorzystuje ją do tworzenia relacji z klientami może mieć wyjątkowo duży wpływ na to, w jaki sposób oni odczuwają, działają i reagują. Dlatego właśnie głównym aspektem, na którym skupia się ta książka jesteś *ty* i to w jaki sposób możesz nauczyć się rozwijać własną osobowość i jak twórczo używać jej w swojej pracy.

<sup>1</sup> Kluczową rolę w dostarczaniu usług domowych w Wielkiej Brytanii odgrywają agencje prowadzone przez podmioty prywatne lub organizacje non-profit. Zbliżony model świadczenia usług socjalnych o charakterze profilaktycznym, aktywizującym oraz interwencyjnym przez niepubliczne podmioty posiadające status Agencji Usług Socjalnych w Polsce przewiduje Projekt założeń projektu ustawy o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz niektórych innych ustaw (wersja z 13.08.2014 r.). Dostęp: 7.11.2014 r.: <http://www.mpips.gov.pl/bip/projekty-aktow-prawnych/projekty-ustaw/pomoc-spoeczna/projekt-zalozen-projektu-ustawy-o-zmianie-ustawy-o-pomocy-spoecznej-oraz-niektorych-innych-ustaw/#akapit6> (przypis redaktora).

Aby pomóc ci w rozwijaniu umiejętności wykorzystywania własnej osobowości, książka ta dostarczy ci wiedzy o znaczeniu relacji dla dobrobytu człowieka i pomoże ci nauczyć się i wykorzystywać w praktyce sposoby nawiązywania głębszych, bardziej terapeutycznych relacji. W kolejnych rozdziałach będziemy skupiać się na dwóch podstawowych pytaniach w nawiązywaniu relacji – *dlaczego?* i *jak?* Pierwsze pytanie *dlaczego?* wymaga zgłębienia teorii relacji i zaczerpnięcia z dziedzin psychologii, socjologii oraz neurologii. Każda z nich, na swój własny sposób wskazuje na krytyczny wpływ relacji na psychiczne, socjalne i fizyczne zdrowie ludzi. W drugim zaś pytaniu – *jak?*, chodzi o techniki i umiejętności praktyczne. W kolejnych rozdziałach zaprezentujemy studia przypadków i ćwiczenia, które pomogą ci odpowiedzieć na pytania *dlaczego?* i *jak?*, a rozwiązywanie ich samemu i w grupie pomoże ci poprawić swoją pewność siebie i kompetencje w używaniu własnego *ja* jako zasobu w twojej karierze zawodowej.

Mimo że studia przypadków zawarte w książce dotyczą konkretnych osób w wyjątkowych okolicznościach, a ćwiczenia samoświadomości skupiają się na twojej indywidualności, to duża część z teoretycznej podstawy tej książki będzie, z konieczności, dotyczyć bardziej uniwersalnych wymiarów ludzkiego doświadczenia – cech, które pozostają mniej więcej takie same gdziekolwiek i kiedykolwiek się pojawiają. Tak więc, zastanawiając się nad własnym, unikalnym życiem, powinieneś być w stanie umiejscowić swoją wyjątkowość w ramach bardziej ogólnych, ludzkich potrzeb i doświadczeń relacyjnych.

Analogicznie, książka przedstawia przykłady konkretnych relacji pracownik-podopieczny, w ramach bardziej ogólnych potrzeb relacyjnych. Mimo częstych odniesień do Krajowych Standardów Zawodowych (KSZ)<sup>2</sup> dla pracowników socjalnych, najczęściej wymieniane są standardy dotyczące względnie stałych umiejętności społecznych i wartości odnoszących się do relacji pracownik – klient. Przy tym, nie są podejmowane próby zaprzeczania względności ludzkich doświadczeń lub zmian jakie w nich zachodzą, ani tym bardziej utrzymywania humanistycznych absolutów, pomijając różnice kulturowe. Chodzi raczej o kontynuację tradycji psychologii humanistycznej zapoczątkowanej przez Maslowa (1968) i Rogersa (1980).

<sup>2</sup> Krajowe Standardy Zawodowe (National Occupational Standards) to wypracowane w porozumieniu z pracownikami i innymi kluczowymi interesariuszami standardy wykonywania określonych zawodów w Wielkiej Brytanii (np. policjanta, strażaka, pracownika socjalnego). Uwzględniają one kluczowe umiejętności, poziom wiedzy i określone wartości, które powinny charakteryzować osobę wykonującą określony zawód (przypis redaktora).

Maslow (1968: 3), pisząc o ludzkiej potrzebie, twierdzi że „Każdy z nas posiada podstawową, ukształtowaną przez biologię wewnętrzną naturę, którą do pewnego stopnia można nazwać „naturalną”, nadaną nam, w pewnym ograniczonym sensie niezmienną, lub chociaż niezmienną”. Maslow stwierdza tu, że ludzka „natura” z jej potrzebą bezpieczeństwa, przynależności, kochania, bycia kochanym i zaufania prezentuje uniwersalną jakość, która wykracza poza specyfikę konkretnego czasu, pochodzenia czy kultury.

Podobnie jak Maslow, Carl Rogers oparł całe swoje życie zawodowe na twierdzeniu, że jeśli odnosimy się do innej osoby ciepło, szczerze i empatycznie, to aktywujemy w niej „tendencję aktualizacyjną” wciągając ją w proces, który określa jako „podstawowy przypływ ruchu w kierunku konstruktywnego spełnienia... przyrodzonych możliwości” (1980: 117) Rogers. Według niego ta tendencja znajduje się w centrum każdej osoby i jest cechą przyrodzoną, uniwersalną dla kondycji ludzkiej, która będzie się rozwijać poprzez nawiązywanie odpowiednich relacji, lub więdnąć jeśli osoba doświadczy zaniedbania, obojętności czy nadużyć. U Rogersa ponownie pojawia się idea uniwersalności ludzkiej *esencji*, chociaż przyznaje że forma, którą przyjmie zależy od różnic kulturowych, zwyczajów itd.

Niniejsza książka została napisana w podobnym humanistycznym duchu. Mimo, że skupia się na pracy socjalnej, to to co wyraża o ludzkich relacjach, promowaniu ich znaczenia, pomniejszania lub nawet niszczenia życiowego dobrobytu, dalece wykracza poza praktykę zawodowa pracowników socjalnych. Gdy jako pracownik socjalny odpowiadasz konkretnej osobie miłością, jednocześnie odpowiadasz ogólnej potrzebie całej ludzkości. W tym rozumieniu relacyjna praca socjalna, to część dużo większej całości – relacji międzyludzkich i cech w nich zawartych, które pozwalają czasem pomóc innym czuć się bezpiecznie, ufać lub rozwijać się.

## ANTYOPRESJA I ANTYDYSKRYMINACJA A RELACJE

Czytając tę książkę napotkasz stosunkowo niewiele wyraźnych nawiązań do praktyk antyopresyjnych i antydystryminacyjnych oraz zasad, takich jak równość, wartość, prawa człowieka czy godność (choć pojawiają się odniesienia do innych źródeł gdzie te zagadnienia, krytyczne dla teorii i praktyki pracy socjalnej, są rozważane).

Spowodowane jest to tym, że mimo iż te postawy i zasady są zapisane w prawodawstwie, w ostatecznej analizie mogą być wyrażone jedynie poprzez relacje międzyludzkie. Innymi słowy tylko relacje mogą przenieść je z poziomu idei do doświadczalnej rzeczywistości. Idee i praktyczne ćwiczenia zamieszczone w książce, wprowadzone w życie przyczynią się do powstania takiej relacji pracownik – klient, w której szanuje się kulturę, wiek, płeć, seksualność oraz wiele innych wymiarów ludzkiego życia, w odniesieniu do których pracownicy socjalni jako pierwsi mówili o tolerancji, antydyskryminacji i antyopresji. Reasumując, chociaż kwestia praktyk antydyskryminacyjnych i antyopresyjnych nie jest wyraźnie zaznaczona, to poruszana jest w tej książce na każdym kroku.

## POGLĄDY PODOPIECZNYCH DOTYCZĄCE RELACJI

Książka jest napisana z przeświadczeniem, że wielu klientów chce, by pracownicy socjalni odnosili się do nich wykraczając poza relacje czysto techniczne, jakkolwiek skuteczne by to nie było. Na przykład badania (GSCC 2008) przeprowadzone wśród pracowników socjalnych wykazały, że:

*Osoby korzystające z usług podkreślają wagę relacji, które łączą ich z pracownikiem socjalnym i uważają, że to one mają największy wpływ na ich pozytywny odbiór podejmowanych działań.*

Jakościowe aspekty omawianych tu relacji są opisane w kolejnych rozdziałach. Podobnie wyrażana potrzeba relacji pojawia się we wszystkich grupach podopiecznych. Na przykład, cytując raport GSCC (*General Social Care Council*) z 2008 roku „*About Social Workers: A Children’s Views*” (O pracownikach socjalnych: okiem dziecka):

*Pracownicy socjalni powinni rozumieć jak wygląda dana sytuacja z perspektywy dziecka... rozumieć uczucia drugiej osoby i że każde dziecko jest inne... Dzieci pozbawione opieki rodzicielskiej powinny mieć pewność, że zawsze mogą się do nich [pracowników socjalnych – red.] zwrócić, by porozmawiać o swoich problemach... Potrzebują kogoś, kto je wysłucha i zrozumie, kogoś na kogo można liczyć.*

Rozumie się samo przez się, że dzieci z placówek opiekuńczych mają zazwyczaj wcześniejsze doświadczenia z niestałością relacji, a rozwój ich zdolności do nawiązywania relacji może być wzmocniony jedynie poprzez ciągłość i stałość osób za nie odpowiedzialnych. Pracownicy socjalni nie są w stanie tego zapewnić jeśli nie są dostępni przez dłuższy okres czasu, jeśli nie włączają się aktywnie [w budowanie relacji- red.], nie słuchają i nie próbują budować zaufania u dzieci, które ze zrozumiałych powodów nie są zbyt ufne.

Na podobnej zasadzie, klienci korzystający z usług z zakresu zdrowia psychicznego, oczekują od swoich pracowników socjalnych działań opartych na relacjach. Poniżej przytaczamy argumenty (Ministerstwo Zdrowia 2008) w odniesieniu do Programu zdrowia psychicznego CPA (*Care Programme Approach*):

*Usługi powinny być organizowane i dostarczane w taki sposób, by promować i koordynować użyteczne i odpowiednio ukierunkowane działania oparte na wzbogacających, terapeutycznych, partnerskich relacjach pomiędzy zaangażowanymi w nie osobami. Relacje te obejmują wspólne słuchanie, komunikację, zrozumienie, wyjaśnianie i organizację formowania opinii, tak by dostarczać docenianą, odpowiednią, sprawiedliwą i dobrze skoordynowaną opiekę. Jakość relacji pomiędzy odbiorcą i dostawcą usługi oraz koordynatorem wsparcia, to jeden z najważniejszych czynników decydujących o powodzeniu.*

W tym przypadku ponownie położono nacisk na cechy takie jak słuchanie i komunikacja, a te cechy zazwyczaj pojawiają się w kontekście relacji. Głębokie słuchanie i komunikacja, które wykraczają poza powierzchowność zazwyczaj pojawiają się tylko tam gdzie poprzez stałość [relacji- red.] wykształciło się zaufanie.

Opisywany tutaj poziom zaangażowania w relacji klient – pracownik nie odnosi się jedynie do klienta, ale także pracownika socjalnego. Oznacza to, że praca socjalna oparta na relacjach jest zarówno interpersonalna, jak i intra personalna. Żaden pracownik socjalny nie jest w stanie głęboko wsłuchać się w swojego klienta bez osobistego i zawodowego zaangażowania. Studentka kierunku praca socjalna opisała ten rodzaj relacji: „część ciebie staje się częścią praktyki zawodowej”. Jej słowa odzwierciedlają poziom osobistego zaangażowania wymaganego od pracownika socjalnego. Tego kim jest pracownik socjalny nie da się w dużej mierze odseparować od jego pracy,



a ten sposób działania, jego znaczenia i ograniczenia, będą najważniejszymi z aspektów poruszanych w niniejszej książce.

## GRUPA ZADANIOWA DS. PRACY SOCJALNEJ

Nacisk na osobowość pracownika socjalnego można coraz częściej spotkać w oficjalnych dokumentach, wytyczających kierunki rozwoju dla pracy socjalnej. Przykładowo, według raportu Grupy zadaniowej ds. pracy socjalnej<sup>3</sup>, proces selekcji kandydatów na studentów kierunków socjalnych powinien stwarzać „możliwość refleksji nad doświadczeniem życiowym tak, by działanie elementów intrapersonalnych [wewnętrznych – red.] na interpersonalne było wyraźnie widoczne. Raport dowodzi, że studenci powinni charakteryzować się odpowiednią mieszanką cech osobowych i intelektualnych, w związku z tym, niniejsza publikacja dostarcza odpowiednich narzędzi potrzebnych do przeprowadzania oceny środowiskowej i rozwoju twoich cech osobowych, w sposób spójny z teorią, wartościami i praktyką pracy socjalnej. Grupa zadaniowa ds. pracy socjalnej podkreśla też znaczenie zapewnienia odpowiedniej ilości czasu, potrzebnego do analizy danego przypadku i odpowiedniego nad nim nadzoru, postrzegając to jako umożliwienie „odpowiedniej oceny leżącej u podstaw efektywnej pracy socjalnej”. Niniejsza książka opisuje te wymiary praktyki zawodowej i zapewnia możliwość ustosunkowania się do nich.

## KILKA UWAG NA TEMAT TERMINOLOGII

W książce napotkacie mieszankę żeńskich i męskich zaimków używanych do określania pracowników socjalnych i ich klientów. Czasami płeć ma znaczenie. Przykładowo, jeden z przykładów pokazuje, jak pracownica socjalna reaguje na wiadomość o tym, że ma mieć usuniętą macicę. W innych przypadkach płeć nie odgrywa aż tak

<sup>3</sup> Grupa zadaniowa ds. pracy socjalnej została powołana w 2009 r. przez brytyjskie Ministerstwo Zdrowia (Department of Health) i Ministerstwo ds. Dzieci, Szkół i Rodzin (Department for Children, Schools and Families (DCSF), w wyniku reformy administracyjnej w 2010 r. Ministerstwo zostało zlikwidowane, a jego zadania przejęło powołane Ministerstwo Edukacji). Celem grupy było przeprowadzenie kompleksowego przeglądu stosowanych form i rozwiązań z zakresu pracy socjalnej oraz sformułowanie rekomendacji i zaleceń dotyczących wykonywania zawodu pracownika socjalnego. Efektem jej prac był opublikowany w grudniu 2009 r. raport pt. „Stojąc na wysokości zadania” („Facing up to the Task”). (przypis redaktora).

wielkiego znaczenia, a często żadnego – umożliwiając czytelnikowi zastępowanie „jego” na „jej” i odwrotnie, bez zmiany wydźwięku całości.

Kolejna kwestia dotycząca terminologii dotyka głównie stosowania określeń „klient”, „odbiorca usługi” lub (jak w przypadku niektórych władz lokalnych) „nabywca”. Mam mieszane uczucia co do określenia „nabywca”. Wywodzi się ono ze świata ekonomicznego i jako takie jest obce zasadom leżącym u podstaw państwa opiekuńczego i pracy socjalnej – usługi, która jest uniwersalnie dostępna i nigdy nie jest zależna od „zdolności nabywczych” – co implikuje określenie „nabywca”. Co jednak z „klientem” i „użytkownikiem”?

Działa tu element subiektywnej oceny. Dwaj autorzy związani z tematyką pracy socjalnej (Thompson i Thompson 2008: xxiv) opisują to tak:

*Nie istnieje idealny termin, ale osobiście preferuję termin „klient” jako ten, który bardziej kojarzy mi się z profesjonalizmem, zaangażowaniem i szacunkiem niż „użytkownik”, który ma konotacje z mentalnością usługową.*

Podobne odczucia, poparte dodatkowymi argumentami, można znaleźć w internetowej dyskusji na portalu *Community Care* (2008):

*Osobiście uważam termin „użytkownik” za lekko obraźliwy. Zdecydowanie wolę określenie klient, które jest nacechowane szacunkiem dla obsługiwanej osoby. Słowo to ma pozytywne konotacje, opisuje osobę posiadającą wybór, taką która współpracuje z pracownikiem socjalnym.*

Wśród protagonistów można znaleźć osoby popierające zarówno jedną, jak i drugą stronę. W odniesieniu do niniejszej książki, słowo klient pada częściej, chociaż termin „użytkownik usług” pojawia się w nawiązaniu do twierdzenia (Rozdział 7), że pracownik służb społecznych to osoba wyznaczana do świadczenia usług „w interesie” swojego klienta. Jednak podobnie jak w przypadku „jego”/”jej” nie ma powodu, dla którego czytelnik, jeśli tego sobie życzy, nie miałby zamieniać mentalnie w trakcie czytania terminu „użytkownik” na „klient”.

## STRUKTURA KSIĄŻKI

Książka podzielona jest na osiem rozdziałów, część z nich bardziej skupia się na teorii relacji, inne na praktyce. W paru rozdziałach znajdziecie ćwiczenia, które pomogą wam wypróbować teorię w praktyce. Ten nacisk na praktyczne wykorzystanie informacji jest charakterystyczny dla całej książki. I tak, od samego początku, zachęcam do korzystania z książki dla intelektualnego i kognitywnego, ale też osobistego i emocjonalnego rozwoju. Jej przesłanie stanie się jasne wraz z czytaniem kolejnych rozdziałów, ale to bardzo ważne, by we wstępie podkreślić dwoistą naturę tekstu. Mówi on o teorii i praktyce, ale chodzi też o Ciebie i twój rozwój, jako adepta pracy socjalnej w relacjach z samym sobą i innymi.

Rozdział drugi zajmuje się centralną rolą, jaką zajmują relacje w pracy socjalnej, wynikające z ich kluczowej roli dla całego humanizmu. Teza o humanistycznym rodowodzie pracy socjalnej implikuje, że relacje międzyludzkie leżą u jej podstaw i działania pracowników socjalnych, które oddalają ich od ich związków z podopiecznymi, oddalają również pracę socjalną od jej humanistycznych korzeni. W tym rozdziale zajmiemy się znaczeniem rozwoju umiejętności, nawiązywania relacji nie tylko z innymi, ale też z sobą samym. W ten oto sposób poznaliśmy motyw przewodni książki – teza, że praca socjalna oparta na relacjach jest zarówno interpersonalna, jak i intrapersonalna.

Rozdział 3 bardziej dogłębnie zajmuje się teoretycznymi podstawami pracy socjalnej opartej na relacjach. Przyjrzymy się w nim jak ważną rolę odgrywają relacje w rozwoju biologicznym, psychologicznym i społecznym dziecka oraz jak kształtuje się jego tożsamość w matrycy relacyjnej. Będziesz miał okazję do zgłębienia swojej własnej tożsamości, ponieważ oparta na relacjach praca socjalna wymaga od ciebie zwiększania swojej samoświadomości, co pomoże ci w twojej praktyce zawodowej.

Rozdział 4, opierając się na teoretycznych podstawach rozdziałów 2 i 3, dostarcza kolejnych sposobności do rozwoju umiejętności interpersonalnych, poprzez praktyczne ćwiczenia samoświadomości. Będziesz odkrywał kim naprawdę jesteś i odnajdziesz swoje miejsce, jako wyjątkowej osoby, w bardziej ogólnych wymiarach teorii, praktyki i wartości pracy socjalnej. W rozdziale znajdziesz też ćwiczenie „LINIA ŻYCIA”, które będzie rozwijane w kolejnych częściach.

Rozdział 5 przenosi nacisk z poznania samego siebie, na poznanie drugiej osoby. Podkreśla znaczenie zarówno rozsądku, jak i emocji, w ocenie sytuacji życiowych ludzi i wprowadza w teorię i praktykę kluczowych kwestii, takich jak inteligencja emocjonalna i empatia. Tak jak i w poprzednich rozdziałach znajdziesz tu empiryczne ćwiczenia, które pozwolą ci odkryć jak wspomniane kwestie wpasowują się w relacje w twoim własnym życiu.

Rozdział 6 koncentruje się na wymagającym charakterze pracy socjalnej opartej na relacjach i wymogom stawianym pracownikom, by sprawowali fachową opiekę, kierując się refleksją i rozwagą. Zatem dbałość o samego siebie jest postrzegana jako niezbędny warunek troski o swojego klienta. Co więcej, odpowiednia samoopieka jest sposobem na rozwój osobisty i na czerpanie satysfakcji z wykonywanej pracy.

Rozdział 7 zajmuje się etycznymi podstawami pracy relacyjnej. Przedmiotem dyskusji jest podejście do pracy socjalnej oparte na wartościach, ale również pokazanie, że działanie oparte na relacjach wymaga uzupełnienia o etykę pomagania. Ta dziedzina etyki opiera się na osobowości pracowników, ich chęci do decydowania o tym co najlepsze oraz ich umiejętnościach relacyjnych, które mogą być w tym celu wykorzystane.

Rozdział 8 kończy książkę poprzez umieszczenie relacji pracownik – klient w szerszym kontekście ludzkiej koegzystencji. Nawiązując do wszystkich ćwiczeń pomagających kształtować samoświadomość, kładzie nacisk na życie osobiste pracownika socjalnego, wskazując jak nawet najcięższe doświadczenia pracownika mogą zostać pozytywnie wykorzystane w praktyce zawodowej.

## 2. CENTRALNA ROLA RELACJI W PRACY SOCJALNEJ

### WSTĘP

Rozdział ten, podejmuje problem centralnego miejsca relacji w procesie kształtowania konkretnej osoby. Relacje, w które wchodzimy mają głęboki wpływ na każdego z nas. Dlatego związek pomiędzy pracownikiem socjalnym, a jego klientem może wpłynąć na wynik działań. Rozważymy kilka praktycznych przykładów i wykażemy, że relacja pracownika z samym sobą jest tak samo ważna, jak jego relacja z podopiecznym. Wreszcie, zaczniemy badać ideę mówiącą, że to właśnie poprzez relację pracownik – klient, pracownik socjalny może „wykorzystywać samego siebie” w kreatywny sposób.

### RELACJE MIĘDZYLUDZKIE – DLACZEGO MAJĄ ZNACZENIE?

Istoty ludzkie myślą głównie o sobie. Z czasem wypracowaliśmy wyrafinowane zestawy standardów pojęciowych pozwalające nam zrozumieć kim i czym jesteśmy. Motywem przewodnim ludzkiej pogoni za zrozumieniem samych siebie są relacje – pragnienie zbadania połączeń interpersonalnych, które tworzymy, zrodzone z naszej potrzeby zrozumienia drugiego człowieka. Relacyjne potrzeby mogą być wyrażane na najbardziej podstawowym poziomie, zarówno pomiędzy parą kochanków, jak i w przypadku dość bezosobowej transakcji z kasjerem w supermarkecie. Termin „relacje” obejmuje szeroki zakres międzyludzkich relacji.

Relacje są, w pewnym sensie, jak powietrze, którym oddychamy. Mimo że są nam niezbędne do życia – biologicznie, społecznie i psychologicznie – zwykliśmy brać je za pewnik, chyba że wydarzy się coś niezwykłego. Niezwykłe może być zakochanie się, złamane serce, albo unieszczęśliwiająca nas klótnia. W takich przypadkach relacje zajmują dużą część naszych rozmyślań i mają olbrzymi wpływ na nasze samopoczucie.

To właśnie społeczne i emocjonalne skutki związków zainteresowały Argyle'a i Henderson'a (1985). Wykazali oni, szeroki zakres psychospołecznych wskaźników powiązanych z nawiązywaniem nowych relacji i rozpadem istniejących. Na przykład, nie jest zaskoczeniem, że nastrój większości ludzi poprawia się kiedy się zakochują. Z drugiej strony odkryli oni, że wskaźnik śmiertelności u wdowców wzrasta o 40 procent sześć miesięcy po śmierci żony. Wśród osób owdowiałych i rozwiedzionych odnotowano zwiększoną podatność na szereg zaburzeń fizycznych, a dodatkowo w grupie tej istnieje podwyższone prawdopodobieństwo choroby psychicznej, hospitalizacji oraz samobójstwa w porównaniu do okresu, kiedy pozostawały one w związku małżeńskim. Wzmacniając korelację pomiędzy relacjami a samopoczuciem, autorzy cytują badanie, które wykazało że ludzie pozbawieni relacji małżeńskich czy przyjacielskich są narażeni na wcześniejszą śmierć niż ludzie związani z wieloma innymi osobami. W późniejszej pracy Argyle (1987) wykazał, że „szczęście” odczuwane przez osobę, podatność na stres, zły stan zdrowia i pewność siebie są powiązane z obecnością (lub jej brakiem) intymnych relacji z innymi ludźmi.

Ludzkie relacje, ich jakość i utrata to elementy składające się na codzienność pracownika socjalnego. W niemal wszystkich działaniach pracownika socjalnego, w mniejszym lub większym stopniu są obecne relacje. W niektórych przypadkach, takich jak objęcie dziecka opieką, rozpad relacji jest często sednem problemu.

## RELACJE W UJĘCIU TEORETYCZNYM

W kontekście konceptualizacji wiedzy dotyczącej relacji międzyludzkich najważniejszymi dyscyplinami nauki, które były głównym obiektem zainteresowania pracy socjalnej były psychologia i socjologia, a ostatnio coraz większą uwagę poświęca

się neurobiologii. Każda z tych dziedzin dostarcza pracownikom socjalnym cennych informacji o wpływie relacji na poszczególne osoby.

Psycholodzy stawiają zasadnicze pytania o to, czemu jednostki myślą, czują i zachowują się w taki, a nie inny sposób. Kluczowe były dla nich pytania o to, dlaczego różnimy się od siebie i dlaczego jesteśmy do siebie podobni (Ewen 1993). Jakie wpływy biologiczne, psychologiczne i społeczne łączą się tworząc osobowość jednostki (Ewen 1993, Maltby et al. 2007), kiedy próbujemy analizować, racjonalizować, dlaczego myślimy i odczuwamy w taki, a nie inny sposób, jaką wagę należy przykładać do konkretnych wpływów? Różne gałęzie psychologii udzielają różnych odpowiedzi na te pytania (Ingleby 2006).

Podobnie socjologowie i antropologowie zadawali pytania: dlaczego społeczeństwa są ukształtowane w taki, a nie inny sposób, czemu służą instytucje społeczne i wzorce kulturowe i czemu społeczeństwa radzą sobie z tymi samymi problemami w różny sposób (Bilton et al. 2002)? Z punktu widzenia pracy socjalnej najważniejszy jest sposób w jaki socjologowie badali i opisywali społeczną konstrukcję osoby – jak jednostki formowane są przez „rzeczywistość” społeczeństw, w których się wychowywały (Berger i Luckman 1991) i jak ich zachowania relacyjne kształtowane są przez oczekiwania i normy obecne w grupach społecznych (Argyle 1968, Goffman 1990 [1959], Hogg i Vaughan 2005). Istotnym zagadnieniem dla pracowników socjalnych może być fakt, że zachowanie klasyfikowane przez jedno społeczeństwo jako obraźliwe może być akceptowane w innym.

Tym podobne psychologiczne i socjologiczne tezy zostały w ostatnich latach uzupełnione przez ekscytujące odkrycia w dziedzinie neurobiologii (Schore 2001a i 2001b, Gerhardt 2004b). Nowe odkrycia pokazują jak kształtuje się mózg jednostki, jak „wycinane” są ścieżki neuronowe we wczesnym etapie naszego życia i jak te ścieżki stale wpływają na nasze wzorce myślowe i zachowanie.

Teoretyczne podstawy tych biologiczno – psychologiczno – społecznych idei zostaną szerzej omówione w następnym rozdziale. Na tą chwilę powinniśmy/aś wiedzieć, że część badaczy w poszczególnych obszarach psychologii, socjologii i neurologii jest jednomyślna w swoich tezach dotyczących kształtowania się jednostki. Coraz więcej uwagi poświęca się też temu, że każda osoba, ze swoim niepowtarzalnym

sposobem myślenia, odczuwania i zachowania jest (w większym lub mniejszym stopniu) kształtowana w matrycy międzyludzkich relacji. To właśnie kontakt z innymi ludźmi decyduje w znacznej mierze o tym, kim jesteśmy jako jednostki.

Ta zbieżność pomysłów pochodzących z zazwyczaj oddzielnych obszarów nauk ma krytyczne znaczenie dla teorii i praktyki pracy socjalnej.

## PRAKTYKA PRACY SOCJALNEJ: TEORIA JAKO PRZEWODNIK

W całej swojej historii, zawód pracownika socjalnego zbliżał się do teorii pomocnych w rozumieniu i kreatywnej pracy przy pomocy relacji międzyludzkich (Biestek 1961, Taft 1973, Seden 2005, Miller 2006, Howe 2009). Pracownicy pomocy społecznej nie tylko postrzegali relacje jako metody i medium, za pomocą którego podejmują pracę ze swoimi klientami (Ferard i Hunnybun 1972 [1962], Perlman 1979), ale zrozumieli, że znajomość wzorców relacyjnych swoich klientów, ludzkich systemów, w ramach których oni funkcjonują (Bronfenbrenner 1979) oraz wzorce relacyjne zmieniające się z biegiem życia (Crawford i Walker 2007), to podstawowe elementy składające się na trafną ocenę środowiskową.

Przykładowo, gdy pracownicy socjalni specjalizujący się w pracy z rodziną i dziećmi, uświadamiają sobie jakich doświadczeń relacyjnych potrzebuje dziecko, by mogło się prawidłowo rozwijać (Howe 1995, Schore 2001a and 2001b, Gerhardt 2004b) w sytuacji gdy przyjdzie im się zmierzyć z przemocą psychiczną, będą umieli zdiagnozować, które rodzaje zachowań mogą stanowić zagrożenie dla dziecka (Howe 1995).

Jeśli chodzi o opiekę nad dorosłymi, zadania pracy socjalnej w dziedzinie zdrowia psychicznego także zyskały na naszej, poszerzającej się wiedzy o relacjach międzyludzkich. Przykładowo, pracownicy socjalni zajmujący się traumami emocjonalnymi osób dorosłych, którzy w dzieciństwie padli ofiarą przemocy domowej lub osobami chorymi na depresję, będą w stanie lepiej rozumieć jak relacyjne historie ich klientów wpływają na ich stan psychiczny.



## PRAKTYKA PRACY SOCJALNEJ: TEORIA POMAGA POZNAĆ SIEBIE

Logicznym jest, że nagły wzrost wiedzy o wpływie relacji na innych działa także na nas samych. Jeśli pracownicy socjalni nauczą się, że doświadczenia relacyjne są istotne dla prawidłowego społecznego i emocjonalnego funkcjonowania ich klientów, to oczywiste, że w kontekście swojego rozwoju zawodowego powinni również dostrzec znaczenie swoich własnych relacji i ich wpływu na życie osobiste i relacje z klientami. Taka autorefleksja jest niezbędna do przemyślanego świadczenia usług z zakresu pracy socjalnej (Harrison i Ruch 2007, Knott and Scragg 2007).

Idea stosowania wiedzy i teorii relacji wobec samego siebie, to motyw przewodni tej książki. Zawodowe współzależności pomiędzy pracownikiem socjalnym, a jego klientem, nie mogą być sensownie omawiane bez odniesienia do zależności, jakie zachodzą w samym pracowniku. Nastrój pracownika socjalnego w dowolny dzień, jego stan emocjonalny, rozmyślania, którymi jest zajęty, poziom pewności siebie – wszystkie te czynniki mają wpływ (nawet jeśli niewielki i subtelny) na to, jak odnosi się do swoich współpracowników i klientów. Świadomość i kontrola nad własnymi nastrojami, ich przyczynami i efektami jakie wywierają na innych to oznaka inteligencji emocjonalnej (Howe 2008).

Dlatego właśnie Narodowe Standardy Pracy (NOS – *National Occupational Standards*) dla pracy socjalnej wymagają od studentów:

Refleksji nad swoją własną historią, doświadczeniami i praktyką, które mogą mieć wpływ na relacje z klientami.

Aspekty najważniejszego kryterium praktyki relacyjnej zostaną szerzej omówione w rozdziałach 3 – 6 niniejszej publikacji. Towarzyszyć im będą odpowiednie ćwiczenia. Na razie wystarczy podkreślić, że pracownicy socjalni, tak samo jak ich klienci, są biologicznie-psychologicznie-społecznie ukształtowani i posiadają osobowość nacechowaną przez nawyki myślowe, uczuciowe i relacyjne. Podstawowe pytania takie jak „czy pracownik socjalny cierpi z powodu lęku lub depresji?“, „czy ma dobre samopoczucie?“ są istotne, ponieważ takie nastroje mają wpływ na jego życie zawodowe. Ich osobowość, ich świat wewnętrzny, sposób wykonywania obowiązków

zawodowych nie mogą istnieć oddzielnie – jedno zawsze wpływa na drugie (Schofield 1998).

## OSOBISTE I ZAWODOWE: WŁASNE JA W PRAKTYCE ZAWODOWEJ

Na razie zaprezentuję inny motyw przewodni książki. Zastanówmy się jak najlepiej pracownik socjalny może wykorzystać swoją osobowość, ściśle związaną z osiągnięciami zawodowymi oraz swój wewnętrzny świat, w pracy z klientami. W istocie jest to pytanie o wykorzystywanie samego siebie w pracy zawodowej. W dalszych rozdziałach można zauważyć, że wykorzystanie swoich myśli i uczuć oraz czerpanie z własnych doświadczeń, odpowiednio wykorzystane, mogą działać na korzyść klienta i być podstawą do spełnienia wymagań określonych w standardach zawodowych zgodnie, z którymi [pracownicy socjalni- red.] powinni:

- ➔ umożliwić ludziom wyrażanie i ocenę swoich uczuć i emocji;
- ➔ przeprowadzać ludzi przez zmiany;
- ➔ rozwijać relacje służące wsparciu;
- ➔ budować uczciwe relacje w oparciu o szczerą komunikację;
- ➔ umożliwić ludziom nawiązanie, rozwijanie i kończenie relacje.

Do tej pory, rozważaliśmy kwestie z zakresu psychologii, socjologii i neurobiologii wskazujące, że człowiek kształtowany jest przez relacje i że są one istotne dla zawodu pracownika socjalnego, ponieważ relacje interpersonalne leżą u jego podstaw. Można to rozpatrywać na dwóch poziomach. Po pierwsze, używać relacji pracownik – klient jako sposobu na dotarcie do danej osoby. Po drugie, zbadanie sieci relacji podopiecznego (albo jej braku) jest podstawą do oceny środowiskowej.

Emocjonalnie inteligentny i myślący pracownik jest w stanie zastosować te idee w odniesieniu do samego/samej siebie i używać własnej osobowości w praktyce zawodowej.

Podane praktyczne przykłady pomogą zilustrować te teorie.

## PRZYKŁADOWE PRZYPADKI I PYTANIA DO REFLEKSJI

W poniższych, przykładowych przypadkach należy wziąć pod uwagę trzy aspekty relacji w pracy socjalnej wraz z właściwymi dla nich umiejętnościami. Są to:

- ➔ Umiejętności nawiązywania relacji z innymi osobami.
- ➔ Umiejętności nawiązywania relacji z samym sobą.
- ➔ Umiejętności nawiązywania relacji z samym sobą i innymi osobami.

## UMIĘTNOŚCI NAWIĄZYWANIA RELACJI Z INNYMI OSOBAMI – INTERPERSONALNE

Poniżej znajdziesz ćwiczenie mające zachęcić cię do przemyśleń nad kluczowym wpływem relacji pomiędzy pracownikiem, a jego klientem na rozwój danej sprawy. Proponuję byś przeczytał(a) go powoli i uważnie, a następnie spróbował(a) wyobrazić sobie stan emocjonalny w jakim znajduje się klient. Na koniec zastanów się nad odpowiedziami na pytania podane po każdym z etapów.

### PRZYPADEK 1

#### Etap 1

Nick to osoba cierpiąca na przewlekłe stany lękowe i agorafobię. Mieszka sam w wynajmowanej kawalerce. Jego stan psychiczny zmusił go do porzucenia pracy. Przez ponad rok odwiedzała go ta sama pracownica socjalna z Gminnego Zespołu ds. Zdrowia Psychicznego (CMHT – Community Mental Health Team).

Pracowała z nim, by stopniowo poprawić jego pewność siebie i zauważyła, że z każdą jej wizytą poziom jego lęku spadał. Dotarli do etapu, w którym był w stanie odbywać z nią autobusowe wyprawy do miasta. Udało się jej przekonać go również do podjęcia pracy w sklepie charytatywnym przez parę godzin w tygodniu.

- ➔ Zastanów się przez chwilę i spróbuj „wczuć się” w społeczną i emocjonalną sytuację Nicka w odniesieniu do pracownika socjalnego.
- ➔ Jakimi słowami opisał(a)byś swoje uczucia i przemyślenia?

#### Etap 2

Pewnego dnia, gdy pracownica jak zwykle odwiedza Nicka, charakter wizyty zmienia się, gdy wyznaje mu, że otrzymała awans na stanowisko kierownicze i ma ją zastąpić inny pracownik socjalny.

- ➔ Spróbuj „wczuć się” w nową społeczną i emocjonalną sytuację Nicka w odniesieniu do pracownika socjalnego.
- ➔ Jakimi słowami opisałbyś swoje uczucia i przemyślenia?

### Etap 3

Nadchodzi dzień, w którym pracownica przychodzi wraz z kolegą mającym przejąć jej obowiązki. Po przedstawieniu się, pracownik socjalny pyta Nicka o jego lęki i agorafobię. Wydaje się dobrze rozumieć sytuację Nicka, słucha uważnie i odpowiada empatią. Mimo tego Nick wydaje się „wyczuwać różnicę”. Kiedy pyta go czy chciałby kontynuować autobusowe wyjazdy do miasta, nie daje jasnej odpowiedzi. Wyczuwa jego wahanie i proponuje by przedyskutować sprawę podczas kolejnej wizyty.

- ➔ Spróbuj „wczuć się” w nową społeczną i emocjonalną sytuację Nicka w odniesieniu do nowego pracownika socjalnego.
- ➔ Jakimi słowami opisałbyś swoje uczucia?

### Co się zmieniło?

W tym ćwiczeniu, wcieliłeś się w rolę klienta, który doświadcza zmiany pracowników socjalnych. Oboje byli wrażliwi, cierpliwi i wyrozumiali. Oboje posiadali umiejętność słuchania i empatycznego komunikowania się. Każde z nich rozumiało także implikacje lęku i agorafobii. Mimo to ich klient „odczuwał różnicę”.

Prawdopodobnie próbując opisać odczucia Nicka odnośnie zmiany pracownika przyszły ci na myśl słowa *niespokojny*, *niepewny* czy *wystraszony*. Wygląda na to, że Nick obdarzył pierwszego z pracowników zaufaniem, a kiedy relacja uległa zmianie, pomimo że nowy pracownik posiadał podobne kwalifikacje, jego zaufanie zostało zastąpione przez niepewność.

Aby zrozumieć, dlaczego ta zmiana miała miejsce trzeba spojrzeć na sytuację z relacyjnego punktu widzenia. Widać wtedy, że zaufanie Nicka nie miało związku z umiejętnościami i wiedzą (jakkolwiek istotnymi w budowaniu zaufania) pracownika socjalnego, ale z relacją jaka się między nimi wytworzyła. Potwierdza to teorię Sedena (2005:15), że „cenione są przede wszystkim umiejętności budowania i podtrzymywania relacji pracownika socjalnego, a dopiero później wiedza i modele teoretyczne”. To najważniejszy wniosek jaki wyciągnąć można z tego ćwiczenia. Niektóre z najbardziej przerażających dla klienta myśli, jak bycie opuszczonym w mieście ustąpiły,

ponieważ uwierzył w osobę pracownika socjalnego równie mocno co w jego kwalifikacje zawodowe.

### Kwestie do przemyślenia

- ➔ Czy są powody by wierzyć, że w takiej sytuacji nowy pracownik socjalny jest w stanie z czasem zdobyć zaufanie Nicka.
- ➔ Jakie cechy powinna posiadać relacja pracownik – klient by odbudować zaufanie?

### Do rozważenia

Zawsze, gdy pracownik socjalny dołącza nową osobę do grupy swoich klientów, dobrym zwyczajem jest, by przemyśleć co będzie potrzebne, by zbudować z tą osobą relację opartą na współpracy. Wstępne założenia mogą ulec zmianie po pierwszym spotkaniu z daną osobą, ale mimo to będą przydatne przy pierwszym kontakcie.

W tym przypadku odnosiliśmy się do Nicka cierpiącego na napady lękowe i agorafobię. Posiadając tę wiedzę, pracownik mógłby dojść do wniosku, że jego działania powinny być przewidywalne i stałe – powinien stawiać przed nim wyzwania, nie wymagające szybkiej zmiany.

Najważniejszą nauką w tym przypadku jest to, że pracownicy socjalni są w stanie wstępnie przygotować się do pierwszego kontaktu z klientem. Często, pierwszy kontakt może zdecydować o tym, jak będą przebiegać następne spotkania.

## UMIĘTNOŚCI NAWIĄZYWANIA RELACJI Z SAMYM SOBĄ – INTRAPERSONALNE

Pracownicy socjalni skupiają się czasem na umiejętności nawiązywania relacji z innymi, zaniedbując te związane z samymi sobą. Zaangażowanie się w samopoznanie (Trevithick 2005, Harrison i Ruch 2007, Koprowska 2008), jest niezbędne dla poprawnego wykorzystywania relacji z innymi. Poniższe ćwiczenie zaprojektowano tak, by pomóc ci zastanowić się w jakim stopniu poznanie samego siebie wpływa na praktykę zawodową pracownika socjalnego.

Przeczytaj krok po kroku poniższy opis przypadku. Po każdym etapie zastanów się chwilę nad zagadnieniami do przemyślenia.

## PRZYPADEK 2

### Etap 1

Diana jest pracownikiem socjalnym z dziesięcioletnim stażem w opiece nad dziećmi. Od paru lat miała pod opieką Jane, która obecnie ma 16 lat i żyje z przybranymi rodzicami Davem i Geraldine. Pewnego dnia Geraldine dzwoni by powiadomić Dianę, że Jane zaszła w ciążę. Jane i Geraldine zastanawiały się czy Jane powinna usunąć ciążę i proszą o spotkanie z Dianą by przedyskutować tę kwestię.

➔ Zastanów się jak Diana mogłaby przygotować się psychicznie na taką rozmowę.

### Etap 2

Diana zgodnie z planem odwiedza Jane i Geraldine w ich domu. Ciąża jest na wczesnym etapie. Wygląda na to, że Jane i jej przybraną matkę łączy silna więź. Dianę podczas dyskusji nad potencjalną aborcją ogarnia niespodziewane uczucie dyskomfortu i smutku. Uczucia wzbierają w niej, aż nie jest w stanie ze zrozumieniem słuchać argumentów obu kobiet. Diana wychodzi przy pierwszej nadarzającej się okazji.

➔ Jak radzić sobie z niespodziewanym przyływem uczuć w czasie pracy?

### Etap 3

W drodze do domu Diana zastanawia się nad tym niespodziewanym przyływem uczuć smutku i dyskomfortu, nad własnym życiem i wartościami. Zawsze czuła się nieswojo myśląc o aborcji, ale nigdy nie przyznała się nikomu, nawet sobie, że jest przeciwko. Teraz jednak uczucie dyskomfortu zintensyfikowało się. Nie jest w stanie zrozumieć w pełni czemu tak jest, ale zdaje sobie sprawę, że Jane wyczuwa jej nastawienie, nawet jeśli nie zostało zwerbalizowane.

➔ Diana wierzy, że klienci sami powinni dokonywać ważnych wyborów. Wie jednak, że w tym przypadku jej głębokie, osobiste przeświadczenie o świętości życia może doprowadzić do konfliktu. Jak radzić sobie z emocjami spowodowanymi pracą, mogącymi doprowadzić do wewnętrznego konfliktu w nas samych.

#### **Etap 4**

Następnego dnia uczucia Diany nie ulegają zmianie i prosi o spotkanie z kierownikiem. Tłumaczy swoją sytuację i obawy, że emocje mogą wpływać na jej działania utrudniając Jane podjęcie najlepszej w jej sytuacji decyzji. Prosi by odsunięto ją od sprawy. Kierownik zgadza się, ale prosi by najpierw rozważyła jaki wpływ jej decyzja może mieć na Jane. W jaki sposób można zmianę pracownika wytłumaczyć Jane, nie wywołując u niej poczucia winy z powodu planowanej aborcji. Kierownik proponuje inne podejście, w którym Diana pozostaje w roli pracownika socjalnego, ale otrzymuje stałą pomoc. Diana dostaje czas na podjęcie decyzji.

- ➔ Pomyśl jak mogłaby wyglądać pomoc oferowana Dianie. Jak mogłaby z niej skorzystać i jaka byłaby rola osoby jej pomagającej.

Przykład pokazuje, że Diana zrozumiała, że jej odczucia mogą wpływać na osąd jej klienta. Pytała samą siebie czemu reaguje tak, a nie inaczej? Jak jej uczucia wpłynęły na jej pracę? Zadając te pytania zwiększyła swoją samoświadomość i była w stanie zidentyfikować powody odczuwania dyskomfortu, dzięki czemu mogła przedyskutować sprawę ze swoim kierownikiem. W ten sposób zdołała utrzymać szczerą i konstruktywną relację, intrapersonalną z samą sobą i interpersonalną – ze swoją klientką oraz z „własną drużyną”.

#### **Kwestie do rozważenia samemu lub przedyskutowania w grupie**

- ➔ Czy Diana jest odpowiednim pracownikiem socjalnym, by pomóc Jane zbadać, ocenić i wyrazić jej uczucia i emocje (na potrzeby publikacji pytanie sformułowano w oparciu o Krajowe Standardy Zatrudnienia)?
- ➔ Czy Diana jest odpowiednim pracownikiem socjalnym, by przeprowadzić Jane przez proces zmiany?
- ➔ Czy Diana nadal jest w stanie „budować szczerą relację opartą na przejrzystej komunikacji” z Jane, pozostając wierną swoim zasadom?
- ➔ Czy Diana byłaby w stanie nadal wspierać Jane gdyby ta zdecydowała się na przerwanie ciąży?

#### **Osobiste uczucia a praktyka zawodowa**

Mówi się czasem, że bycie profesjonalistą to umiejętność odseparowywania siebie i swoich uczuć od wykonywanego zadania. To obowiązek pracownika wobec klienta. Jednak w niektórych zawodach zasada ta nie musi obowiązywać. Pracownik socjalny

jest dostawcą usług interpersonalnych i w związku z tym różni się od, dajmy na to, inżyniera budowlanego pracującego z betonem i stalą.

Ponieważ praca socjalna to usługa osobista, zarówno myśli i uczucia pracownika socjalnego, jak i jego klienta mają znaczenie (podobne argumenty padają w odniesieniu do innych zawodów – patrz na przykład Zalidis 2001, Cocksedge 2005). Czasem, zwłaszcza gdy chodzi o zdrowie psychiczne, to właśnie myśli i uczucia klienta są właściwym obiektem pracy socjalnej. Dlatego właśnie powinno się postrzegać pracę socjalną jako zawód, w którym odgródzenie od własnych emocji jest równoznaczne do odgródnieniem się od klienta. Oczywiście nie jest to jednoznaczne ze stwierdzeniem, że praca socjalna to zawód oparty na emocjach, ale raczej, że pracownik socjalny powinien być świadom swoich uczuć, panować nad nimi w taki sposób, by być w stanie wykonywać swoje zadania w profesjonalny sposób.

### **Kwestie do rozważenia**

Pracownicy socjalni wchodzą w bliskie kontakty z ludzkim cierpieniem i smutkiem. By sobie z tym radzić wymagana jest pewna doza obiektywności i odporności. Jednak pracownicy socjalni mają także za zadanie z wyczuciem i szacunkiem pracować z uczuciami swoich klientów, jednocześnie dla dobra zarówno swojego jak i klienta, konstruktywnie panując nad własnym stanem emocjonalnym. Jeden z kolejnych rozdziałów zajmie się szerzej kwestią tej równowagi, ale na razie wystarczy, że podsumujemy proces zarządzania emocjami w praktyce zawodowej, na który składają się:

- ➔ Pełna ocena i świadomość własnych uczuć osiągnięta za pomocą osobistej refleksji, rozważań i nadzoru merytorycznego (wszystkie tematy w rozdziale 6) i ich wpływ na daną sprawę.
- ➔ Zadanie sobie pytania, czy własne uświadomione uczucia mogłyby mieć niekorzystny wpływ na klienta? Czy nie będą wywierać na niego niepotrzebnej presji?
- ➔ Zadanie sobie pytania, czy moje uczucia sprawiają, że moje podejście może być przesadnie subiektywne, czy nie tracę przez niej obiektywizmu niezbędnego do odpowiedniej oceny środowiskowej?
- ➔ Zadanie sobie pytania, czy mogę wykorzystać własne uczucia w konstruktywny sposób dla dobra podopiecznego?



To pytania, które często pojawiają się przy pracy socjalnej opartej na relacjach i zostaną omówione szerzej w kolejnych rozdziałach.

## UMIĘTNOŚCI NAWIĄZYWANIA RELACJI Z SAMYM SOBĄ I INNYMI OSOBAMI – INTERPERSONALNE I INTRAPERSONALNE

Rozwój zawodowych umiejętności relacyjnych wymaga nauki nawiązywania relacji i badania związków powstających zarówno w twoim wewnętrznym świecie, jak i pomiędzy tobą i twoim klientem.

Rozważ poniższy przypadek, w którym Louise, pracownica socjalna, niespodziewanie odkrywa, że jej najszybsze uczucia potężnie rezonują z uczuciami jej klientki – Rakhi. W niektórych momentach rezonans ten jest tak silny, że zaczyna wierzyć, że ich uczucia są tożsame.

### PRZYPADEK 3

#### Praca zawodowa Louise

Louise pracuje w zespole zajmującym się zdrowiem psychicznym, a jedna z jej podopiecznych, Rakhi, to matka dwojga dzieci – Anshuli i Sarvesha. W tym samym czasie gdy Louise dowiaduje się o konieczności hysterotomii, Rakhi dobrowolnie przekazuje swoje dzieci instytucjom pomocy społecznej gdyż jej stan psychiczny nie pozwala jej chwilowo samodzielnie się nimi zajmować.

Na poziomie emocji Louise i Rakhi mogą targać podobne, silne uczucia głębokiej straty, beznadziei i depresji. Louise doświadcza swojego wewnętrznego świata w wyjątkowo intensywny sposób. Jej więź z Rakhi może to jeszcze spotęgować, ale także dać jej wgląd w uczucia Rakhi.

#### Kwestie do rozważenia samemu lub przedyskutowania w grupie

Pomyśl jakich odpowiedzi udzieliłbyś na następujące pytania:

- ➔ W jakich okolicznościach podobieństwa pomiędzy uczuciami Louise i Rakhi mogą być atutem w pracy socjalnej?
- ➔ W jakich okolicznościach podobieństwa pomiędzy uczuciami Louise i Rakhi mogą być przeszkodą i działać niekorzystnie na pracę socjalną?
- ➔ Czy Louise powinna powiedzieć Rakhi o własnym poczuciu straty i depresji?

Sprawa Louise i jej klientki, Rakhi opisuje sytuację niezwykle skomplikowaną emocjonalnie, która stawia przed nami fundamentalne pytania dotyczące działań opartych na relacjach. Poniżej znajdziesz kilka ogólnych odpowiedzi na te pytania. Powinieneś jednak pamiętać, że relacja z klientem jest bardzo wyjątkowa, więc możesz napotkać odstępstwa od reguły.

### **Najważniejsze wnioski z tego przykładu.**

- ➔ Obiektywnie patrząc rola Louise nie zmieniła się w związku z oczekiwaną histerotomią. Cięży na niej wobec Rakhi ten sam obowiązek terapeutycznego i pomocowego działania w zgodzie z zasadami Programu Zdrowia Psychicznego (*Care Programme Approach, CPA*). Louise powinna pamiętać o załamaniu w rodzinie Rakhi i uważać na wszelkie czynniki ryzyka, które mogą z niego wynikać.
- ➔ Jednakże wewnętrzny świat Louise uległ zmianie. Jej zawodowym obowiązkiem jest dążenie do poznania swoich uczuć i sposobów w jakie mogą one wpłynąć na jej relacje i pracę. Może to osiągnąć poprzez rozmowę z kolegami, osobistą refleksję lub profesjonalną superwizję.
- ➔ Jeśli Louise zdecyduje się to, może podjąć decyzję o dalszej współpracy z Rakhi. W takich okolicznościach jej wewnętrzny świat może zwiększyć jej empatię wobec Rakhi pogłębiając ich wspólne relacje. W tej sytuacji Louise używa „samej siebie” jako zasobu.
- ➔ Takie wykorzystanie siebie nie oznacza, że Louise powinna powiedzieć Rakhi o sobie i swojej nadchodzącej histerotomii. Praca socjalna oparta na relacjach nie powinna być nigdy mylona z przyjaźnią, w której wymiana osobistych informacji jest na porządku dziennym. Tak więc, chociaż relacje pracownik – klient mogą być przyjazne, to pozostają zawsze relacjami czysto zawodowymi. Przekroczenie granicy pracy i przyjaźni może prowadzić do nadmiernego zaangażowania w życie klienta, a pracownik wyjawiający prywatne informacje, zwłaszcza problematyczne, może sprawić że klient nie będzie chciał obarczać pracownika dodatkowo swoimi problemami. W rozdziale 5 znajdziesz bardziej szczegółowy opis empatii i odpowiedź na pytanie czym różni się ona od sympatii. W rozdziale 8 znajdziesz dalszy komentarz dotyczący ujawniania przez pracowników socjalnych informacji o sobie klientom.

## DEFINIOWANIE DZIAŁAŃ OPARTYCH O RELACJE

Praca socjalna należy do grupy profesjonalnych usług, które można opisać jako osobiste. Jednym z powodów, dla których powinno się o niej myśleć w tych kategoriach jest to, że za każdym razem gdy pracownik socjalny wchodzi w interakcję z klientami,

do gry wkracza jego „osobowość” – unikalna kombinacja sposobu myślenia, odczuwania i zachowania. Jeśli chodzi o działalność zawodową, „osobowość” traktowana jako określenie kim jest jako osoba (a nie kim jest jako pracownik socjalny) nie jest czynnikiem neutralnym. Inaczej niż w przytaczanych przypadkach, to jaką osobą jest pracownik socjalny z dużym prawdopodobieństwem będzie miało wpływ (lepiej lub gorzej) na wyniki jego zawodowych poczynań. W tym sensie praca socjalna to aktywność, w której osobowość pracownika jest przewodnikiem, za pomocą którego dostarczane są usługi. Tożsamość pracownika socjalnego może mieć ogromny wpływ na jego profesjonalizm.

W pracy socjalnej obecność elementów osobistych w działaniach profesjonalnych jest nie do uniknięcia. Pracownicy socjalni nie potrafią oprzeć się zabieraniu „siebie” do pracy w charakterze słuchaczy, negocjatorów czy wsparcia (Beckett 2006), każda taka sytuacja jest unikalna dla danego pracownika socjalnego. Klienci czują to i prawdopodobnie dlatego czasem mówią o „moim” pracowniku socjalnym. Czasem mogą stać się zaborczy wobec pracownika socjalnego, z którym współpracują. W tym kontekście praca socjalna może tworzyć relacje z innymi ludźmi, które w najintymniejszy sposób dotyczą najpoważniejszych życiowych problemów i najgłębszych ludzkich uczuć.

Jest coraz więcej dowodów wskazujących, że relacje pracowników socjalnych z klientami mogą radykalnie zmieniać sposób w jakich ci ostatni postrzegają samych siebie i swoje środowisko (przykłady, patrz Gilbert 2007). Tworzenie relacji, które przynoszą korzyści nie jest proste. W dalszych rozdziałach tej książki będziemy poznawać umiejętności, postawy i wartości składające się na działania zawodowe oparte na relacjach. Na razie możemy w najbardziej ogólnym sensie powiedzieć, że pracownicy działający w oparciu o relacje to osoby, które są wyczulone na wszystko co ma związek z relacjami pomiędzy nimi i ich klientami i zamiast to ukrywać, starają się przenieść relacje w swojej pracy na pierwszy plan. Zadają sobie pytanie „jak mogę użyć tego kim jestem w taki sposób, by moja osobowość albo charakter stał się zasobem dostępnym dla mojego podopiecznego?”.

### Wykorzystanie siebie – kwestie do rozważenia

- ➔ Z niespokojnym klientem: jak mogę przebywając z nim sprawić, by poczuł się pewnie?
- ➔ Z klientem chorym psychicznie: jak przebywając z nim mogę sprawić, by poczuł się akceptowany?
- ➔ Z klientem, który był ofiarą przemocy: jak przebywając z nim mogę sprawić, by poczuł się bezpiecznie?

W efekcie, na poziomie uznanym za odpowiedni, osoby działające w oparciu o relacje, oferują swoim klientom „siebie samych” – w pewnym sensie wyzbywają się siebie w służbie innym. Tym samym, pracownicy ci wynoszą nieuniknioną obecność „własnego ja” w pracy do poziomu świadomego, zorganizowanego, etycznie i terapeutycznie doskonałego narzędzia, które mogą wykorzystać w swojej pracy. Zmierzają do połączenia osobowości z życiem zawodowym tak, by osiągnąć całkowicie „holistyczne” podejście.

Pewne okoliczności sprzyjają tworzeniu kreatywnych relacji i w dalszej części książki jeszcze do nich wrócimy. Zajmiemy się także umiejętnościami potrzebnymi do praktykowania tego rodzaju pracy socjalnej. Na razie podsumujemy tylko kwestie, które zostaną szerzej omówione w następnych rozdziałach.

## PODSUMOWANIE NIEKTÓRYCH UMIEJĘTNOŚCI ZWIĄZANYCH Z DZIAŁANAMI OPARTYMI NA RELACJACH

- ➔ Zaangażowanie i rosnąca samoświadomość (Howe 1993, Lishman 2002, Thompson 2005, Trevithick 2005).
- ➔ Zaangażowanie w poznanie drugiej osoby, czynników ją kształtujących, sposobu w jaki myśli, odczuwa i zachowuje się.
- ➔ Celowe uświadamianie wiedzy o sobie i innych, przemyślenia i refleksje jej dotyczące (Knott i Scragg 2007, Wilson et al. 2008).
- ➔ Używanie tej świadomej wiedzy wszędzie tam gdzie to możliwe i wskazane do nawiązywania głębszych relacji z podopiecznym dla jego dobra.
- ➔ Oferowanie i wykorzystywanie „siebie” w relacjach.

Niekiedy interwencja pomocy społecznej ma charakter krótkoterminowy, a jej cel jest ściśle powiązany z podstawowymi zadaniami danej instytucji. W takich warunkach praca na zasadach całkowicie relacyjnych może nie być możliwa. W innych przypadkach, zazwyczaj w działaniach długoterminowych, z rodzinami i dziećmi, zaangażowanie w relacje jest nie tylko możliwe, ale wręcz pożądane. W tych obszarach to często niestałe, toksyczne relacje popychają ludzi do skorzystania z usług pomocy społecznej. W podobnych przypadkach kształtowanie normalnych relacji może mieć działanie terapeutyczne – wykorzystanie tego samego medium – międzyludzkich związków w konstruktywny, a nie destruktywny sposób może służyć do wzbogacania, a nie uprzykrzania życia.

## PODSUMOWANIE

- ➔ Stan emocjonalno–społeczny ludzi jest blisko związany z ich doświadczeniami i relacjami. Relacje zmieniają ludzi.
- ➔ Sprawdza się to w odniesieniu do klientów, sprawdza się też w odniesieniu do pracowników socjalnych. Ich interpersonalne i intrapersonalne związki mają olbrzymi wpływ na ich zawodowe relacje.
- ➔ Relacje pracownika socjalnego z „samym sobą” mają wpływ na jego relacje z klientami.
- ➔ Relacje to medium, za pomocą którego pracownik socjalny wykonuje swoje zadania. Wprawny pracownik socjalny jest w stanie w konstruktywny sposób inicjować relacje z sobą samym i z innymi. Realizuje się wykorzystując siebie w relacjach z innymi.



### 3. TEORETYCZNE PODSTAWY PRACY SOCJALNEJ OPARTEJ NA RELACJACH

#### WSTĘP

Rozdział 2 skupiał się na znaczeniu, jakie dla ludzi mają relacje oraz na tym, że mogą mieć wpływ na rezultaty działań pracowników socjalnych.

W tym rozdziale przedstawimy te kwestie bliżej, korzystając z nauk psychospołecznych i neurobiologii. Wychodząc od różnych materiałów dowodowych, dyscypliny te dotarły niezależnie do wspólnej i podstawowej zasady – nasze doświadczenia relacji z innymi ludźmi, szczególnie te wczesne, mają ogromny wpływ na nasze życie. W szczególności zbadamy dowody wskazujące, że jakościowe aspekty naszego życia odgrywają znaczącą rolę dla naszych nastrojów – tłumacząc nasze poczucie szczęścia lub niezadowolenia. Relacje mogą powodować ostre zaburzenia depresyjne i lękowe. Mogą nam pomóc zbudować silne poczucie własnej tożsamości, albo doprowadzić do załamania i pozbawić nas pewności co do naszych ról życiowych. Stąd bierze się wielki wpływ jaki relacje z innymi ludźmi i samym sobą mają na naszą samoocenę i pewność siebie. To jak inni nas traktują wpływa na to jak postrzegamy siebie.

Poprzez badanie dyscyplin psychologii i neurobiologii rozdział ten dostarczy ci podstawowej wiedzy o kształtowaniu osoby. Pomoże ci to odpowiedzieć na pytanie dlaczego relacje są tak ważne w pracy socjalnej i przygotuje bazę wiedzy dla 1 Kluczowej Roli 1 opisanej w Krajowych Standardach Zatrudnienia. Kluczowa Rola 1 wymaga w szczególności obeznania z psychologicznymi i socjologicznymi wykładnikami dotyczącymi:

- ➔ rozwoju człowieka i czynników mających na niego wpływ;
- ➔ zdrowia psychicznego i dobrobytu;
- ➔ interakcji społecznych i relacji;
- ➔ ludzkiego zachowania;
- ➔ teorii i metod upowszechniających osobisty, społeczny i emocjonalny dobrobyt.

Po przeczytaniu tego rozdziału, powinieneś mieć podstawowe rozeznanie we współczesnej wiedzy o dotyczącej rozwoju dziecka i tego w jaki sposób jest kształtowane poprzez relacje oraz jaki mają one wpływ na jego lub jej dorosłe życie.

Powinieneś także wykonać trzy ćwiczenia, które pomogą ci w praktycznym zastosowaniu poruszanych kwestii, w twoich działaniach i pewnych aspektach twojego życia.

Rozdział jest swego rodzaju wstępem do rozdziału 4, w którym skupiamy się na znaczeniu relacji w praktyce zawodowej pracownika socjalnego i tym, jak profesjonalnie przygotować się do niego.

## WCHODZENIE W RELACJE: PSYCHOSOCJOLOGICZNA BUDOWA „SAMEGO SIEBIE” W RELACJACH

Mimo, że socjologia i psychologia to oddzielne dziedziny zajmujące się ludzkim rozwojem, to zbliżyły się do siebie w takim stopniu, że często uważane są za dwie strony tej samej monety. Oznacza to, że nasz wewnętrzny świat na którym skupia się psychologia, jest powiązany i oddziałuje na świat zewnętrzny, którym zajmuje się socjologia. Istnieje też jeden konkretny koncept, który przyciąga uwagę obu grup. To pojęcie „jaźni”.

Bez przesady można powiedzieć, że w przypadku niektórych gałęzi psychologii, wiek XX był wiekiem ja. Przykładowo, jednym z głównych problemów badanych przez psychologów były procesy zachodzące gdy u dziecka wykształca się świadomość „ja” (Fonagy et al. 2002) oraz to, w jaki sposób utrzymują one i rozwijają świadomość „kim są” przez resztę życia (Boyd i Bee 2008). Nowe dowody stale potwierdzają, że „jaźń” rozwija się przez relacje z innymi ludźmi, a ich charakter – pozytywny i wzbogacający



lub ujemny i upokarzający – decyduje o kierunku w jakim potoczy się życie. Aby to zilustrować, psychologowie opracowali szereg pojęć, z których wiele trafiło do języka potocznego.

Początków XX-wiecznego zainteresowania psychologii „ja” należy upatrywać u Freuda (1971 [1900]). Był on przekonany, że „ja” (albo „ego”) to delikatny konstrukt, który trzeba chronić przed biologicznymi, psychologicznymi i socjologicznymi napięciami właściwymi ludzkości. Przykładowo, zamężna matka może odczuwać pociąg seksualny do kolegi z pracy. Pociąg fizyczny jest istotny, ale w myślach ma poczucie głębokiej winy i nieojalności wobec męża. Freud był ciekawy jak taka kobieta w podobnych, codziennych sytuacjach utrzymuje psychospołeczną stabilność. Doszedł do wniosku, że ludzie wytwarzają i stosują mechanizmy obronne, które w pewnym stopniu chronią „jaźń” przed wewnętrznymi napięciami, obawami i lękami, a być może i przed kompletnym rozpadem psychiki. Wśród tych mechanizmów można znaleźć wyparcie – świadomy psychiczny akt tłumienia własnych myśli i zaprzeczenia rzeczywistym wydarzeniom. Inną metodą obronną jest represja – wypychanie wywołujących winę pragnień do nieświadomości czyniąc je mniej kłopotliwymi i uciążliwymi w codziennym życiu. Kolejnym sposobem tej kobiety na psychologiczne zarządzanie tym, co zagraża integralność „ja”, jest projekcja własnych uczuć na inną kobietę. To ta druga kobieta pożąda kolegi, nie ona. Jeszcze innym sposobem byłoby przekonanie siebie, że to mężczyzna jej pożąda, dzięki czemu może kontrolować sytuację, co pozwala jej odrzucić jego wyobrażone „niechciane” zaloty.

Przypadek ilustruje ważny aspekt w spojrzeniu Freuda na „ja”, w którym „ja” wymaga ochrony przed „samym sobą”. To obraz siły wewnętrznych konfliktów, między podstawowymi instynktami, a życiem w „cywilizowanym” społeczeństwie, gdzie impulsy są tłumione i regulowane za pomocą społecznych konwenansów. Teorie Freuda zapoczątkowały nurt dociekań nad tym czym jest „jaźń”, jakiego rodzaju doświadczenia życiowe wpływają na nasz rozwój i na zdolność „jaźni” do pozostawania w nienaruszonym i stabilnym stanie, pośród z natury niestabilnych warunków ludzkiego życia.

Ilość uwagi jaką psycholodzy poświęcili koncepcji „jaźni” znajduje, choć na mniejszą skalę, odbicie w świecie socjologii. Przykładowo Goffman (1990 [1959]) był zainteresowany tym w jaki sposób „jaźń” manifestuje się przy wchodzeniu w interakcje z innymi ludźmi. Postrzegał poszczególne „jaźnie” jako aktorów w sztuce, każde grające

swoją rolę. Zatem „ja” to role odgrywane tak, by aktor mógł decydować o wrażeniu jakie wywiera na innych. Goffman’a interesowały także sytuacje, w których role czy tożsamości są porzucane (na przykład przez niespodziewane lub wstydlive wydarzenie), albo takie w których jednostki były piętnowane i jaki wpływ to miało na obiekt i innych bohaterów dramatu. Podobny tok myślenia można zaobserwować w pracach mikrosocjologów takich jak Garfinkel (1967), który skupiał się na tym, w jaki sposób „jaźń” nadaje znaczenie doświadczeniom, jak znaczenia są przekazywane w grupach tworzących behawioralne i percepcyjne normy i jak są odbijane z powrotem, wzmacniając „jaźnie” poszczególnych aktorów.

W pracach takich teoretyków jak Freud czy Goffman można zauważyć, że pojęcie „ja” jest używane zarówno w psychologii, jak i socjologii, ale obie dyscypliny przyglądają się tym samym zjawiskom z różnych perspektyw. Głównym założeniem jest to, że wewnętrzny świat osoby, jej doświadczanie własnego „ja”, jest w znacznej mierze zależne od jej doświadczeń zewnętrznych, głównie od relacji z innymi. Jesteśmy kształtowani przez innych, przez to jak wyobrażamy sobie opinię, którą mają o nas i jak postrzegamy te opinie (Fonagy et al. 2002). Poniżej znajdziesz wybór prac różnych teoretyków, które pozwolą ci wytworzyć sobie obraz tego, jak „jaźń” kształtowana jest przez relacje. Zobaczysz, że „jaźń” to w dużej mierze dzieło innych ludzi.

## TWORZENIE „JA” – PIONIERSKIE PRACE COOLEY’A I MEADE’A

Według współczesnej psychologii „jaźnie” są „tworzone, zmieniane i wykorzystywane w interakcjach z innymi ludźmi” (Hogg i Vaughan 2005:139). Ten obraz został zbudowany w oparciu o pionierskie prace psychologów społecznych, takich jak Charles Horton Cooley (1902) i George Herbert Mead (1934).

Dla Cooley’a część rozwoju „jaźni”, związanej z relacjami, zawiera się w rozwoju rozumienia umysłów innych osób. To poprzez interakcje z innymi uczymy się jak odczytywać ich umysły, myśli i uczucia w naszych własnych umysłach. To połączenie pomiędzy „ja” i innymi zostało podsumowane przez analogię zwierciadła. Zgodnie z nią osoba może postrzegać swoje odbicie w lustrze na trzy sposoby, które razem tworzą konstrukt tożsamości. Są to:

*nasze wyobrażenie o tym jak nas postrzegają inni; wyobrażenie ich sądów o nas i swego rodzaju samo-odczuwanie jak duma lub umartwianie. (Cooley 1902, u Manisa and Meltzera 1967: 217)*

W tym miejscu Cooley analizuje konstrukcję emocjonalnej „jaźni” osoby, opartej na wyobrażeniu o opinii innych ludzi o niej. Nazywa to „zwierciadłem społecznym”, wyobrażonym wrażeniem jakie wywrze to odbicie na umysł innej osoby (Cooley 1902, u Manisa i Meltzera 1967: 217). U dziecka tego rodzaju konstrukcje emocjonalne mogą prowadzić do pierwszego zetknięcia się z uczuciami dumy, wstydu czy winy, wysokiego lub niskiego poczucia własnej wartości. W umyśle dziecka, opinia innych ludzi o nim może stać się rzeczywistością. Jak pokażemy później, podstawowe uczucia i samooceny zbudowane poprzez relacje, zarówno te wyobrażone jak i prawdziwe, mogą mieć ogromne konsekwencje dla późniejszego stanu i zdrowia emocjonalnego osoby.

Prace Mead’a (1934) potwierdzają badania Cooley’a. Rozwój jaźni przez relacje rozumie on jako proces akcji i reakcji – interakcji pomiędzy jaźnią a innymi ludźmi. W swojej strukturze pojęciowej używał terminu „ja” do opisywania jednostek, które dopiero zostaną ukształtowane przez ich relacje.

Ponownie, można stwierdzić, że inni ludzie metaforycznie żyją w naszym mózgu, ludzie rozwijają swoje „ja” tak dalece, jak dalece potrafią przyjąć postawę drugiej osoby i traktować się tak, jak inni go traktują. Oznacza to, że pochodzenie i podstawy „jaźni” są społeczne (Mead 1934: 171–173). Według modelu Mead’a, zastanawiamy się co inni ludzie o nas myślą, czy nas kochają, akceptują, czy nie, czy uważają, że jesteśmy nudni i możemy dostosować nasze zachowanie do efektów naszych przemyśleń.

Zarówno Cooley, jak i Mead badali jak ludzki umysł, ukształtowany przez doświadczenia relacji z innymi ludźmi, tworzy nawykowe sposoby myślenia i odczuwania, tak siebie jak i innych ludzi. To właśnie ta poznawcza i emocjonalna struktura tworzy podstawę tożsamości – ta koncepcja okazała się niezwykle przydatna do rozumienia „jaźni”.

## TOŻSAMOŚĆ: PRACE ERIKSON'A

Opierając się na teoriach Freuda, które go zainspirowały, ale dodając jednocześnie wymiar społeczny, Erik Erikson (1995 [1950]) badał jak istota ludzka wykształca w sobie poczucie „jaźni”, „ego”, a potem pielęgnuje je przez resztę życia. Za kluczowy termin uważał tożsamość, której przypisywał cztery aspekty:

1. *Indywidualność – poczucie własnej wyjątkowości, odrębności.*
2. *Jedność, niepodzielność i synteza – kojarzenie lub synteza części „jaźni” w całość. Jest to szczególnie ważne zadanie dla dzieci i młodzieży, ale przewija się przez całe życie.*
3. *Identyczność i ciągłość – dążenie do poczucia identyczności i ciągłości pomiędzy tym kim byliśmy i kim możemy być w przyszłości. Poczucie, że twoje życie zmierza w odpowiednim kierunku.*
4. *Solidarność społeczna – poczucie solidarności społecznej z ideałami i wartościami grupy dostarczającej wsparcie i walidację. Tożsamość (składająca się z punktów 1 – 3) nabiera znaczenia i staje się rozpoznawalna dla innych, z którymi wchodzi w relacje (zaadaptowano z Ewen 1993: 240).*

Te cztery aspekty, jeśli są uświadomione, reprezentują psychospołeczną pozycję życiową, w której jednostce udało się rozwinąć i utrzymać stabilne poczucie „jaźni” i swoich relacji w społecznym świecie. Dla Erikson'a tożsamość zapewnia podstawę, z której wywodzimy nasze relacje z naszym „ja” i innymi ludźmi. To platforma dla naszej samoprojektacji. To nasze wyjaśnienie i doświadczenie tego „kim jesteśmy” i dopiero przez nią możemy sięgnąć na zewnątrz, do świata relacji innych ludzi. Uzyskanie, utrzymanie i rozwój naszej tożsamości to proces, który trwa całe życie.

Gdy podczas formowania naszej tożsamości „coś pójdzie nie tak”, jesteśmy narażeni na coś, co nazwał dezorientacją tożsamościową. Nie jesteśmy pewni „kim jesteśmy” i możemy inicjować relacje z innymi, w sposób który może ich zmylić. Jeśli taki kryzys tożsamości nie zostanie zażegnany, może pozostawić w człowieku poczucie wewnętrznej dezintegracji i zewnętrznej niepewności co do jego relacji i kierunku, w którym zmierza jego życie.

## Studium przypadku 1

### Pomieszanie tożsamości

John ma 24 lata i jest mężem Helen. Mają dwójkę dzieci w wieku 2 i 3 lat. John i Helen znają się od 10 lat, jeszcze ze szkoły. Jako nastolatek John doświadczył uczuć heteroseksualnych i został partnerem seksualnym Helen. Jednak pociągali go także młodzi mężczyźni. Wraz z pogłębianiem się jego znajomości z Helen ich rodziny zaczęły oczekiwać, że pewnego dnia się pobiorą, wówczas powiedział Helen o swojej niepewnej orientacji seksualnej. Razem stwierdzili, że to na pewno „przemienie” po ślubie.

Teraz John zakochał się w innym mężczyźnie. Doświadczył całej gamy uczuć, zmieszania, gniewu, poczucia winy – jest głęboko nieszczęśliwy i niepewny co do kierunku, w którym zmierza jego życie. Wycofał się z seksualnego życia z Helen. Ona odgadła w czym leży problem.

Według teorii osobistego rozwoju Erikson'a, John przeżywa pomieszanie tożsamości. Odnosząc to do studium przypadku mając w pamięci 4 aspekty tożsamości widzimy, że jego pozycja życiowa zawiera elementy, które wydają się nie do pogodzenia:

1. Silna świadomość tego „kim jest” w kontekście seksualnym i dążenie do swojej indywidualności i wyjątkowości.
2. Dążenie to niesie ze sobą jednak poczucie fragmentacji osobowości i niemożność do połączenia jej ze statusem męża i ojca.
3. Rozważa radykalną zmianę życiową, a poczucie identyczności i ciągłości zostały w nim osłabione.
4. Nie jest pewny czy może liczyć na wsparcie i akceptację ze strony rodziny i przyjaciół, na których częściowo opiera się jego tożsamość. Jego relacje z samym sobą i bliskimi przechodzą przemianę.

Studium ilustruje w jaki sposób tożsamość, to jak doświadczamy siebie wewnątrz jako spójnych lub zdeintegrowanych, wpływa na sposób w jaki wysyłamy projekcje siebie na zewnątrz, do świata społecznych relacji. To co intrapersonalne i to co interpersonalne jest nierozzerwalnie związane.

Poniższe ćwiczenie pomoże ci rozwinąć umiejętność identyfikowania uczuć i rozpoznawania ich negatywnego oddziaływania konfliktów na tożsamość osoby. Takiej osobie coraz trudniej stwierdzić „kim jest”, może stracić wiarę w swoją jaźń i w konsekwencji jej relacje z innymi mogą się zagmatwać.

### **Praktyczne działania oparte na Studium Przypadku 1**

#### **Identyfikowanie uczuć (indywidualnie lub w grupie)**

1. Wyobraź sobie co czuje John. Opisz używając pojedynczych słów (np. sfrustrowany, smutny, bezradny) uczucia, które przychodzą ci na myśl.
2. Zanotuj szczególnie konfliktujące uczucia – np. „spokojny” i „wściekły”.
3. Powtórz to samo dla Helen. W jaki sposób ona może przeżywać pomieszanie tożsamości męża?
4. Jak te uczucia oddziałują na tożsamości Johna i Helen?
5. Jak wymienione zmiany osobowościowe mogą wpłynąć na relacje między nimi?

Ogólne wnioski jakie warto wyciągnąć z tego przypadku i ćwiczenia są takie, że wielu ludzi zostaje klientami pracowników socjalnych, ponieważ ich tożsamości nie wykształciły się w odpowiednim stopniu lub zostały poważnie osłabione przez społeczne i psychologiczne traumy. To może być prawdą w odniesieniu do osób, które były w dzieciństwie zaniedbywane, lub narażone na przemoc. Podobnie dorośli, szukający pomocy w instytucjach zajmujących się zdrowiem psychicznym, mogą odczuwać symptomy towarzyszące lękom społecznym i depresji. Potrzebujemy tożsamości do poczucia wewnętrznej integracji, ale każdego dnia jest ona narażona na niebezpieczeństwa. Ćwiczenie pomoże ci dotrzeć do wewnętrznych, emocjonalnych światów Johna i Helen, a następnie je zbadać przy pomocy empatii. Relacje pracownik – klient oparte na empatii, to serce pracy socjalnej (patrz rozdział 6).

Erikson podkreślał, że poszukiwanie zintegrowanej tożsamości, to zadanie na całe życie. Opisał to jako nasze wewnętrzne zbiorowisko uczuć i obrazów, w interakcji z naszym zewnętrznym zbiorem znanych, przewidywalnych rzeczy i osób (Erikson 1995 [1950]: 222). Tożsamość wzmacnia się gdy nasz „zbiór zewnętrzny” działa w zgodzie z wewnętrznymi przewidywaniami. Odwracając sytuację, słabnie (czasem prowadząc aż do rozpadu) gdy zewnętrzne i wewnętrzne jest w konflikcie. Każdy z nas jest uwikłany w niekończący się proces kreatywnego zarządzania przemianami zachodzącymi w naszej seksualności, zdolnościami z którymi przychodzimy na świat i tymi

pochodzącymi z ról społecznych. Erikson był liczącym się analitykiem w dziedzinie nazwanej później „psychologią ego”, a jego wpływ jest zauważalny u późniejszych teoretyków, np. u Heinz’a Kohut’a (1984).

Poniższe ćwiczenie umożliwi ci zgłębienie własnej tożsamości. Zadaje ci w nim pytanie kim jesteś i jakimi projekcjami posługujesz się w swoich relacjach z innymi. Spróbujesz także wczuć się w osobowość innej osoby i przy pomocy empatii spojrzeć na pewne wydarzenia z jego perspektywy.

## Ćwiczenie 1

### Kim jesteś? (przeprowadzane samemu lub/i w parach)

Przeprowadzono wiele badań nad kształtowaniem się tożsamości u dzieci i osiągnięciem przez nie konkretnych zespołów cech charakterystycznych dla danego wieku (patrz część 5 Bee i Boyd 2007). Dorastając, dzieci zazwyczaj zwiększają swoje zdolności odkrywania kolejnych warstw swojego życia badając swoje najskrytsze uczucia.

Pracownicy socjalni, którzy chcą w pracy posługiwać się relacjami, mają szczególny obowiązek, (patrz Rozdział 4) by rozwijać swoją świadomość wpływu, jaki wywierają na nich doświadczenia i relacje. To ćwiczenie pomoże ci pogłębić swoją samoświadomość.

Poniżej znajduje się krótki i opisowy przypadek samoświadomości wyimaginowanego studenta nauk społecznych. Możesz wykorzystać go jako wzór do ćwiczenia.

### Samoświadomość Adama

Mam na imię Adam. Jestem dwudziestoletnim Anglo-Hindusem. Zanim w zeszłym roku rozpocząłem naukę na uniwersytecie, mieszkałem z moją matką i szesnastoletnią siostrą. Mój ojciec ożenił się ponownie i ma dwójkę innych dzieci w wieku siedmiu i dziewięciu lat. Nie widziałem ojca odkąd skończyłem siedem lat. W zeszłym roku napisał do mnie, że chciałby ponownie nawiązać ze mną kontakt. Jak na razie nie odpowiedziałem. Cieszę się, że się ze mną skontaktował, ale nie wiem co mam mu odpowiedzieć. Moja matka jest nauczycielką. Jesteśmy bardzo zżyci i prawie codziennie sms-ujemy. Mam koleżanki, ale z żadną nie jestem blisko. Jestem osobą przyjacielską, przy czym łatwiej dogaduję się z kobietami niż z mężczyznami. Jestem biegaczem i przygotowuję się do pierwszego maratonu. Bieganie pomaga mi w nauce. Bardzo chciałbym zająć się pracą socjalną, a zwłaszcza pracą ze starszymi ludźmi.

## Część 1

### Opisywanie i analiza twojej tożsamości

- ➔ Zastanów się przez parę minut nad swoją tożsamością, a jak już dojdiesz do jakichś wniosków, spisz je w podobny sposób jak w powyższym przykładzie lub w podpunktach.
- ➔ Teraz postaraj się wyjść poza opis i zadaj sobie pytanie „czemu” jesteś jaki jesteś. Pomyśl o Freudzie i o obronie „jaźni” przed popędami, o Cooley’u i Meadzie i kształtowaniu się „ja” tak, by było (do pewnego stopnia) do zaakceptowania przez innych oraz o ideach Erikson’a dotyczących poważnych konfliktów psychologicznych, do których może doprowadzić pielęgnowanie prawdziwej tożsamości.
- ➔ Jaki wpływ (pozytywny i negatywny) mają relacje z rodziną i przyjaciółmi w kształtowaniu twojej tożsamości?

## Część 2

### Opowiadanie o sobie drugiej osobie i ćwiczenia w empatii

To ćwiczenie odbywa się w parach – jedna osoba mówi, druga słucha.

Słuchający powinien starać się słuchać uważnie bez przerywania mówiącemu, obserwować jego „język ciała” gdy ten opisuje „kim jest”.

Mówiącego, ćwiczenie ma oswoić z opowiadaniem innym o sobie i zarazem pomóc w budowaniu jego samoświadomości, przez naświetlanie jego uczuć, dotyczących różnych aspektów życia.

Ćwiczenie podzielone jest na dwie części:

6. Porozmawiaj ze swoim partnerem o wnioskach, jakie wyniosłeś z rozmyślań nad swoją tożsamością (zdradzając o sobie tylko tyle ile chcesz). Opowiedz swojemu partnerowi o tym, kim jesteś i o czynnikach, które cię ukształtowały.
7. Gdy skończysz, twój partner powinien spróbować wczuć się w pewne aspekty twojego życia. Może to zrobić w prosty sposób, mówiąc jak według niego czułeś się w danej sytuacji. Może to wyglądać tak: Zastanawiam się, czy nie czułeś ulgi gdy...

Po zakończeniu drugiej części zadania zamieńcie się rolami.

### Wnioski z Ćwiczenia 1

Trudno przewidzieć przebieg tego ćwiczenia, ponieważ opowieści każdego z uczestników mogą być różne. Prawdopodobnie jednak odkryłeś, że nie jest łatwo opowiedzieć „kim” jesteś, by wyrazić swoje „wewnętrzne ja”, swoją „jaźń”, nie odnosząc się do innych osób lub statusu (w obu przypadkach są to czynniki zewnętrzne): np. „Jestem siostrą Sary”, „Jestem studentem”, „Jestem muzułmaninem”...



Często definiujemy siebie przez relacje z innymi ludźmi. Oznacza to, że zasadniczo jesteśmy istotami relacyjnymi, a odbiór naszych „wewnętrznych światów” jest zależny od świata zewnętrznego.

Ćwiczenia pomagają też dowiedzieć się czegoś o sobie i swojej „jaźni”, twoim najbardziej użytecznym w pracy socjalnej narzędziem (i temacie przewodnim następnego rozdziału). Mam nadzieję, że na tym etapie rozumiesz już w pełni, w jakim stopniu inni przyczyniają się do budowy twojej psychospołecznej konstrukcji.

Otrzymałeś także sposobność do nawiązania relacji z drugą osobą w emocjonalnie inteligentny sposób (dokładniejsze omówienie problemu znajdziesz w Rozdziale 5).

## KAREN HORNEY: NURT PSYCHODYNAMICZNEJ, HUMANISTYCZNEJ PSYCHOLOGII

Podobnie jak Erikson, Karen Horney (1991 [1950]) zapełniła lukę pomiędzy psychodynamicznym (bardziej psychologicznym) i humanistycznym (bardziej społecznym) modelem rozwoju człowieka. Badaczka ta interesowała się tym, jak „neurotyczny” dorosły tworzy strategie wchodzenia w relacje z innymi, będącymi wynikiem jego/jej negatywnych doświadczeń relacyjnych z dzieciństwa. Strategie te, choć funkcjonalne w zakresie pocieszenia czy uwalniania od strachu, stają się później tak dalece dysfunkcyjne, że stanowią przeszkodę w zdrowym rozwoju i samorealizacji w wieku dorosłym.

Rodzaje negatywnych doświadczeń z dzieciństwa, które ma na uwadze Horney to relacje z rodzicami lub opiekunami, którzy:

*są zbyt zajęci własnymi neurozami, by być w stanie pokochać dziecko... W prostych słowach, mogą być zbyt dominujący, nadopiekuńczy, onieśmielający, hipokrytyczni, preferować rodzeństwo, obojętni... W efekcie u dziecka nie rozwija się poczucie przynależności rodzinnej, lecz głęboką niepewność... [lub]... stany lękowe. (1991 [1950]: 18)*

W modelu Horney dziecko z lękami podstawowymi odbiera innych ludzi jako „wrogich”. Wskazuje ona trzy sposoby, na które dziecko może poradzić sobie w tym niebezpiecznym środowisku:

*... może przywiązać się do najsilniejszej osoby z otoczenia; może buntować się i walczyć; może zamknąć swoje wnętrze na innych i wycofać się emocjonalnie. Zasadniczo oznacza to, że może przesuwać się ku, od lub przeciw innym. (1991[1950]: 19)*

Te trzy kierunki psychospołeczne – przesunięcia w mózgu i zachowaniu dziecka – stają się trwałymi strategiami radzenia sobie z zagrożeniami płynącymi z relacji. Osoby doświadczające lęków relacyjnych wykazują tendencje do przesuwania się *ku* innym przez uległość i brak asertywności, *przeciw* innym przez agresję i sprzeciw oraz *od* innych przez unikanie lub introwersję. Każde z tych przesunięć jest relacyjną strategią radzenia sobie z odczuwanym lękiem. Horney twierdzi, że „nie ma znaczenia co czuje dziecko jeśli tylko jest bezpieczne” (1991 [1950]: 21).

Dziecko lub młoda osoba, u której wykształcają się takie przesunięcia ma niewielkie szanse na wytworzenie się tak zwanego „prawdziwego ja”, „jaźni”. Młody człowiek może przyjąć różne strategie emocjonalnego radzenia sobie z innymi. Stąd, jak sugeruje Horney, biorą się fałszywe tożsamości, narcystyczne i pretensjonalne, albo pokorne o niskiej samoocenie. Porównuje ona ten proces do spaniela, który zmienia się w setera – żyjąc w oparciu o nieprawdziwy obraz siebie zamiast swojej prawdziwej tożsamości. Prace Horney dostarczają kolejnego tematu przewodniego dla tego rozdziału: istoty ludzkie są kształtowane, a czasem zniekształcane przez relacje. Wspólnym mianownikiem prac Cooley’a, Mead’a, Erikson’a i Horney jest teza mówiąca, że to kim jesteśmy jest konsekwencją wynikającą z naszych relacji z innymi. Jesteśmy kształtowani przez relacje. Dalsze dowody i uzupełniające tezy pochodzą od Abrahama Masłowa.

## ABRAHAM MASŁOW I PSYCHOLOGIA HUMANISTYCZNA

Maslow interesował się głównie procesem, w którym kształtuje się ludzka tożsamość. Chciał zrozumieć, jakie warunki decydują o możliwości prawdziwego osobistego rozwoju. Twierdził także, tak jak inni teoretycy przed nim, że poprawny (lub nie) rozwój odbywa się przez relacje.

W przeciwieństwie do Freuda, Maslow wierzył w istoty ludzkie i w to, że noszą w sobie pokłady dobra i piękna (1968: 196). Biorąc pod uwagę tę optymistyczną ocenę ludzkiej kondycji, większą część życia zawodowego poświęcił na próby zrozumienia, czemu ludzie

tak często bywają nieszczęśliwi i destrukcyjni, zarówno wobec siebie, jak i wobec innych. Jego wnioski to synteza relacyjnych tez Erikson'a, Horney i innych. W toku rozwoju dziecka pojawiają się rozmaite „związane z rodzicami i kulturowe sprzeczności” oraz presja by zwalczać swoją „potrzebę rozwoju” (1968: 192–193) naturalnie kreatywnymi i prospołecznymi sposobami. Ich doświadczenia z relacjami zmniejszają ich szanse na „samoaktualizację” ich prawdziwej i konstruktywnej tożsamości.

Analiza na którą powołuje się Maslow opiera się na tezie instynktownych ludzkich potrzeb, które pojawiają się w dzieciństwie i towarzyszą nam przez resztę życia. Dzieli te potrzeby na dwie kategorie – „N” potrzeby niedoboru oraz „W” potrzeby wzrostu.

Wszystkie dzieci mają potrzeby niedoboru. Na przykład, gdyby nikt się nimi nie opiekował, na pewno pojawiły by się niedobory jedzenia, ciepła, odzieży, bezpieczeństwa itd. Nawiązują relacje z innymi (swoimi opiekunami) w sposób egocentryczny, odbierając ich jako osoby, które zwalczą ich niedobory dostarczając im tego, czego potrzebują i ochronią od niebezpieczeństwem.

Według Masłowa dziecko instynktownie potrzebuje czegoś więcej niż schronienie i pożywienie – potrzebuje miłości, a jeśli nie może jej zdobyć, staje się „głodne miłości, doświadcza „choroby niedoboru” takiej samej jak niedobór soli czy awitaminoza (1968: 42). Z początku ta potrzeba miłości jest zawsze potrzebą niedoboru, egoistycznie czerpiącą z opiekuna. Jeśli jednak opiekun zapewnia dziecku miłość na tym etapie rozwoju, to egoistyczna potrzeba miłości ustępuje miejsca potrzebie miłości wywodzącej się z grupy wzrostu. Dalej następuje pozytywny rozwój emocjonalny. Ewoluuje miłość, a dziecko zaczyna brać pod uwagę tę drugą osobę, opiekuna. Relacje między nimi stają się coraz bardziej wzajemne, satysfakcjonujące i wzbogacające życie zarówno dla dawcy, jak i odbiorcy.

To właśnie ta „wzrostowa” miłość, jej kształtowanie i rozwój leżą u podstaw pełnego nadziei spojrzenia Masłowa na ludzkość. To dzięki niej rozwijamy się w zdrowych ludzi. Pisze on że:

*Miłość „W” w wielkim stopniu. . . kształtuje partnera. Daje mu obraz siebie, samoakceptację, poczucie bycia wartym miłości. Wszystko to pozwala mu się rozwijać. Niebezpieczne jest pytanie, czy pełny rozwój istoty ludzkiej jest możliwy bez niej (1968: 43).*

W teorii Maslowa zatem, centralnym punktem jest kształtowanie się osoby poprzez relacje. Maslow zdawał sobie jednak sprawę z tego, że relacje mogą także działać destrukcyjnie, sprawiając że dziecko zabierze ze sobą w dorosłość jedynie potrzeby niedoboru. Rodzice, których życie zdominowane jest przez zaspokajanie ich potrzeb „N”, nie są w stanie oddać się dziecku tak, by było w stanie rozwinąć w sobie poczucia bycia kochanym. Takie dziecko nie doświadczy ludzkiego środowiska, w którym mogłoby dorastać w zgodzie ze swoim instynktownym „ja”, w odróżnieniu od zwierząt, u których instynkty odgrywają rolę podstawową, ludzkie instynkty są „słabe”, subtelne i delikatne, bardzo łatwo tłumione przez społeczeństwo (1968: 190). Takie dziecko, przekonuje Maslow, będzie sfrustrowane i może doświadczać dominujących emocji (takich jak smutek czy gniew), które będą wpływać na przyszłe relacje.

Poniżej znajdziesz studium przypadku. W trakcie czytania pomyśl o teoriach rozwoju Erikson’a, Horney i Maslowa, a potem spróbuj przyłożyć je do życia i stanu psychospołecznego Matthew.

## Studium przypadku 2

### Zastosowanie teorii w praktyce

- ➔ Matthew (obiekt studium) – 40 lat
- ➔ Claire – (zmarła) – miałaby 50 lat
- ➔ Keith – 16 lat

### Sytuacja Matthew

Matthew mieszka sam w domu wynajmowanym od farmera, dla którego kiedyś pracował. Cierpi na chroniczną depresję i stany lękowe.

Był jedynym dzieckiem białych, brytyjskich rodziców pracujących za granicą. Wysłano go do prywatnej angielskiej szkoły z internatem i chociaż rodzice pisali do niego regularnie, czasami nie widział ich całymi miesiącami. Powiedział ci, że nawet gdy ich widział, wydawali się obcy, zajęci sobą i trzymali go na dystans.

Wylicza ci swoje niezbyt miłe wspomnienia ze szkoły. Miał trudności z nawiązywaniem przyjaźni, a w wieku około 12 lat przeżył pierwszy atak niemożliwego do opanowania lęku. Rozwinął się u niego bezpodstawny strach przed chorobą tak ciężką, że uniemożliwiłaby mu widywanie rodziców. Czasami fantazjował o tym, że w pociągu jadącym do Londynu, gdzie miał ich spotkać, zabrakło dla niego miejsca. Zaczął mieć koszmary, w których znajdował się w różnych przerażających sytuacjach, a pewnego dnia (wspomina ze wstydem) rozplakał się nawet przed kolegami budząc się z jednego z takich snów. Wysłano go do psychologa i poinformowano rodziców, ale nie przypomina sobie by dało to jakieś pozytywne efekty.

Koszmary i inne symptomy lęków ustąpiły i pozostał w szkole aż do ukończenia 18 roku życia. Nadal ciężko mu było nawiązywać przyjaźnie i był zbyt nieśmiały by rozmawiać z dziewczynami. Po ukończeniu szkoły rozpoczął studia na kierunku matematycznym, ale nauka go nie interesowała. Wkrótce przestał uczęszczać na wykłady i spędzał całe dnie w swoim pokoju. Niepokoje wczesnej młodości powróciły. Zamartwiał się sobą, swoim zdrowiem, samotnością – odmówił jednak skontaktowania się z uczelnianym doradcą na co nalegał jego nauczyciel.

Matthew rzucił studia przed końcem pierwszego roku. Przez parę miesięcy mieszkał w domu swoich rodziców w Londynie i to tam po raz pierwszy doświadczył napadu depresji. Jego umysł opanowało przytłaczające poczucie rozpacz i tym razem udał się po pomoc do lekarza. W wyniku tego zaczął uczęszczać na spotkania grupy wsparcia dla ludzi z zaburzeniami psychicznymi. Tam właśnie spotkał Claire, starszą o 10 lat nauczycielkę, także cierpiącą na depresję. Matthew opisał ich relacje jako „nagłą, wzajemną potrzebę siebie”.

Ich depresja ustąpiła na jakiś czas, postanowili razem wyjechać na wieś i rozpocząć wszystko od nowa. Claire podjęła pracę nauczycielki w miejscowej szkole, a Matthew zatrudnił się jako pasterz. Mieszkali w jego służbowym domku. Gdy skończył 24 lata Claire urodziła ich syna Keitha. W tym samym czasie Matthew awansował na managera farmy. Wspomina te lata jako najszcześniejsze w swoim życiu, mimo że w ciągu dnia nadal miewał napady depresyjnych myśli i gwałtowne zmiany nastrojów.

Sytuacja zmieniła się nagle gdy, cztery lata temu, Claire wracając ze szkoły do domu zginęła w wypadku motocyklowym. Po śmierci Claire, Matthew przez parę miesięcy radził sobie dobrze, ponieważ miał na głowie wiele rzeczy, włączając w to samotne wychowywanie Keitha. Jego pracodawca i mieszkańcy wsi pomagali Matthew w opiece nad synem i w innych, drobniejszych sprawach. Jednak gdy wróciła rutyna dnia powszedniego znowu poczuł stare lęki i popadł w dużo cięższą depresję. Powoli przestał interesować się ludźmi i oddalił się od nich. Stracił zainteresowanie pracą i zaczął źle sypiać. Z czasem zaczął przychodzić do pracy zbyt zmęczony i zdeorganizowany by poradzić sobie z wyzwaniami związanymi z zarządzaniem farmą. Przepisane antydepresanty nie poprawiły jego zdrowia psychicznego. Jego życie rozregulowywało się coraz bardziej: czasem przespisał całe dnie, w nocy zaś nie mógł spać, nie potrafił regularnie spożywać posiłków. Na prośbę pracodawcy zrezygnował z pracy, ale nadal mieszkał w domku. Po śmierci Claire zbliżył się do Keitha, ale brak rutyny i porządku miały niekorzystny wpływ na życie chłopca. W wieku 16 lat Keith wyprowadził się do pobliskiego miasteczka, by zamieszkać ze znajomymi. Teraz, gdy syn staje się niezależny, Matthew nie widzi żadnego celu w życiu.

## Praktyczne ćwiczenia w oparciu o Studium Przypadku 2

### Korzystając z teorii relacji, spróbuj dojść do przyczyn obecnego stanu umysłu Matthew.

Z innym studentem:

Pomyślcie o życiu Matthew w kategoriach:

1. Jaką rolę odgrywały relacje w kształtowaniu jego tożsamości. Co łączy jego doświadczenia z dzieciństwa z psychospołecznym stanem w jakim znajduje się w dorosłym życiu?
2. Czy możesz wskazać jakieś dowody na to, że przesunął się *do, od* lub *przeciw* innym, by rozwiązać dziecięce konflikty?
3. Jakich potrzeb „W” i „N” zaznał w swoich relacjach?
4. W jakim stopniu, na jego relacje z samym sobą, wpływały przeszłe relacje z innymi osobami?

To skomplikowany przypadek opowiadający historię mężczyzny, którego potrzeby emocjonalne nie zostały zaspokojone w dzieciństwie. Możemy tu zaobserwować przykład praktycznego zastosowania teorii relacji. Teorie rozwoju relacyjnego sugerują, że doświadczenia Matthew z dzieciństwa mają wpływ na to w jaki sposób nawiązywał relacje z Keithem i Claire oraz w jaki sposób opłakiwał śmierć żony i opuszczenie domu przez syna. Jego doświadczenia miały także wpływ na jego relacje z samym sobą.

Badanie prowadzi nas do rozważenia wpływu przywiązania na nasze zdrowie psychiczne i fizyczne.

## JOHN BOWLBY I MARY AINSWORTH

W czasie gdy Maslow badał w Stanach Zjednoczonych jakie są optymalne warunki dla osiągnięcia ludzkiego dobrobytu, John Bowlby i Mary Ainsworth (Amerykanka) prowadzili podobne badania w Wielkiej Brytanii. Skupiali się na rodzaju przywiązania emocjonalnego dziecka do matki, które maksymalizuje psychiczne i fizyczne zdrowie dziecka.

Bowlby zaczął od modelu ludzkiego dziecka posiadającego „zaprogramowane inklinacje” (Howe 1993: 50) do nawiązywania relacji i przywiązania się, oparte głównie

na potrzebie fizycznego przetrwania i uzyskania poczucia bezpieczeństwa. Dzieci mają wbudowane behawioralne umiejętności do uzyskiwania opieki od innych, na przykład za pomocą płaczu, uśmiechu, kontaktu wzrokowego. Działania te wywołują u matki instynktowną potrzebę zaopiekowania się (Bee i Boyd 2007: 266). W takich warunkach jest to prawdopodobne rozwinięcie się przywiązania opartego na poczuciu bezpieczeństwa. Natomiast u dzieci, których opiekunowie konsekwentnie odpowiadają brakiem zainteresowania i opieki prawdopodobnie rozwinię się przywiązanie lękowo-ambiwalentne lub unikające.

Prace badawcze Ainsworth ustanowiły typologię wzorów przywiązania opartą na „dziwnych sytuacjach”, w których dziecko pomiędzy 12 a 18 miesiącem życia doświadcza serii zdarzeń takich jak pozostawienie go samego przez matkę, w towarzystwie obcej, dorosłej osoby. Po tej serii zdarzeń Ainsworth obserwowała uważnie zachowanie dziecka w stosunku do matki. Sklasyfikowała trzy rodzaje zachowań: *oparty na poczuciu bezpieczeństwa, nerwowo-ambiwalentny i unikający*.

Dziecko czujące się bezpiecznie okaże niepokój przy rozłące z matką i zareaguje pozytywnie na jej powrót. Unikające dziecko okaże tylko niewielki niepokój gdy matka opuści pokój, a po jej powrocie będzie unikać kontaktu z nią. Nerwowo-ambiwalentne dziecko okazuje wysoki niepokój gdy jego matka opuszcza pokój i trudno go pocieszyć gdy wraca (typy zaczerpnięte z Howe 1995; Bee i Boyd 2007). Różne zachowania relacyjne u dzieci są spowodowane głównie różnymi doświadczeniami z relacjami i zazwyczaj przekształcają się w trwałe cechy charakteru. Dwójka współczesnych Bowlby'emu i Ainsworth autorów, zajmujących się tematyką socjalną, tak opisała ten proces:

*relacje nawiązywane przez daną osobę z tymi, którzy opiekowali się nim we wczesnych latach, są jednymi z najsilniejszych czynników kształtujących jego życie, ponieważ stają się wzorem i prototypem wszystkich kolejnych relacji (Ferard and Hunnybun 1972 [1962]: 13).*

Mówiąc o prototypach Ferard i Hunnybun mają na myśli to, co Bowlby określa mianem wewnętrznego modelu. To konstrukcja psychiczna, zbiór modeli w mózgu dotyczących relacji pomiędzy dzieckiem i jego podstawowym opiekunem, samym sobą oraz jego relacje z innymi (kolegami ze szkoły, dorosłymi, dalszą rodziną, itd.) Każdy wewnętrzny model posiada odpowiadającą mu relacyjną reakcję, taką jak Ignięcie

lub unikanie (można tu zauważyć podobieństwa z teoriami Horney, mówiącymi o zbliżaniu się do innych lub oddalaniu od nich).

Wewnętrzne modele przyczyniają się do budowania tożsamości danej osoby, teoretycy przywiązań sądzą, że stale odrzucane dziecko wykształci wewnętrzny model „nie jestem lubiany”. Taki model może być funkcjonalny dopóty, dopóki dziecko używa go jako powodu, dla którego nie może znaleźć przyjaciół, w ten sposób unikając ryzyka bolesnego odrzucenia. Funkcjonalność może się jednak zmienić w dysfunkcję w dorosłym życiu, prowadząc do stałego repertuaru zachowań powodujących samotność, depresję lub lęk.

## D.W. WINNICOT: OBIEKTY PRZEJŚCIOWE I ZJAWISKA PRZEJŚCIOWE

Winnicott działał w tym samym czasie co Bowlby i Ainsworth i tak jak ich intrygowały go psychospołeczne procesy kształtujące dorastające dziecko. Zwrot *zjawiska przejściowe* pochodzi z pracy Winnicotta (1958 [1951]) dotyczącej używania przez dziecko *obiektów przejściowych* w celu uzyskania realistycznego poczucia, że zarówno ono, jak i jego matka są odrębnymi osobami.

Przyjmuje się, że nowonarodzone dziecko porusza się w bardzo subiektywnym środowisku charakteryzującym się *dziecięcym narcyzmem*. Oznacza to, że niemowlaki nie rozumieją idei obiektów istniejących niezależnie od nich samych do tego stopnia, że uważają pierś (część matki) jako część siebie. W którymś jednak momencie, mówi Winnicott, pomiędzy 4 a 12 miesiącem życia u dziecka pojawia się zrozumienie rzeczy istniejących „poza nim” i kształtuje się emocjonalne, kognitywne i fizyczne przywiązanie do pierwszego obiektu-który-nie-jest-nim, tym samym wykonując pierwszy krok poza swój narcystyczny świat.

To psychologiczny ruch, który wiąże się z rosnącą świadomością bycia zależnym od obiektów zewnętrznych (np. piersi – zarówno w znaczeniu dosłownym, jak i symbolicznym), który może powodować u dziecka lęk, zwłaszcza gdy po raz pierwszy odkrywa, że pierś nie zawsze jest dostępna na zawołanie. Winnicott twierdzi, że taki krok jest niezbędny dla zdrowego rozwoju dziecka, ponieważ żadna matka nie jest



w stanie poświęcić całej swojej uwagi dziecku, ponieważ nawet (jak to opisał) rodzice „wystarczająco dobrzy”, w którymś momencie rozczarowują. Pisze on:

*Wystarczająco dobra matka. . . rozpoczyna od niemal kompletnego przystosowania do potrzeb jej dziecka, ale z biegiem czasu dostosowuje się coraz mniej całkowicie, wraz z rosnącą zdolnością dziecka do radzenia sobie z jej brakiem (1958 [1951]: 238).*

Jest to „porażka” w tym sensie, że nie jest stale dostępna, by karmić i pomagać, ukazuje dziecku bardziej ogólny obraz życia i relacji. Dla dziecka jest to trudny do zaakceptowania fakt, a „obiekt przejściowy” spełnia podstawową rolę zapewniania ochrony, podczas gdy dziecko oswaja się z myślą, że pierś nie jest jego częścią i nie zawsze jest dla niego dostępna jako źródło pożywienia i pocieszenia. Zastąpienie pierwszego z obiektów „nie ja” łagodzi niepokój niemowlęcia. Może to być mały kocyk, albo prześcieradło, które dziecko ssie i przytula. Jeśli opiekun jest nieobecny przedmiot dostarcza pocieszenia, „chroni przed lękiem” i staje się „absolutnie nieodzowny w sytuacjach samotności i spadków nastroju” (1958 [1951]: 232).

Pod względem rozwoju, kluczową funkcją obiektów przejściowych jest dostarczenie dziecku psychospołecznego mostu, którym może się przemieszczać pomiędzy swym wewnętrznym, a „prawdziwym światem”. Obiekt ten (kawałek kocyka itp.) to namacalne przypomnienie podróży niemowlęcia z czysto subiektywnego do obiektywnego świata, dzięki niemu możemy obserwować „podróż rozwijającego się doświadczenia”. (1958 [1951]: 234). Ten pierwszy obiekt „nie ja”, do którego przywiązuje się dziecko, reprezentuje „wszystko co na zewnątrz”. To złudne, ale jak twierdzi Winnicott, dostarcza doświadczeń kształtujących resztę życia.

Winnicott uważał, że psychologiczna strategia obronna, przyjmowana przez rozwijające się dziecko, staje się prototypem, na którym opierają się dorośli w dalszym życiu. Według niego, wykorzystanie przez dziecko iluzji do przejścia, jest tylko początkiem procesu istotnego dla tego, w jaki sposób istoty ludzkie zarządzają swoimi wewnętrznymi światami myśli i uczuć, przechodząc najtrudniejsze zmiany w życiu.

*(...) kwestia iluzji jest nieodłączna naturze ludzkiej i żadna osoba nie jest jej w stanie ostatecznie rozwiązać. Przyjmuje się, że zadanie akceptacji rzeczywistości nigdy się nie kończy,*

*że żadna istota ludzka nie jest wolna od wysiłku godzenia wewnętrznego i zewnętrznego świata, a ulgi dostarczyć może jedynie doświadczenie pośrednie.*

Winnicott nadał obiektom przejściowym, wykorzystywanym w trakcie życia nazwę zjawisk przejściowych. Stanowią one sposób radzenia sobie z niepokojem, który może się pojawić przy przechodzeniu z jednego stanu psychospołecznego w drugi. Przykładem może być sytuacja, w której wdowa po śmierci małżonka śpi w jego piżamie. Traktuje ona „obiekt” (piżamę), jakby była czymś innym, niż jest w istocie (Britton 1998: 58n). Nakłada ona na nią projekcję pewnych cech, których ta w rzeczywistości nie posiada i tak jak dziecko wykorzystuje ją jako obiekt pocieszający. Zachowanie takie może ustać gdy wdowa wyjdzie z traumy wywołanej żałobą.

Także istoty ludzkie mogą służyć jako zjawiska przejściowe dla innych, stając się tymczasowymi „pojemnikami” w okresie psychologicznej traumy. Jest to idea, do której powrócimy przy rozpatrywaniu sytuacji, w których pracownik socjalny pozwala swoim podopiecznym na wykorzystanie jego „jaźni” (Rozdział 7).

## PODSUMOWANIE DOTYCHCZAS ZAPREZENTOWANEGO MATERIAŁU

W tej części książki, zajmowaliśmy się pracami wpływowych na polu psychologii społecznej teoretyków. Wszyscy oni zajmują stanowisko, że każda osoba, z jej unikalną kombinacją myśli, uczuć i zachowań, jest konstruktem powstałym w oparciu o doświadczenia wynikające z relacji z otaczającym nas światem. Doświadczenia te mogą mieć wymiar symboliczny, tak jak rozwijające się dziecko nadające innym osobom lub przedmiotom pewne cechy, których te w rzeczywistości nie posiadają. Otrzymałeś też sposobność by zbadać swoją własną tożsamość, żeby zobaczyć w jakim stopniu łączy się z twoimi relacjami. Próbowaleś też wczuć się w tożsamość innego człowieka.

W ostatnich latach podejście psychospołeczne otrzymało wsparcie empiryczne od neurobiologów, którzy sugerują, że budowa ludzkiego mózgu umożliwia wchodzenie w, mniej lub bardziej, społeczne relacje podczas „krytycznego okresu” dzieciństwa. Właśnie na tych dowodach skupimy się w dalszej części rozdziału.

## WCHODZENIE W RELACJE: BIOLOGICZNA KONSTRUKCJA „JAŻNI RELACYJNEJ”

Jak dotąd koncentrowaliśmy się na kombinacji wpływów relacji, które można rozpatrywać jako psychologiczne lub socjologiczne. Razem dostarczają nam one psychospołecznego modelu rozwoju relacyjnego. Kolejny element kluczowy dla naszego rozumowania wynika z wpływu relacji na rozwijający się mózg dziecka i mogące z tego wyniknąć konsekwencje dla relacji międzyludzkich. Gdy włączymy w to dane dostarczane przez neurobiologię, uzyskamy perspektywę biopsychospołeczną. W modelu tym natura człowieka pielęgnowana jest przez doświadczenia relacyjne.

To właśnie interakcja pomiędzy rosnącym mózgiem dziecka (natura) i jego doświadczeniami relacyjnymi (wychowanie) leży u podstaw jego wzorców relacyjnych w dzieciństwie, podczas dorastania i w dorosłym życiu (Siegel 1999). W tym sensie, wrodzone (biologicznego pochodzenia) skłonności relacyjne dziecka kształtowane są przez doświadczenia psychospołeczne. Tak więc niemowlę jest czymś co Gerhardt nazywa „interaktywnym projektem”, „organizmem wyposażonym w wiele gotowych systemów, ale także w wiele niekompletnych, które mają szansę rozwinąć się jedynie przez interakcję z innymi ludźmi” (2004b: 18). Twierdzi ona, że „mózg wykształcany przez każde dziecko, to mózg któremu kształt nadają jego/jej relacje z innymi ludźmi. Miłość umożliwia tworzenie się wielkich ilości połączeń w tej części mózgu pomiędzy 6 a 12 miesiącem życia” (ibid.). W tym okresie „Dziecko to głównie potencjał. Charakteryzuje się temperamentem, podstawową fizjologią i programem genetycznym, ale nie jest w stanie zrealizować swojego potencjału bez specyficznej reakcji ze strony innych ludzi... dziecko potrzebuje czegoś konkretnego spoza siebie – matczynej reakcji” (Gerhardt 2001: 331–332).

Prace Schore’a (2001a, 2001b) zapewniają pracownikowi socjalnemu coś, co Beckett (2006: 79) nazwał „fizjologiczną podstawą dla wewnętrznego modelu Bowlby’ego”. Prowadzi nas to do zrozumienia podstawowej potrzeby (zakładając, że potrzeby fizyczne są zaspokojone) regulacji emocjonalnej dziecka. Schore twierdzi, że w relacji matka – dziecko, matka intuicyjnie i nieświadomie, nieustannie reguluje zmieniający się poziom pobudzenia dziecka, a tym samym jego stan emocjonalny. Emocje u złożonych organizmów są bezpośrednim wyrazem wysokiego rzędu bioregulacji, a przywiązanie można zdefiniować jako diadyczną regulację emocji” (Schore 2001a:

7). Z kolei (niezwykle ważne dla pracowników socjalnych), „przypadki niepoprawnego przywiązania, są powiązane z obszarami w mózgu, które nieefektywnie zarządzają stanami emocjonalnymi i radzeniem sobie ze stresem„ (2001a: 9).

Dziecko, którego emocje i lęki są kozone zanim przerodzą się w traumę, w dorosłym życiu prawdopodobnie dysponować będzie funkcjonalnymi i adekwatnymi sposobami radzenia sobie z lękami i stresem. Dziecko, którego opiekun dostroi się do jego emocji, będzie umiało okazywać troskę przez „wzajemnie stosowne, zsynchronizowane interakcje”, pozytywnie wpłynie na zapewnienie zdrowego rozwoju emocjonalnego dziecka (Schore 2001a: 12; także Fonagy et al. [2002: 109] o „wyjątkowych momentach zestrojenia” i Stern [1985] o „dostrojeniu emocji”). Biologiczne spojrzenie na dostrojenie zapewniają neurobiolodzy, którzy postrzegają pary empatyczne wobec siebie jako stymulujące „podobne wzorce neuronowe” w swoich mózgach, u których „sygnały wysyłane przez jedną z osób bezpośrednio wzbudzają odpowiednie systemy u odbiorcy” (Gilbert 2007: 115). Stąd dostrojenie opiekun – dziecko to zjawisko biopsychospołeczne.

Gerhardt (i inni) pokazują, jak rodzice dostrojeni do niemowlęcia, szczególnie w drugiej połowie pierwszego roku życia, pomagają swojemu dziecku wykształcić „społeczny mózg” (rozwinęta kora przedczołowa), który odgrywa poważną rolę w jego późniejszej zdolności zarządzania emocjonalnym, a przez to społecznym życiem. Twierdzi ona, że dziecku, u którego rozwinęła się ta część mózgu, przez wczesne doświadczenia relacyjne, łatwiej będzie wychwytywać niewerbalne przekazy od innych ludzi, odczytywać normy społeczne, posługiwać się empatią i powstrzymywać prymitywne impulsy emocjonalne (Gerhardt 2004a).

To pozwala stwierdzić, stwierdzić, że proces „transakcji” lub „tańca intersubiektywności” (Gilbert 2007: 25) pomiędzy wychowawcą, empatyczną relacją oferowaną przez opiekuna, a rozwojem mózgu niemowlęcia, pomaga dziecku wykształcić empatię i zdolności relacyjne. Schore twierdzi, że „istnieje związek pomiędzy korzystnym społeczno-emocjonalnym środowiskiem, optymalnym rozwojem mózgu i zdrowiem psychicznym u niemowląt” (2001a: 5).

Biorąc pod uwagę tą nową bazę wiedzy z dziedziny neurobiologii, łącząc ją z teorią psychospołeczną, jesteśmy w stanie powiedzieć, że to kim jesteśmy i kim się stajemy,

jest w wielkiej mierze wynikiem relacji w jakie weszliśmy w ciąg naszego życia. Ten ważny, wczesny okres doświadczeń relacyjnych ma wpływ na wszystkie kolejne relacje. To te relacje, pisze Siegel (1999:21), „dosłownie nadają kształt rozwijającemu się mózgowi dziecka”. Znaczenie wpływu relacji na życie społeczne, satysfakcję i spełnienie jest nie do przecenienia. Jak mówi Gerhardt, „to jak rozwinię się mózg dziecka zależy od jego osobistych doświadczeń z ludźmi” (2004b: 38). To właśnie dlatego studiowanie i doświadczanie relacji jest nieocenione w pracy socjalnej.

## RELACJE I POWSTAWANIE PATOLOGII

Relacje mogą zarówno dawać szczęście (Argyle 1987), które przyczynia się do zachowania zdrowia (Salovey et al. 2000), jak i powodować chroniczne przewlekłe zaburzenia psychiczne, charakteryzujące się niepokojem, melancholią, a także może prowadzić do powstania poważnych psychicznych patologii. Jeśli niemowlę doświadczy relacyjnej traumy to w późniejszym życiu jego zdolność do nawiązywania i pielęgnowania relacji międzyludzkich, radzenia sobie ze stresem i zarządzania emocjami będzie osłabiona (Schore 2001b). Schore odnosi się do takiej osoby jako charakteryzującej się „trwałym deficytem” (2001b: 9) zdolności do radzenia sobie z nowymi, a przez to stresującymi sytuacjami.

Kohut sugeruje wręcz, że „wszystkie formy psychopatologii” czy „wad w jaźni są spowodowane problemami związanymi z relacjami występującymi w dzieciństwie” (1984: 53). Kahn (1997) wspiera tę teorię twierdząc, że jeśli dziecko nie otrzyma adekwatnego terapeutycznego odzwierciedlenia (?) i empatycznej akceptacji od rodzica, jego rozwój zostanie upośledzony i powstająca osobowość będzie naznaczona niepewnością względem siebie i trudnościami w akceptacji przez innych. Czynniki traumatyczne mogą pochodzić sprzed narodzin. Gerhardt pisze o dziecku, które w łonie nabywa podatności na stres:

*Nie jest zaskakującym fakt, iż płód jest tak wrażliwy na emocjonalny i fizyczny stan matki – jej ciało jest przecież tymczasowo ciałem płodu. Jej niedobory żywieniowe i poziom stresu przechodzą na niego. Oznacza to, że może ona przekazać (poza-genetycznie) swoją nadmierną podatność na stres swojemu dziecku (2004b: 67).*

Podobne stwierdzenia można odnaleźć w pracach Shore'a, który łączy różne badania w celu wykazania, że „rozwój mózgu niemowlęcia w trzecim trymestrze ciąży może być podatny na chemiczne zmiany, mogące mieć wpływ na późniejsze wzorce relacyjne dziecka, prowadząc do trwałej wrażliwości neurofizjologicznej” (2001b: 5). Dalej omawia „szkodliwe skutki spożywania alkoholu, narkotyków i palenia tytoniu podczas ciąży” powiązane z „niską zdolnością niemowlęcia do interakcji” (ibid: 5).

Tego rodzaju dane na temat przekazywania stanów psychicznych między matką, a narodzonym lub nienarodzonym dzieckiem, to jeden z przykładów ilustrujących ogólną tezę mówiąca, że relacje (tak pozytywne, jak i negatywne) mają wielki i trwały wpływ na nasze życie. Dla pracowników socjalnych, dla których materiałem często bywają trudne lub problematyczne zachowania ludzi, ważne są twarde dowody dostarczane przez psychospołeczne i neurobiologiczne dane, świadczące o tym, że wczesne traumy spowodowane relacjami mają niekorzystny, a być może trwały wpływ na doświadczających je ludzi.

Oczywiście, nikt nie wie tak dobrze jak pracownicy socjalni, że nie ma czegoś takiego jak „doskonałe dzieciństwo”. Wybór zawodu często spowodowany jest ich własnymi doświadczeniami z niewłaściwymi relacjami. W takich niekorzystnych okolicznościach, znaczenie dla osobistego i zawodowego rozwoju ma nie to co cię spotkało, ale sposób w jaki to wykorzystałeś. Ważne pytania dotyczące jaźni to: czy stałem się naprawdę samoświadomy efektów jakie wywiera na mnie historia moich relacji i czy będę w stanie odpowiednio i kreatywnie wykorzystać tę samoświadomość jako zasób w mojej pracy? W kolejnych rozdziałach powrócimy do tego tematu przy omawianiu pojęcia „ranny uzdrowiciel” (Nouwen 1979) określającego osobę, która zdołała (być może dzięki profesjonalnej pomocy) przekształcić swoje własne rany i blizny w źródło terapii dla swoich klientów.

## MAPOWANIE TWOJEJ TOŻSAMOŚCI RELACYJNEJ

Stwierdzono, że istotne mentalne, społeczne, fizyczne i behawioralne wymiary naszego życia są wzmacniane lub osłabiane poprzez nasze relacyjne doświadczenia. Nasza tożsamość jest w dużym stopniu kształtowana przez nasze relacje z innymi. Większość z nas znajduje się w środku modelu relacji wyrażanych poprzez dotyk,

myśli, uczucia i społeczne połączenia. Żyjemy w sieci składającej się z innych ludzi, z niektórymi utrzymując bliskie, a z innymi dalekie kontakty. W przypadku większości z nas sieć składa się z bliskiej i dalekiej rodziny, przyjaciół, kolegów z pracy, ze szkoły, sąsiadów, ludzi, którym płacimy za usługi (hydraulik, dentysta), itd.

Oczywiście, klienci pracowników socjalnych także zajmują miejsce na tej matrycy. W przypadku wielu z nich ich doświadczenia relacyjne upośledziły ich umiejętności odnajdywania się w społeczeństwie. Korzystający z usług służb socjalnych często doświadczali nadużyć, złego traktowania, przeżywali załamania relacji. Podobnie osoby korzystające z opieki psychiatrycznej potwierdzają, że ich stan psychiczny jest wynikiem lub powodem rozpadu relacji, straty i separacji. Starsi ludzie też mogą być poważnie dotknięci skutkami utraty i wymuszonej zmiany tożsamości, która się z nią wiąże (śmierć bliskiej osoby, przeniesienie do domu opieki).

## Ćwiczenie 2

### Mapy przywiązania i tożsamość relacyjna: tworzenie własnej mapy emocjonalnej

Twoim zadaniem w poniższym ćwiczeniu jest stworzenie mapy emocjonalnej twojej tożsamości relacyjnej. Celem ćwiczenia jest zwiększenie twojej świadomości w obrębie:

- ➔ relacji w twoim życiu;
- ➔ znaczenia relacji lub jego braku, dla twojej jaźni emocjonalnej;
- ➔ tego czy twoje relacje zaspokajają twoje potrzeby emocjonalne;
- ➔ i czy zmieniłbyś je gdybyś miał taką możliwość.

#### Część 1 (wykonywana samemu)

1. Weź kartkę papieru. Na środku napisz swoje imię, wokół wypisz imiona innych (rodziny, przyjaciół, znajomych, itd.). Umieść imiona bliżej lub dalej od swego imienia, zależnie od tego jak bliskie stosunki was łączą. Na przykład, nawet jeśli twój brat mieszka setki kilometrów od ciebie, ale jesteście „blisko”, umieść go bliżej swojego imienia. Równie dobrze możesz mieszkać z kimś w tym samym domu i nie czuć z nim bliskości. Umieść taką osobę dalej. Gdy skończysz otrzymasz własną mapę mierzącą emocjonalną bliskość.

2. Niektóre z naszych relacji trudno jest pozycjonować. Na przykład, czujesz, że powinieneś umieścić kogoś blisko, ale chciałbyś jednocześnie trzymać go na dystans. Możesz też czuć obojętność zarówno wobec osób dalekich, jak i bliskich. Uświadom sobie istnienie ludzi, których pozycję ciężko określić. Możesz rozwiązać tę sytuację przez umieszczenie ich imion w dwóch różnych miejscach.

### **Część 2 (wykonywana z partnerem)**

- ➔ Omówcie swoją mapę i (na tyle na ile masz ochotę) wytłumacz dlaczego umieściłeś dane osoby właśnie w tych miejscach.
- ➔ Czy chciał(a)byś przesunąć je dalej?
- ➔ Może chciał(a)byś przesunąć je bliżej?
- ➔ Czy czujesz się w jakimkolwiek sensie emocjonalnie *ograniczany(a)* przez tą mapę relacyjną?
- ➔ Czy masz poczucie, że korzystając ze swojej *jaźni* ograniczasz innych?

### **Wnioski jakie można wyciągnąć z tworzenia własnej mapy emocjonalnej**

- ➔ Ćwiczenie zaprojektowane jest tak, by zwiększyć twoją świadomość powiązań z innymi ludźmi.
- ➔ Powinieneś być w stanie użyć mapy do identyfikacji swoich potrzeb relacji z innymi i prawdopodobnie ich z tobą.
- ➔ W związku z tym powinieneś mieć ogląd jak twoja jaźń wychodzi naprzeciw potrzebom innych i jak możesz ją w tym celu wykorzystać (na przykład wysyłając SMS-a do przyjaciela, wysyłając kartkę urodzinową lub zapraszając kogoś do znajomych na Facebooku).
- ➔ Ogólnie rzecz biorąc, możesz odczuć jak inni trzymają cię w ludzkim, społecznym i emocjonalnym rusztowaniu i jaką rolę odgrywasz w nim trzymając innych.
- ➔ To poczucie dawania siebie innym i podtrzymywania innych, będzie w dalszej części książki często przywoływane jako przykład tego, co pracownicy socjalni mogą zrobić dla swoich klientów.



## RELACJE MAJĄ ZNACZENIE DLA LUDZKOŚCI – ZATEM TAKŻE DLA PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

Podczas pisania tego rozdziału byłem pod wielkim wrażeniem faktu, iż wielu ważnych teoretyków zajmujących się tematyką osobowości i rozwoju, chociaż różnią się w wielu sprawach, to są zgodni jeśli chodzi o podstawowe założenie zdolności relacji, do tworzenia i niszczenia ludzkiej tożsamości, pewności siebie, zdolności do wchodzenia w bezpieczne i uczciwe relacje z innymi ludźmi (Maslow 1968).

Obojętnie czy chodzi o Erikson'a, Horney, Maslowa, Bolby'ego, Schore'a czy Gerhardt, wszyscy zgadzają się, że rozwijające się niemowlęta poszukują relacji i miłości. Podczas swoich poszukiwań kształtują „jaźń”, swój „byt”: wewnętrzny, autentyczny rdzeń określające prawdziwe „ja”. Rdzeń ten napędza poszukiwania własnej tożsamości, rozkwitając napotkawszy miłość wzbogacającą jego egzystencję. Jednak to, czy odkryje i rozwinię swoje prawdziwe, wrodzone zdolności, zależy niemal całkowicie od tego jak doświadcza relacji z ważnymi dla niego osobami. Reakcje innych ludzi na te poszukiwania mają głęboki wpływ na ich przyszłość, czasem nawet odwodzą dziecko od poszukiwań przynosząc jedynie ból emocjonalny.

To właśnie krytyczne znaczenie relacji dla ludzkiej kondycji jest powodem, dla którego pracownicy socjalni powinni nie tylko interesować się nimi, ale także wykorzystywać je w pracy i za ich pomocą wchodzić w interakcje z klientami, zawsze starając się wzbogacić związek z nimi. Niestety bardzo często pracownicy socjalni spotykają klientów, których możliwości samorealizacji są poważnie ograniczane przez ich wcześniejsze doświadczenia życiowe. Nie chodzi o to, że podstawowa potrzeba klienta do kochania i bycia kochanym zniknęła, ale raczej jest wyrażana w niesatysfakcjonujący, nieefektywny, a możliwe że także antyspołeczny sposób. Horney wykazała, że jako pracownicy socjalni możemy napotkać niepewnych siebie klientów, próbujących osiągnąć poczucie psychicznego bezpieczeństwa poprzez dominację i wykorzystywanie innych (postawa przeciw), unikanie innych (postawa od), albo przez poszukiwanie pomocy innych (postawa do – taka osoba może być podatna na bycie ofiarą przemocy). Podobnie, używając języka przywiązania, wzorce relacyjne charakteryzujące się unikaniem lub garnięciem się do innych osób, mogą świadczyć o głębokim lęku przed wiązaniem się z innymi.

Chociaż pracownicy socjalni muszą dokonywać ocen takich zachowań i działać zdecydowanie, by chronić słabych i wrażliwych, pracownik wykorzystujący relacje powinien umieć oddzielić zachowanie od osoby. Pracownik socjalny wykorzystujący relacje rozumie, że takie zachowania są często symptomatyczne dla ludzi z historią szkodliwych relacji (analityczny aspekt pracy socjalnej opartej na relacjach) i zaoferuje klientowi swoją jaźń, jako relacyjny i potencjalnie naprawczy zasób.

Oczywiście taka profesjonalna relacja może zostać zaakceptowana, odrzucona, wyśmiana lub nadużyta. Taka oferta może zakłócić równowagę klienta zagrażając jego niepewnemu poczuciu psychospołecznego bezpieczeństwa. Uzdolniony, wrażliwy pracownik socjalny potrafi zrozumieć reakcje klienta, nie brać ich do siebie, a w niektórych przypadkach wykorzysta je, by pomóc mu uzyskać samoświadomość i wyzdrowieć.

Tego rodzaju praktyka oparta na relacjach ma charakter terapeutyczny – słowo i aktywność mające na celu takie działania, które umożliwią u klienta łagodną, uzdrawiająca przemianę. Oferowanie przez pracownika socjalnego samego siebie nie wypływa z analitycznego sprytu, ale wymaga od niego samoświadomości i włączenia swojego instynktu opiekuńczego poprzez empatyczne słuchanie i praktyczne działania w interesie podopiecznego.

Kolejne rozdziały koncentrować się będą na tym, w jaki sposób pracownik socjalny może przygotować się do pracy opartej na relacjach.

## POSUMOWANIE ROZDZIAŁU

- ➔ Nasze dojrzałe osobowości (nasze wzorce myślowe, uczuciowe i zachowań) wynikają w dużej mierze z naszych wczesnych doświadczeń relacyjnych.
- ➔ Ta konkluzja jest wynikiem zbieżności teorii psychologicznych, socjologicznych i biologicznych.
- ➔ Relacje są niezwykle ważne dla pracy społecznej ze względu na swój ogromny wpływ na kształtowanie się człowieka.

- ➔ Pracownicy socjalni to istoty ukształtowane przez relacje, tak jak i ich klienci. Ich samoświadomość przeszłych doświadczeń relacyjnych jest niezwykle istotna, jeśli chcą wykorzystywać relacje w pracy ze swoimi podopiecznymi.
- ➔ Rozdział umożliwił ci także zastosowanie teorii w praktyce, we własnym życiu i pozwolił rozwinąć świadomość przeszłych i obecnych relacji.



## 4. POZNANIE I WYKORZYSTANIE SIEBIE W PRACY SOCJALNEJ OPARTEJ NA RELACJACH

### WSTĘP

W poprzednim rozdziale przedstawiono podstawy teoretyczne, leżące u podstaw tezy o kluczowej roli relacji i towarzyszących im emocji dla biopsychospołecznego rozwoju człowieka w okresie dzieciństwa i przez resztę życia. Wraz z rozwojem tych obszarów wiedzy i naszą rosnącą świadomością kluczowej roli relacji (tak pozytywnych, jak i negatywnych) na nasze życie, pracownicy socjalni muszą postawić sobie kilka fundamentalnych pytań dotyczących ich praktyki zawodowej. To jest, w jaki sposób mogą wykorzystać tę wiedzę z korzyścią dla swoich podopiecznych i swojej pracy?

Wynika z tego, że teoria relacyjna powinna być „dopasowana (Ward i McMahon 1998) do praktyki. Oznacza to, że teza o kluczowym znaczeniu relacji dla ludzkiego rozwoju implikuje praktyczne zastosowania jaźni w relacjach pracownik – klient. W ten sposób pracownicy socjalni osobiście wprowadzają teorię w życie i właśnie takie nawiązywanie relacji w sposób przemyślany, zdyscyplinowany, współczujący i celowy charakteryzuje pracę socjalną opartą na relacjach.

Poprzednie rozdziały wykazały, że praktyka zawodowa oparta na relacjach wymaga kombinacji zdolności interpersonalnych i intrapersonalnych. Ten rozdział skupia się na tych drugich zaglądając w jaźń i odkrywając dlaczego samoświadomość jest taka ważna i jak ją osiągnąć. Opanowanie tego i proces samoodkrywania są niezbędne do spełnienia wymagań 1 Roli Kluczowej 1, Element 1.3.

- ➔ Zastanów się nad swoją historią i doświadczeniami, które mogą mieć wpływ na relacje.
- ➔ Przemyśl prawdopodobny wpływ swojej własnej roli i odpowiedzialności w relacji.

Idea samoświadomości będzie także osadzona szerszej strukturze pracy socjalnej i wyjaśnimy jak łączy się z teorią, praktyką i wartościami.

## PROBLEMY Z DEFINICJĄ SAMOŚWIADOMOŚCI

W rozdziale 2 podkreślałem zalety samoświadomości pracownika socjalnego. Przedstawiłem także krótkie studia przypadków, by praktycznie zilustrować teorię. Ale chociaż łatwo jest mówić, że pracownicy socjalni powinni być samoświadomi, to niemal niemożliwe jest ustalenie co to tak naprawdę oznacza. Problemem jest wymóg samoświadomości do studiowania samoświadomości (Beitman i Nair 2004). Mówiąc prościej, spotykamy się często z dylematem badaczy społecznych: nie możemy stanąć obok siebie i ocenić się obiektywnie. Jesteśmy obiektem naszych badań.

Jopling (2000) zauważa kolejną trudność – mimo, że osoba może twierdzić, że zna sama siebie to nie można mieć pewności czy to rzeczywiście prawda. Ludzka skłonność do oszukiwania samego siebie, celowa lub przypadkowa, jest zbyt silna. Jopling twierdzi, że samoświadomość to stan osiągniany dzięki samorefleksji i samoocenie. Te procesy prowadzą do ukształtowania osoby znającej

*z pewną dokładnością kształt i przebieg rozwoju swojej moralnej osobowości, kierunek w jakim zmierza jej życie i najważniejszych dla niej wartości. [Są to ludzie], którzy osiągnęli poziom integralności osobistej poprzez przyjęcie postawy krytycyzmu wobec swoich bezpośrednich pragnień, wierzeń i aktów woli; którzy nie zaakceptowali bezkrytycznie żadnych konwencjonalnych, gotowych form samozrozumienia, jako oddających prawdziwą naturę jaźni, ale którzy za pomocą rozumu, wyboru, dialogu lub moralnej refleksji wypracowali sobie własne metody służące zrozumieniu siebie i swoich życiorysów (Jopling 2000: 2).*

Opis Joplinga jest dla pracowników socjalnych bardzo przydatny. Nie nadaje samoświadomości aury mistycyzmu, ale prezentuje ją jako stan, który można osiągnąć i utrzymać jedynie dzięki własnej pracy. Powinien on być traktowany jako niekończący się, nigdy niekompletny proces. Jest on zawsze częściowy zmieniając się wraz z biegiem lat i z powodu podanego przez Beitmana i Naira (2004), zawsze niedoskonały. W zdaniu wydającym się mieć zastosowanie w zawodzie pracownika socjalnego Jopling sugeruje, że „ludzie samoświadomi są lepiej przygotowani do praktycznych, życiowych zadań niż ci, którzy cierpią samooszukując się, ponieważ taki stan utrudnia rozwój powiązanych cnót takich jak uczciwość, odpowiedzialność polityczna i moralna i poczucie kierunku” (2000: 4–5).

Biorąc pod uwagę tezy Beitmana, Nair i Joplinga, wyrażenie „samoświadomy pracownik socjalny” należy rozumieć jako określenie relatywnego stanu. Innymi słowy niektórzy pracownicy socjalni mogą być bardziej samoświadomi niż inni, podczas gdy ktoś taki jak doskonale świadomy pracownik socjalny nie istnieje. Ale jak dokładnie samoświadomość może pomóc pracownikom socjalnym i dlaczego jest warta zachodu?

Kiedy pracownik socjalny osiągający wysoki poziom samoświadomości jest w stanie dokładniej wytłumaczyć sobie i innym ich motywacje, uczucia i dlaczego myślą w ten określony sposób. Równie ważne jest to, że samoświadomi pracownicy, którzy nie są w stanie dostarczyć takich wyjaśnień, wiedzą o tym, że nie potrafią. Ich samoświadomość pozwala im zdać sobie sprawę, że są zdezorientowani, że nie rozumieją. Dzięki dyscyplinie samodzielnie szukają wyjaśnienia i zrozumienia, zastanawiają się nad wydarzeniami, starając się dociec co powoduje ich dezorientację. Sytuacja ta mocno kontrastuje z pracownikiem, którego działaniami kierują nieznanne powody, którego myśli i uczucia wydają się przypadkowe i chaotyczne. Taki pracownik socjalny nie będzie w stanie zrozumieć siebie ponieważ nie dysponuje odpowiednimi narzędziami i nie posiada odpowiedniej dyscypliny.

Krótkie studium przypadku pozwoli nam zilustrować problem.

### Studium przypadku 1

Wyobraź sobie, że pracujesz w grupie zajmującej się osobami starszymi. Akceptujesz nowe zadanie polegające na ocenie potrzeb mieszkającego samotnie we własnym domu starszego mężczyzny.

Podczas pierwszej wizyty czujesz się skrępowany w obecności mężczyzny, a w miarę upływu czasu te uczucia tylko się wzmacniają. Całkiem bezwiednie, zaczynasz czuć niechęć do swojego klienta i opuszczasz jego dom nie wdając się w rozmowę. Jeśli jesteś samoświadomym pracownikiem przyglądniesz się bliżej swoim uczuciom i spróbujesz odnaleźć ich źródło. Przeanalizujesz przebieg spotkania i spróbujesz dociec co wywołało u ciebie takie emocje. Twoje dążenie do samoświadomości oznacza, że nie przyjmiesz tych uczuć bezrefleksyjnie, lecz raczej spróbujesz zbadać je dokładniej, by odkryć dlaczego czujesz się tak, a nie inaczej.

Dla odmiany pracownik socjalny bez samoświadomości prawdopodobnie bezkrytycznie przyjmie swoje uczucia nie próbując zidentyfikować ich źródła. Bardzo możliwe, że będzie przypisywać swoje uczucia klientowi, dostrzegając w nim coś nieznanego, co wywołuje w nim uczucie skrępowania.

W czynionym tutaj rozróżnieniu chodzi o to, że podczas gdy samoświadomy pracownik socjalny mógłby powiedzieć „czułem się nieswojo w tej sytuacji”, nieświadomy powie raczej „sprawił, że czułem się skrępowany”. Ten dobór słów jest podyktowany przez radykalnie odmienne podejście, ponieważ pierwszy z pracowników bierze część odpowiedzialności za swoje uczucia, podczas gdy drugi winą obarcza podopiecznego.

Ten przypadek można rozpatrywać na cztery sposoby: *teoria, praktyka, wartości i jaźń*.

#### Teoria

Teoria pracy socjalnej zajmuje się analizą i poszukiwaniem sensu w sytuacjach życiowych. Ma ona na celu wyjaśnienie skomplikowanych ludzkich sytuacji, czemu gdy pracownik socjalny teoretyzuje, nie jest w stanie wyłączyć siebie z wytłumaczenia ponieważ sam jest częścią sytuacji, którą usiłuje zrozumieć. W stopniu w jakim jest samoświadomy, będzie w stanie rozpoznać jaki efekt wywiera na sytuację i efekt jaki sytuacja wywiera na nim. Taka przejrzystość ma zasadnicze znaczenie dla właściwej oceny sytuacji.



## Praktyka

Kiedy teoretyczne rozumowanie jest poprawne, to prawdziwe interwencje mają dużo większą szansę na zaspokojenie rzeczywistych potrzeb klienta. Pracownik socjalny, dla którego jedyną przyczyną jego skrępowania jest klient i który w ogóle i nie próbuje badać swojego wewnętrznego świata, ani przyczyn swoich odczuć, ma mniejsze szanse na zobaczenie swojego klienta takim, jakim jest w rzeczywistości. Z dużym prawdopodobieństwem będzie rzutować na niego projekcje swoich niezidentyfikowanych uczuć i wiązać z nim rzeczy, z którymi w rzeczywistości nie ma nic wspólnego. W tak zawilej sytuacji interwencja tego pracownika będzie wypaczona przez jego własny stan emocjonalny.

Mimo to pracownicy socjalni od dawna zdają sobie sprawę z istnienia czegoś, co czasem nazywamy „mądrością praktyka”. W powszechnej świadomości nabywa się jej wraz z doświadczeniem, a opiera się na intuicyjnych aspektach umysłu, który pomimo braku mocnych dowodów empirycznych potrafi wyczuć, że „coś jest nie tak” w danej sytuacji. W takich okolicznościach (a zwłaszcza w sytuacjach związanych z opieką) uważa się za słuszne, by pracownik, bez uprzedzeń przedyskutował swój problem z kolegą, albo przełożonym. Taka rozmowa może ujawnić, że uczucie skrępowania ma swoje źródło w zewnętrznej sytuacji, a nie całkowicie w pracowniku. Rustin (2005) w swoich pracach, w których porusza zagadnienie dotyczące wykorzystywania tzw. „dobrych przeczuc” w przypadkach związanych z ochroną dzieci (problem poruszany w następnym rozdziale) dochodzi do podobnych wniosków.

## Wartości

Jeśli chodzi o wartości, pracownicy społeczni starają się traktować swoich klientów sprawiedliwie i uczciwie. Jeśli decydują się działać w ten sposób, to przede wszystkim muszą zobaczyć w kliencie prawdziwą osobę, a nie tylko obiekt rozmazany przez jego własne uczucia. Samoświadomość jest kluczem do uzyskania takiego czystego spojrzenia i z tego powodu jest jednym z fundamentów pracy socjalnej.

## Jaźń

Głównym wnioskiem płynącym z tego przypadku jest to, że twoje umiejętności i dyscyplina pracy umożliwiają ci zastosowanie teorii społecznej w praktyce tak, by zaspokoić prawdziwe potrzeby twojego klienta. Bycie samoświadomym

pracownikiem socjalnym to punkt wyjścia do zostania zaznajomionym z teorią praktykiem relacyjnym.

Paradoksalnie, wydaje się że badana subiektywność pracownika socjalnego, prowadzi do obiektywności, która jest podstawą dla trafnej i sprawiedliwej oceny. Jeśli jako pracownik znasz samego siebie to jest bardziej prawdopodobne, że posiadasz czystszy i bardziej wierny obraz innych ludzi. Dlatego nieprawdą jest, iż uporządkowane poszukiwanie samoświadomości zaciemnia obraz sytuacji. Wręcz przeciwnie, pomaga w trafnej ocenie i współczującym zaangażowaniu, ponieważ pozwala pracownikowi widzieć rzeczy takie, jakimi są.

## POZNAWANIE SUBIEKTYWNEJ JAŻNI

Nawiązując relacje z klientami, to kim jesteś staje się częścią zadania. Istnieje coś, co England (1986: 35) nazwał „wszechobecnym wykorzystywaniem jaźni” – w pracy socjalnej zawsze i wszędzie zabierasz ze sobą swoją osobowość (Howe: 1998). To właśnie dlatego Clare Winnicott napisała, że „ci, którzy chcą zrozumieć innych ludzi (...) muszą najpierw zrozumieć samych siebie” (za: Kanter 2004: 227), a w literaturze przedmiotu istnieje pełna zgoda (na przykład Goldberg 1953, Irvine 1966 i wielu innych).

Podsumowując, im więcej pracownik społeczny dowiaduje się o sobie, tym bardziej uświadamia sobie doświadczenia życiowe, które go uformowały, dlaczego zwykle myśli, czuje, i zachowuje się w taki, a nie inny sposób i tym bliższy jest bycia uzdolnionym praktykiem relacyjnym. Tego rodzaju wiedzę można nabyć jedynie dzięki procesowi samoodkrywania, podejmowanego na własną rękę i wraz z innymi.

Poniższe ćwiczenie pomoże ci rozwinąć swoją samoświadomość.

### Ćwiczenie 1

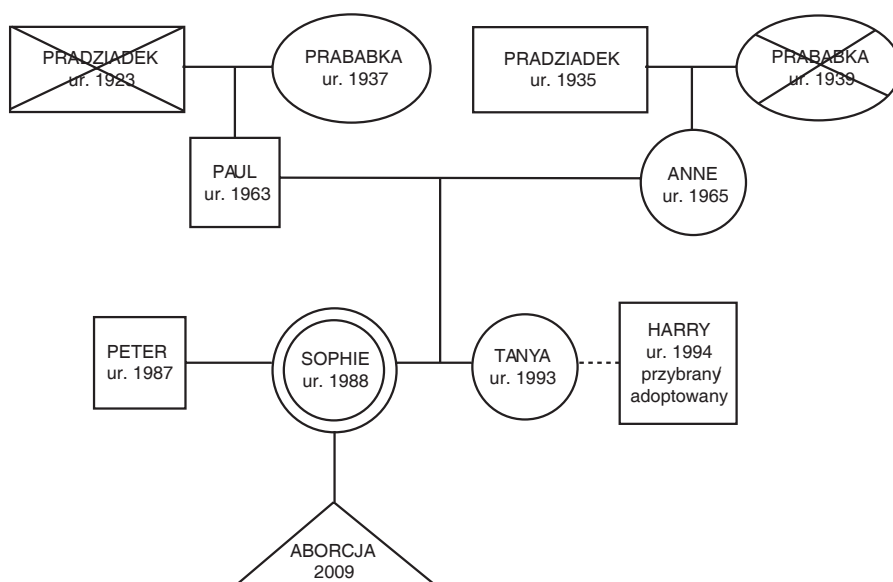
#### Genogram

Genogram jest podobny do drzewa genealogicznego. Poniżej zamieszczony jest przykład, który oczywiście wymaga dostosowania do okoliczności.

Niektórzy ludzie nigdy nie znali swoich rodziców, albo znali tylko jedno z nich. Podobnie separacje, przedwczesne zgony, rozpadające się rodziny oraz dzieci oddzielone od swoich naturalnych rodziców, wychowywane w domach dziecka, lub adoptowane mogą powodować brak informacji o dziadkach.. Ich Genogram będzie się znacznie różnił.

Każdy genogram jest wyjątkowy. Nie istnieje druga osoba taka jak ty i z tego powodu twoja praca zawodowa będzie się różnić, nawet jeśli tylko odrobinę, od pracy kolegów z zespołu. Konstruowanie genogramu jest kolejnym ćwiczeniem na drodze do odkrycia kim jesteś, co jest niezwykle istotne w pracy społecznej.

Zanim rozpoczniesz prace nad twoim własnym genogramem, spójrz na rysunek 4.1. Odnosi się on do Sophie, nieistniejącej studentki nauk społecznych, której życie badane jest w diagramach linii życia



**Rysunek 4.1 Sophie: genogram**

Genogram Sophie jest relatywnie łatwy do przedstawienia za pomocą symboli. Podmiot diagramu (w tym przypadku Sophie) jest symbolizowany przez podwójny okrąg, lub w przypadku płci męskiej, podwójny kwadrat. Gdy tworzysz własny genogram możesz potrzebować symboli przedstawiających inne rodzaje relacji, np. wspólne zamieszkiwanie, rozwiedzione pary, bliźniaki, poronienia, itd. Poniżej znajdziesz niektóre sposoby przedstawiania tych relacji, a pełniejsze omówienie tematu genogramów w pracy socjalnej znajdziesz w pracach Parkera, Bradleya (2003) i Millera (2006). Nie wszystkie symbole używane powszechnie w genogramach są zunifikowane, być może będziesz musiał wymyślić własne, albo po prostu dodaj opis tej nietypowej relacji.

Niektóre często używane symbole

- |   |              |   |         |   |   |                        |  |
|---|--------------|---|---------|---|---|------------------------|--|
| → | Mężczyzna    |  | Kobieta |  | → | Wspólne zamieszkiwanie |  |
| → | Bliźniaki    |  |         |   | → | Aborcja                |   |
| → | Małżeństwo   |  |         |   | → | Adopcja                |   |
| → | W separacji  |  |         |   | → | Nie żyje               |   |
| → | Po rozwodzie |  |         |   | → | Adoptowany             |   |

### Część 1 (wykonywana samemu)

1. Weź dużą kartkę papieru i za pomocą najczęściej używanych symboli skonstruuj swój genogram.
2. Wypisz imiona osób i rok urodzenia, jeśli je znasz.
3. Jeśli ktoś nie żyje, wpisz datę śmierci, jeśli ją znasz.
4. Wypisz daty małżeństw, separacji i rozwodów.
5. Każda rodzina jest unikalna i być może będziesz musiał wymyślić własne symbole, albo opisać sytuację słownie.

### Część 2 (wykonywana w parach)

- Po skończeniu genogramu znajdź sobie kogoś do pary i pokaż mu go. Potem porozmawiaj z nim o aspektach ważnych dla ciebie.
- Następnie pomyśl o jednej, konkretnej osobie ze swojego genogramu. Opowiedz o niej partnerowi i o tym, dlaczego wybrałeś tę właśnie osobę.
- Teraz, pomyśl o osobach z twojej dalszej rodziny, powiedz partnerowi jeśli odnajdujesz siebie w którymś z nich.
- Czy jesteś podobny, odmienny, celowo odmienny do ludzi wśród których spędziłeś dzieciństwo?
- Czy coś w historiach tych osób pomogło ci zrozumieć dlaczego wybrałeś pracę socjalną jako ścieżkę kariery?

Celem konstruowania genogramu jest zdobycie wiedzy o jaźni, którą będziesz zabierał ze sobą do pracy. Tak jak inżynier zna swoje narzędzia, ty powinieneś znać siebie, bo to ty sam będziesz swoim najbardziej użytecznym narzędziem.

Genogram to ćwiczenie niezwykle subiektywne i dobry czas by zacząć umieszczać subiektywnego siebie w bardziej obiektywnych ramach społecznej teorii, praktyki i wartości.

## ODNAJDYWANIE SIEBIE W SZERSZYM KONTEKŚCIE PRACY SOCJALNEJ

Rozpocząłeś uporządkowany intrapersonalny proces poznawania siebie. Teraz musisz zobaczyć jak twoja subiektywna jaźń wpasuje się w obiektywne rozumienie pracy socjalnej. Profesjonalne szkolenia dla pracowników socjalnych zazwyczaj opierają się na trzech dyskretnych, ale powiązanych obszarach. Teoria zajmuje się tłumaczeniem ludzkich sytuacji, które w innym przypadku mogły by nas zastanawiać (Payne 2005, Beckett 2006, Howe 2009). To baza wiedzy pracy socjalnej, która pomaga nam zrozumieć to co spotykamy w codziennej pracy, dostarczając nam pojęć, za pomocą których jesteśmy w stanie pojąć skomplikowane ludzkie zachowania i rodzaje relacji. Pracownicy socjalni mają do dyspozycji szeroki zakres teorii, niektóre połączone terapiami. Na przykład, teoria kognitywno-behawioralna tłumaczy jak czasami sami „wymiślamy” sobie depresję i lęki, a terapia kognitywno-behawioralna to praktyczny sposób na przerwanie ciągu myśli kiedy stają się irracjonalne i kiedy sprzyjają nastrójom depresyjnym i lękowym.

Praktyka zajmuje się działaniami społecznymi (np. wywiady, ocena, komunikacja, empatyczne słuchanie, zarządzanie i radzenie sobie z emocjami, autorefleksja, itd.), która kieruje się teorią (Trevithick 2005, Koprowska 2008). Powyższy przykład z obowiązkowego szkolenia wstępnego może zostać użyty przez pracownika socjalnego z zespołu zajmującego się zdrowiem psychicznym. Podobnie pracownik socjalny, który uważa teorie humanistyczne za bardziej przekonujące lub efektywne może je zastosować używając metod zorientowanych na osoby w swoich kontaktach z podopiecznym.

Wartości to obszar dot. etycznych podstaw teorii i praktyki (np. kodeksów postępowania takich jak te przygotowane przez Brytyjskie Stowarzyszenie Pracowników Socjalnych (*British Association of Social Workers*), Główną Radę Opieki Społecznej (*General Social Care Council*) czy Międzynarodową Federację Pracowników Socjalnych

(*International Federation of Social Workers*) (zob. Banks 2006, Banks i Gallagher 2009). Często wskazują nam dlaczego powinniśmy postępować w ten, a nie inny sposób. Być może są to obszary edukacji z zakresu pracy socjalnej wzbudzają największe emocje, ponieważ wartości wiążą się z najgłębszymi i najbardziej osobistymi znaczeniami naszego życia.

Trójca teorii, praktyki i wartości jest kompleksowa w takim znaczeniu, że obejmuje kognitywne (analizy), praktyczne (działanie) i być może także pewne emocjonalne (ważne dla ciebie wartości) wymiary każdego ze studentów. Ponieważ jesteś studentem, twoja nauka często skupia się jedynie na osobach trzecich (np. klient). Oznacza to, że poznajesz teorie dot. innych, rozwijasz umiejętności praktyczne do wykorzystania na innych, i przyjmujesz wartości w relacji do innych. Z perspektywy działań opartych o relacje i wykorzystywanie jaźni, edukacja oparta na osobach trzecich, jakkolwiek istotna dla treningu zawodowego i obiektywności, wymaga uzupełniania subiektywną perspektywą pierwszoosobową, tym samym przesuwając trójcę teorii, praktyki i wartości od innych w stronę jaźni. W związku z tym, należy stosować teorie (takie jak psychologia rozwoju) wobec siebie oraz wobec innych. Rozwijanie zdolności do refleksji i samoświadomości wzbogaca twoje umiejętności interpersonalne (takie jak empatia i słuchanie). Poznawanie wartości, obok znajomości kodeksu postępowania zawodowego i postaw przyjmowanych wobec innych, to jeden z niezwykle istotnych dla ciebie (studenta lub pracownika socjalnego) elementów.

Bez tego typu personalizacji, szkoleniu zawodowemu grozi zawężenie do zewnętrznego świata innych ludzi i jako takie nie bierze pod uwagę samego studenta mającego zostać zawodowym pracownikiem znającym, wykorzystującym i chroniącym wartości. W najgorszym wypadku ty, student, możesz być traktowany raczej jako „przestrzeń przewodząca coś innego” (Tillich 1964: 136), niż jako istota ludzka, która zamierza wykorzystać nabytą wiedzę, przepuszczoną przez własne, życiowe doświadczenia, przekonania oraz stany kognitywne i emocjonalne.

Oznacza to, że wiedza nabyta na studiach jest przykładana do świata zewnętrznego, jak i własnej jaźni. To prowadzi nas do czwartego wymiaru szkolenia, do pracy socjalnej.

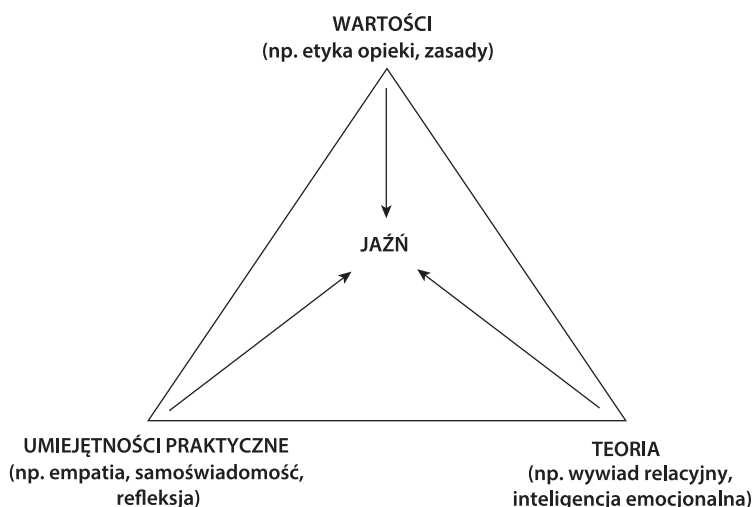
## CZWARTY WYMIAR

Do trzech wymiarów pracy socjalnej trzeba dodać jeszcze czwarty, wymiar jaźni. W poprzednim rozdziale jaźń została zdefiniowana jako osobowość danego pracownika socjalnego, tj. unikalna konfiguracja uczuć, myśli i zachowań, które są oparte na jego genetycznym dziedzictwie, życiowe, relacyjne doświadczenia i wybory wartości jakich dokonuje.

To właśnie wyjątkowość każdego pracownika socjalnego skłania go do interpretacji teorii, praktyki i wartości w sposób dla niego odpowiedni i charakterystyczny. Życiowe doświadczenia, przeszłe i obecne i to, jak na nie reaguje, mogą mieć wpływ na jego podejście do teorii pracy społecznej, sposoby praktycznego jej zastosowania, jego motywacje etyczne i system wartości.

Na poniższym wykresie (Rysunek 4.2) możesz wyobrazić sobie siebie, swoją wyjątkową jaźń, w centrum (wpisz tam swoje imię). Na obrzeżach znajdują się teoria pracy socjalnej, umiejętności praktyczne i wartości, które z biegiem lat możesz zinternalizować i zacząć traktować jako „własne”. Ta internalizacja to krok w stronę budowania własnej, zawodowej „jaźni”.

**Rysunek 4.2**



Róg trójkąta opisany jako „Umiejętności praktyczne” zawiera empatię, samoświadomość i osobistą refleksję. To te umiejętności, świadomość własnej jaźni i empatii wobec innych osób, leżą u podstaw pracy zawodowej opartej na relacjach.

Róg opisany jako „Teoria” skupia się na zaznajomieniu z badaniami wskazującymi na rolę relacji dla ludzkiego rozwoju. To baza wiedzy dla pracowników socjalnych. Jeśli czujesz taką potrzebę, wróć do poprzedniego rozdziału by przypomnieć sobie o biopsychospołecznych podstawach tej wiedzy. Następny rozdział podchodzi do tego tematu szerzej badając rolę inteligencji emocjonalnej z wykorzystaniem „jaźni” w działaniach opartych na relacjach.

Róg opisany jako „Wartości” zajmuje się etycznymi zasadami, altruizmem, cnotami i etyką w opiece – tematem Rozdziału 7.

We wszelkich działaniach związanych z pracą społeczną występuje interakcja pomiędzy teorią praktyką, wartościami i jaźnią – każda z nich ma wpływ na pozostałe. Rezultat każdej interwencji pracownika socjalnego zawsze będzie do pewnego stopnia unikalny, ponieważ subiektywna jaźń pracownika socjalnego przenika się z bardziej obiektywnymi obszarami teorii i praktyki.

## SAMOŚWIADOMOŚĆ ORAZ IMPLEMENTACJA TEORII, PRAKTYKI I WARTOŚCI

Zadaniem pracownika socjalnego działającego w oparciu o relacje, jest wykorzystanie jego subiektywnej „jaźni”, w ramach bardziej obiektywnych teorii, wartości i praktyki pracy socjalnej.

W ramach świadczenia usług z zakresu pracy socjalnej, a szczególnie tam, gdzie w grę wchodzi ocena ryzyka, kluczową rolę samoświadomości można zilustrować, wyobrażając sobie sytuację, w której pracownik socjalny nie jest świadomy siebie, swoich uczuć (albo je wypiera – patrz teorie Freuda w Rozdziale 3) i powodów własnych zachowań. Takie sytuacje mogą doprowadzić do nieporozumień, a czasem nawet wyrządzić szkody. Jest to szczególnie prawdziwe, gdy w grę wchodzi trudne do opanowania emocje, takie jak pociąg seksualny, gniew, lęki,



lub głęboki niepokój wywołane przez relacje pracownik – klient. Według Fergusona (2005) w podobnych okolicznościach pracownik socjalny może odczuwać potrzebę, by unikać wchodzenia w relacje, celem obniżenia własnego poziomu lęku. Poniższe ćwiczenie jest skonstruowane w oparciu o prace Fergusona.

## Ćwiczenie 2

### Jaźń emocjonalna i samooszukiwanie się w obliczu lęku

Wyobraźmy sobie pracownika socjalnego zajmującego się dziećmi i interwencjami rodzinnymi. Jest mocno obłożony pracą, a przez wielu z rodziców dzieci będących pod jego opieką, jego obecność nie jest mile widziana. Co jakiś czas, tak jak jego koledzy i koleżanki, staje się ofiarą ataków słownych, a czasem także fizycznych.

Praca w takich warunkach podnosi poziom jego lęku na dwa sposoby. Po pierwsze, jego celem jest ochrona dzieci i martwi się czy dobrze wykonuje swoją pracę. Po drugie boi się o swoje bezpieczeństwo.

Z powodu jednej, szczególnie groźnej rodziny, nie będąc świadomym co tak naprawdę robi, opracowuje strategię radzenia sobie ze zmartwieniami. Zaczyna pisać zapowiedzi do rodziców, których ma odwiedzić. W wyniku tego wiedząc uprzednio o jego wizycie, najczęściej opuszczają dom na chwilę przed jej przybyciem.

By zobaczyć się z dzieckiem, musiałby powrócić do niezapowiedzianych wizyt. Zamiast tego nadal pisze zapowiedzi, a rodzice nadal opuszczają dom przed jego przybyciem.

### Punkty do rozważenia

1. Jak wygląda ta sytuacja z perspektywy samoświadomości? Wygląda na to, że z powodu któregoś do końca nie rozumie, pracownik socjalny trwa w samooszukiwaniu i samoobronie.
2. Samooszukiwanie pojawia się, gdyż prawdopodobnie przekonuje sam siebie, że dobrze wykonuje swoją pracę.
3. Samoobrona bierze się z unikania przez niego sytuacji, którą uważa za zagrożenie.
4. Nie jest w stanie obiektywnie ocenić sytuacji i wykonywanych przez siebie obowiązków, z powodu zniewalającego go subiektywnego lęku.

### Punkty do przedyskutowania

1. Jakie przeszkody nie pozwalają pracownikowi socjalnemu dostrzec prawdziwych przyczyn swojego postępowania?
2. Czy może osiągnąć samoświadomość i zacząć dobrze wykonywać swoją pracę.
3. Jakiego wsparcia potrzebowałaby, by zacząć działać mniej defensywnie?

Nie są to pytania, na które łatwo udzielić odpowiedzi. Pierwszą rzeczą wartą odnotowania jest to, że pozostanie samoświadomym w pracy socjalnej bywa niełatwe. Thompson (2005: 90) uważa, że pracownicy socjalni bez samoświadomości mogą przyzwyczaić się do swojego sposobu postępowania i „stracić kontakt z rzeczywistością”. Powinniśmy mieć świadomość tego, że utrata kontaktu z rzeczywistością może działać kojąco, tak jak we wspomnianym przypadku.

Z życia wzięte przykłady samopocieszania i samoświadomości można znaleźć w analizie śmierci Victorii Climbié autorstwa Rustin (2005). Opisuje w niej, jak pracownicy socjalni zdecydowali się zignorować swoje „przecucia” w tej sprawie, odsuwając je na bok, by zaoszczędzić sobie stresu i dodatkowej pracy. Określa to jako „beźmyślność – niepowodzenie w łączeniu faktów, pamiętaniu o detalach i patrzeniu z perspektywy łączącej przeszłość i terażniejszość” prowadzącą do fragmentacji jaźni u pracowników socjalnych. A jeśli wewnętrzna rzeczywistość pracownika socjalnego jest niespójna, to odbije się ona także na rzeczywistości zewnętrznej. Obiektywizm będzie w takim wypadku nieosiągalny, a ocena upośledzona.

Rustin poleca natomiast szkolenia z „uważności” – teorii i praktyk „pozwalających pracownikom socjalnym dostrzegać takie poziomy niepokojów i ocenić jaki wpływ może mieć na nich samych”. W podobnym tonie wypowiadają się Reder i Duncan (2003) omawiając nieprawidłowo działającą komunikację wewnątrz placówek, w przypadku spraw dzieci doświadczających przemocy, odnoszą się do „psychologicznych procesów takich jak lęk, które utrudniają pracownikom myślenie”. Podkreślają też wagę świadomości „wewnętrznych czynników mających wpływ na sposób myślenia jednostki”. Niedawno Howe powrócił do tematu pisząc, że:

*Zanim pracownik zrozumie uczucia klienta, będzie musiał zrozumieć i przyjąć do wiadomości swoje własne stany emocjonalne i moc z jaką oddziałują na niego, zwłaszcza gdy wchodzi w relacje z ludźmi odczuwającymi niepokój, gniew i rozpacz (2008: 185).*

Omawiane tu niebezpieczeństwa podsumowuje Miller (2006: 39) twierdząc, że „pracownicy socjalni mogą działać biorąc pod uwagę bardziej potrzeby swoje niżli klientów”. Obroną może być według niej samoświadomość.

Aby pracownik socjalny mógł pozostać samoświadomym nie popadając w niebezpieczne sytuacje opisane wyżej, proces osiągania i utrzymywania samoświadomości musi stać się częścią jego normalnej aktywności (metody osiągania samoświadomości, włączając uważność i profesjonalny nadzór będą omawiane szerzej w Rozdziale 6).

W przykładzie rutynowe wykorzystanie procesów samoświadomości, pozwoliłoby pracownikowi (samemu lub pod nadzorem doświadczonego kolegi lub przełożonego), nazwać uczucia i zidentyfikować zagrożenie. Po opanowaniu słownictwa pozwalającego na opisanie swojej jaźni, otrzymałaby pomoc w zrozumieniu swojego stanu emocjonalnego. Lęk czasem ogranicza się do konkretnych sytuacji (tak zwany „lęk specyficzny”), w innym przypadku może być odczuwany w całym spektrum aspektów życiowych. Powinno zachęcać się pracowników socjalnych do częstszej ogólnej refleksji nad swoim życiem, relacjami i do uświadomienia sobie innych okoliczności mogących wywoływać lęk (zarówno przeszłych, jak i obecnych lub przyszłych).

Oczywiście tego rodzaju procesy mogą pozostawić pracownika emocjonalnie podatnym na podobne zachowania. Ich naturalnym efektem jest obniżenie zdolności do obrony odsłaniając delikatne i wrażliwe obszary jego życia. Jednak wynikiem procesu może być też wzmocnienie. Lepiej pozna siebie przez co będzie mógł lepiej wykorzystać siebie w pracy. Jego umysł dostroi się do emocjonalnych wymiarów życia w taki sposób, by nie uczynić go nadmiernie defensywnym. To proces stawiania się tak zwanym „rannym uzdrowicielem” (Nouwen 1979) – osobą, która zbadła swoje cierpienie tak dogłębnie i szczerze, że paradoksalnie zdobyła siłę, odwagę i zdolności by pomóc innym zrobić to samo.

Do pracy w ten samoświadomy sposób pracownicy socjalni potrzebują grup wsparcia i oparcia w przełożonych. Poniższy przykład dobrze ilustruje ten problem.

### Studium przypadku 2

U matki pracownika socjalnego w średnim wieku, zajmującego się osobami starszymi, pojawiły się pierwsze oznaki demencji. Czuje on z tego powodu smutek i niepewność. Jego ojciec, zanim umarł parę lat temu, cierpiał na Alzheimera. Czy to oznacza, że tak jak jego rodzice, jest skazany na taki koniec?

Wcześniej pracownik socjalny nie poświęcał demencji szczególnej uwagi, teraz zaczął dużo o niej czytać, wzbogacając swoją wiedzę. Zwierzył się także ze swoich uczuć i odczuwanego smutku koledze. W ten sposób otworzył się na inną osobę, ale co równie ważne, przed sobą samym. Nazwanie i stawienie czoła swoim emocjom, uzewnętrznienie ich, sprawia że wydają się łatwiejsze do kontrolowania i że czuje się mniej podatny na lęki opanowujące jego umysł.

Z powodu jego zwiększonej świadomości własnej, wrażliwości i współczucia dla ofiar demencji, zmienia się także jego praktyka zawodowa. Kwestionuje swój zestaw wartości, a pojęcia etyczne, takie jak „godność” i „szacunek”, zyskują w jego oczach na wartości.

Teraz, gdy spotyka się ze swoimi klientami cierpiącymi na demencję, jego własne doświadczenia z rodzicami, i to jak na nie zareagował, powalają mu wsłuchać się w ich zmartwienia. Miał obawy, czy jego doświadczenia nie sprawią, że przybierze bardziej defensywną postawę wobec cierpiących na demencję, że ich doświadczenia pogorszą jego własny, uwrażliwiony na te kwestie stan emocjonalny. Oczywiście te uczucia nadal mu towarzyszą, ale teraz stały się źródłem empatii względem innych ludzi, sprawiając że otworzył się na nich, zamiast zamknąć się z powodu swoich lęków.

Jego dążenie do samoświadomości przez introspekcję, pozwoliło mu doświadczać zewnętrznego świata z mniejszym lękiem, pełniej skonfrontować się z własnymi i cudzymi lękami. Jego uczciwe spojrzenie w głąb siebie spowodowało, że może teraz szczerze spoglądać na zewnątrz. Używa swojego wewnętrznego świata, „używa siebie” dla innych.

Przykład ilustruje w jaki sposób osobista historia pracownika, a w szczególności historia jego relacji, może wpłynąć na zrozumienie teorii i poprawę jego działań zawodowych. W tym przypadku emocje doświadczane w związku z niekorzystnymi zmianami w jego relacjach osobistych, wpływają na to, jakie elementy zawodowej wiedzy, teorii i wartości wysuwają się na pierwszy plan. Jego własna „jaźń” wchodzi w interakcje i wpływa na wyniki pracy zawodowej. Ten pracownik socjalny „używa siebie” oferując klientom część tego, „kim jest”.

Korzystanie z siebie w zdyscyplinowany, kompetentny i celowy sposób, będące ważnym elementem zaspokajania potrzeb klienta, przydzielanie zasobów, ocena ryzyka, radzenie sobie z sytuacjami kryzysowymi, to profesjonalna podstawa, na której można oprzeć działania socjalne – bo bez świadomości jaźni i bez wykorzystywania jej w relacjach, redukujemy pracę socjalną do bezosobowego świadczenia usług.

## GŁĘBSZA EKSPLORACJA WŁASNEGO ŻYCIA W ODNIESIENIU DO PRAKTYKI ZAWODOWEJ

Krajowe Standardy Zawodowe wymagają od ciebie refleksji nad własnym życiorysem, doświadczeniami i praktyką, mogącymi wpływać na relacje z twoimi klientami. Rozpocząłeś już ten proces i nauczyłeś się, że samoświadomość, która z niego wypływa staje się niezbędna w dalszym rozwoju zawodowym.

Poprzedni rozdział wykazał, że to kim jesteśmy zostało ukształtowane w znacznej mierze przez nasze relacje i doświadczenia życiowe. Wynika z tego, że kiedy pracownicy socjalni wykorzystują siebie w swoich działaniach zawodowych, wykorzystują wszystko to, co ukształtowało ich w przeszłości. W niemierzalnym stopniu pracownicy przenoszą w teraźniejszość postawy, przekonania, behawioralne manierezmy i sposoby postrzegania, które zinternalizowali w dzieciństwie i w czasie dalszego życia.

Choć to prawda, istoty ludzkie nie są tylko biernymi odbiorcami swoich przeszłych relacji i doświadczeń. Mogą decydować o swoim życiu. Do pewnego stopnia każdy z nas może decydować o tym, w jakie relacje wchodzi z innymi i jak reaguje na otoczenie. Poniższe ćwiczenie polegające na tworzeniu własnej LINII ŻYCIA ułatwi ci prześledzenie twojego życia i zidentyfikowanie czynników, które cię ukształtowały. Będziesz w stanie wskazać punkty zwrotne swojego życia, decyzje (swoje lub innych), które zmieniły jego tok.

Ćwiczenie LINII ŻYCIA składa się z kilku etapów i będzie kontynuowane w kolejnych rozdziałach książki. Dlatego prosimy być trzymał je w bezpiecznym miejscu, bo rozrośnie się ono do sporych rozmiarów. Proponuję byś rozpoczął je na arkuszu A3.

### Ćwiczenie 3

#### Twoja LINIA ŻYCIA

Ćwiczenie LINII ŻYCIA składa się z kilku etapów. Celem jest kontynuacja procesu budowania samoświadomości przygotowującej cię do praktyki zawodowej. Prosimy dokładnie przestrzegać instrukcji, a w części 1 unikać podawania nieprawdziwych danych (patrz poniżej).

W książce znajdziesz przykładowe diagramy LINII ŻYCIA w pięciu etapach. Odwołują się one do życia Sophie, wymaginowanej studentki nauk społecznych. W pierwszej części dowiesz się jak rozpocząć tworzenie własnego diagramu LINII ŻYCIA. Sam możesz dodać dużo więcej faktów niż w podanym przykładzie.

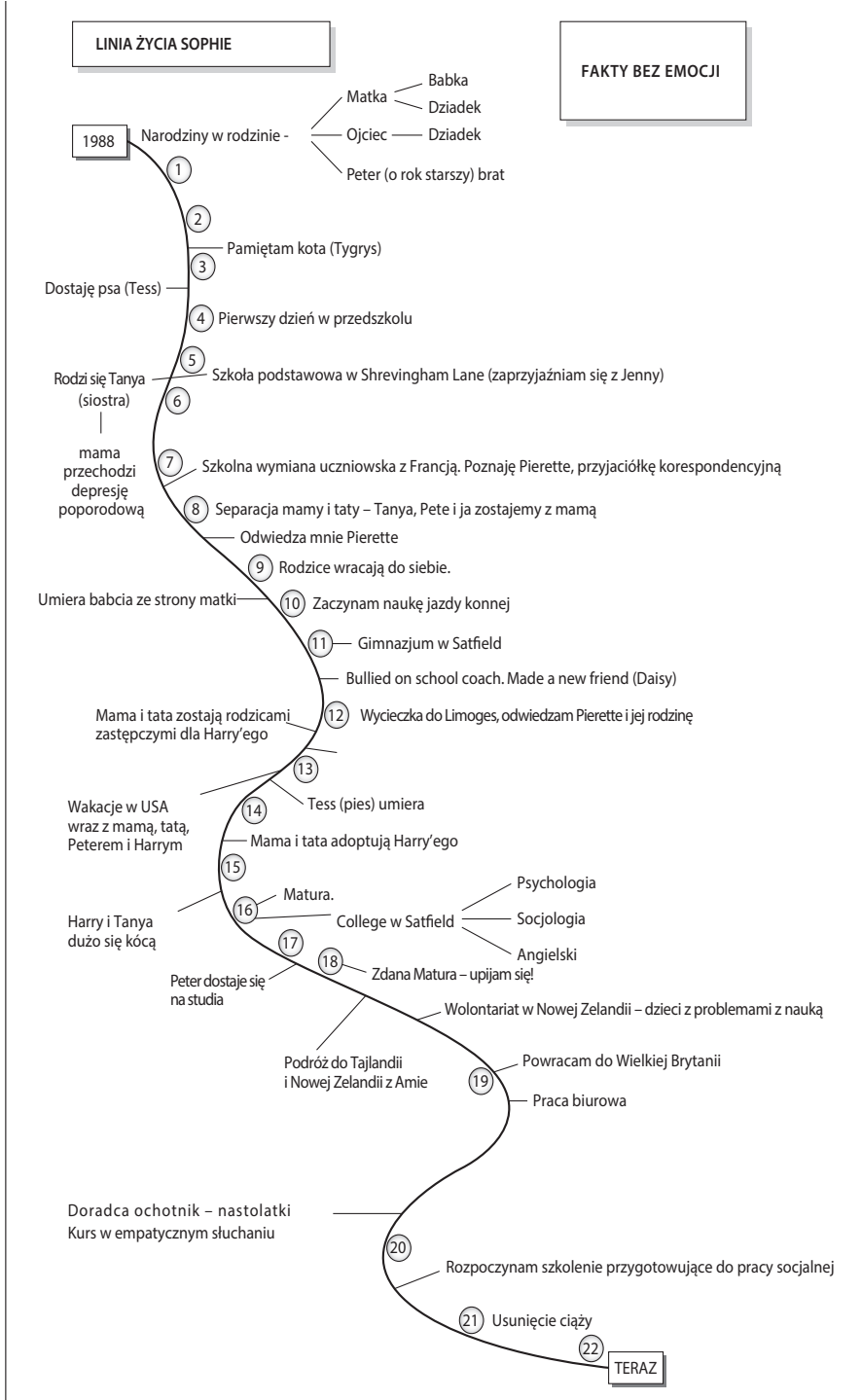
### **Ćwiczenie 3 (A) tworzenie własnej LINII ŻYCIA 1 (wykonywane pojedynczo)**

- ➔ Przygotuj duży arkusz papieru (najlepiej A3) i narysuj po przekątnej falistą linię.
- ➔ Na górze wpisz swoją datę urodzin.
- ➔ Na dole wpisz słowo „TERAZ”.
- ➔ W pobliżu daty urodzenia wypisz imiona członków rodziny, w której się urodziłeś (jeśli je znasz). Wymień rodziców i rodzeństwo wraz z datami urodzin.
- ➔ Teraz zacznij wymieniać fakty z twojego życia, używając LINII do wprowadzenia chronologii, pozycjonując fakty na linii proporcjonalnie pomiędzy datą urodzin i TERAZ.
- ➔ Na przykład, jeśli masz teraz 24 lata, a do szkoły poszłaś w wieku lat 4, powinieneś zaznaczyć to na wysokości mniej więcej 1/6 linii.
- ➔ Kontynuuj wypisywanie faktów. Na przykład: zmianę szkoły, przeprowadzki, wydarzenia rodzinne takie jak wakacje, choroby w rodzinie, ciężę, nowe narodziny, śmierci, separacje, rozwody, małżeństwa, zdane i oblane egzaminy, rozpoczęte studia, itp.
- ➔ Gdy skończysz, prześledź całość jeszcze raz i uzupełnij o dodatkowe szczegóły. Przykładowo, czy potrafisz wypisać imiona kolegów i przyjaciół ze szkoły? Wypisz ich imiona i imiona nauczycieli.
- ➔ Dodawaj kolejne fakty wraz z powracającymi wspomnieniami.

Pamiętaj, że to nie jest sprawdzian pamięci. To początek zdyscyplinowanego ćwiczenia w samoświadomości. Gdy skończysz, zachowaj swoją LINIĘ ŻYCIA w bezpiecznym miejscu. Przyda się przy kolejnym etapie ćwiczenia.

### **Ćwiczenie 3(B): rozmowa z partnerem o twojej LINII ŻYCIA**

Po zakończeniu tego etapu znajdź sobie partnera i w turach porozmawiajcie o „faktach” ze swojego życia. Ogranicz swoją prezentację do stwierdzeń takich jak „Urodziłem się w 1984” i odeprzyj pokusę rozmowy o uczuciach – na to przyjdzie czas później.



### Ćwiczenie 3(C):

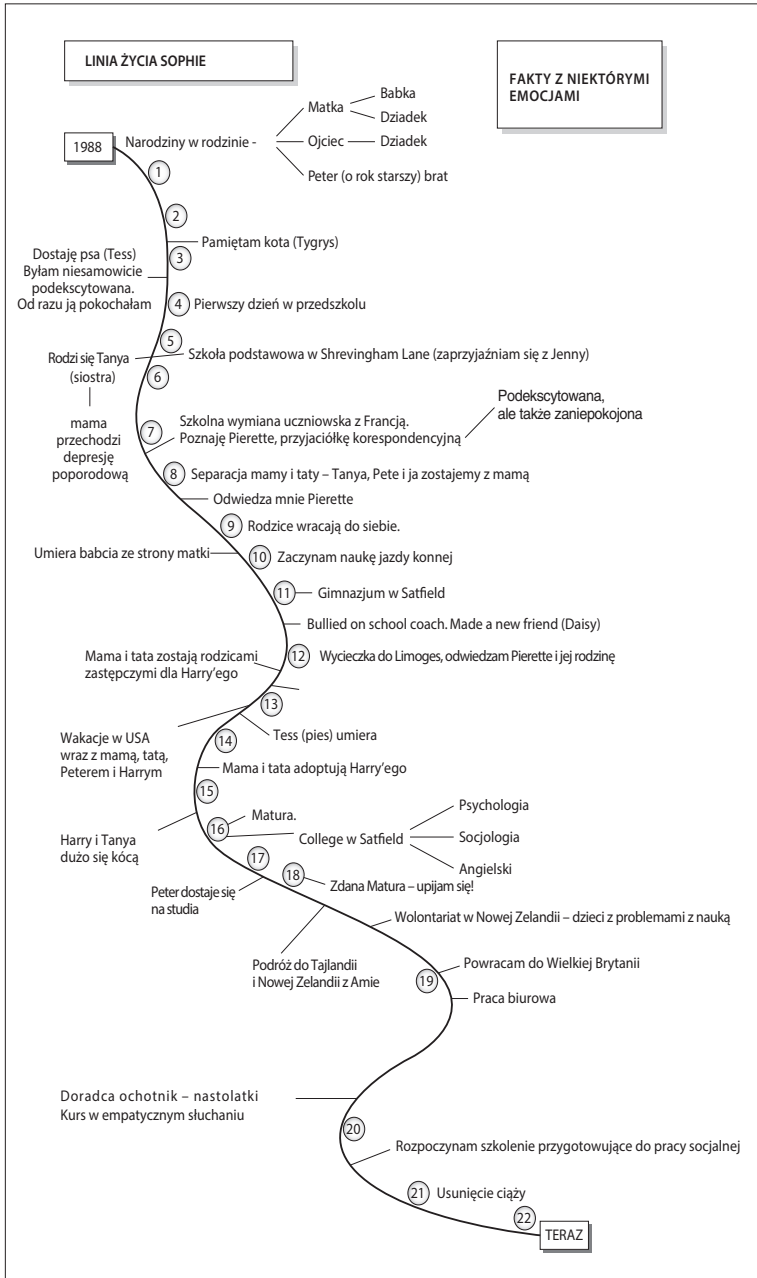
- ➔ Rozpoczniesz trzeci etap ćwiczenia LINII ŻYCIA, w którym ponownie prześledzisz wszystkie kroki i dopiszesz uczucia do związanych z nimi wydarzeń. Wskazówki znajdziesz w LINII ŻYCIA 2, która jest pierwszą LINIĄ ŻYCIA Sophie uzupełnioną o uczucia.
- ➔ Przykładowo, konkretne wydarzenie życiowe, takie jak przeprowadzka w 10 roku życia mogło, wywołać smutek z powodu utraty przyjaciół, albo radość na myśl o nowej szkole i nawiązaniu nowych przyjaźni.
- ➔ Spróbuj sobie przypomnieć jak czułeś się w czasie gdy te wydarzenia miały miejsce, nie jak teraz je odbierasz i wpisz te uczucia obok danego wydarzenia.
- ➔ Przesuwaj się dalej po LINII ŻYCIA poszukując wydarzeń, które mają dla ciebie wyjątkowe, emocjonalne znaczenie, zwłaszcza tych, które wywołują u ciebie mieszane uczucia. Na przykład, rozpad bliskiej przyjaźni może przynieść mieszaninę smutku i ulgi, a pierwsze dni szkoły podniecenia i lęku.
- ➔ Inne wydarzenia życiowe mogą spowodować cierpienie – może to być choroba lub śmierć w rodzinie.
- ➔ Czy jesteś w stanie przywołać moment, w którym walczyłeś z bólem emocjonalnym?
- ➔ Emocje możesz wpisywać obok wydarzeń długopisem innego koloru, by łatwiej je było odróżnić.

W przypominaniu sobie swoich uczuć pomóc może ci diagram LINII ŻYCIA 2. Na przykładzie Sophie widzimy, że udało jej się przypomnieć uczucia, jakie wywołało w niej pojawienie się Tess (psa), albo gdy w wieku siedmiu lat pojechała do Limoges, odwiedzić swoją przyjaciółkę korespondencyjną, Pierette.

### Ćwiczenie 3(D): praca w parach nad dwoma zadaniami

1. Wybierz jedno z wydarzeń życiowych i opisz je swojemu partnerowi wraz z towarzyszącymi mu emocjami.
2. Spróbuj zidentyfikować i opowiedzieć partnerowi o wydarzeniu, które wpłynęło na twoją decyzję o wyborze ścieżki kariery.
3. Jeśli to kolej twojego partnera, słuchaj go uważnie i staraj się mu nie przerywać. Postaraj się raczej po cichu wczuć się w jego położenie.
4. Kiedy skończysz zamieńcie się rolami.





### LINIA ŻYCIA – wnioski

- ➔ Podobnie jak w przypadku genogramu i wielu innych ćwiczeń z tej książki, celem LINII ŻYCIA jest pomoc w tworzeniu twojej samoświadomości.

- ➔ Na tym etapie ćwiczenia rozpocząłeś już tworzenie dokumentu zawierającego czynniki, które miały społeczny i emocjonalny wpływ na twoje życie. To one zdecydowały o tym kim dzisiaj jesteś.
- ➔ Rozbudowałeś także swoją emocjonalną mapę (Rozdział 3) analizując fakty i uczucia w twojej historii relacyjnej – z rodziną i z przyjaciółmi.
- ➔ Omawiając swoją LINIĘ ŻYCIA z inną osobą prawdopodobnie nauczyłeś się czegoś o sobie.
- ➔ Przysłuchując się uważnie faktom i uczuciom z życia twojego partnera, poprawiłeś swoją zdolność empatii.
- ➔ Uczenie się siebie jest jednoznaczne z opanowywaniem głównego narzędzia używanego w pracy socjalnej.

Gdy skończysz, zachowaj swoją LINIĘ ŻYCIA w bezpiecznym miejscu. Przyda się przy kolejnym etapie ćwiczenia.

## WYKORZYSTANIE JAŻNI

W całym rozdziale wspomina się o wykorzystywaniu jaźni. Wydaje się jasnym, że zanim pracownik socjalny będzie w stanie robić to poprawnie, powinien najpierw poznać ową jaźń, której próbuje używać.

Im lepiej ktoś poznaje siebie, tym lepiej potrafi się odnaleźć w stanie nazywanym czasem „ludzką kondycją”. Tego rodzaju umiejscowienie jaźni oznacza, że dana osoba jest świadoma nie tylko aktualnych wydarzeń swojego życia, ale także z towarzyszącymi im emocji i potrafi umieścić te uczucia w szerszym i głębszym pojęciu człowieczeństwa.

Na przykład, jeśli ktoś, z kim jesteście w bliskiej relacji nagle odchodzi do innej osoby, prawdopodobnie wywoła to u nas głęboki ból emocjonalny, a być może także depresję. Z czasem jednak (jeśli) ból maleje, jesteście w stanie zrobić krok do tyłu i spojrzeć na wszystko ze świeżej perspektywy. Jednym ze słów, które na pewno

przychodzą wam do głowy jest „strata”, ponieważ doświadczenie przyniosło ze sobą utratę osoby, roli czyjegoś partnera, być może także utratę pewności siebie... itd.

Im dalej jesteśmy w stanie odsunąć się od danego doświadczenia, tym łatwiej jest nam umiejscowić je w większym doświadczeniu bycia człowiekiem. Nasze osobiste poczucie straty jest, w sensie bardziej ogólnym i w różnych formach, charakterystyczne dla kondycji ludzkiej. Do im większej refleksji nad naszym życiem jesteśmy zdolni, jako indywidualnymi przykładami bycia człowiekiem, tym łatwiej odnaleźć się nam w uniwersalizowanym pojęciu konstruktów emocjonalnych. Poruszamy się na meta-poziomie człowieczeństwa, zdobywając bardziej intensywne doświadczenie bycia członkiem rasy ludzkiej.

To nas zmienia. Pomaga nam pogłębić nasze człowieczeństwo do poziomu, na którym jest to już człowieczeństwo wszystkich ludzi. Na tym wspólnym poziomie nasza historia zaczyna do pewnego stopnia przypominać historię każdego człowieka. To właśnie krok w kierunku umiejscowienia siebie w głębokim doświadczaniu bycia człowiekiem umożliwia nam empatię. Uzyskujemy zdolność wyobrażania sobie jak czuje się druga osoba. Odtąd jaźń może być wykorzystywana w relacjach ponieważ, mówiąc metaforycznie, jaźń jednego człowieka jest drugim człowiekiem: łączy nas wspólne człowieczeństwo.

Wydaje się więc, że kiedy stajemy się bardziej sobą, potrafimy wchodzić w głębsze relacje z innymi. Używamy naszych doświadczeń życiowych by lepiej zrozumieć i współczuć naszemu klientowi. Rozbudowana świadomość własnej jaźni prowadzi do pogłębienia świadomości drugiej osoby, na której opiera się wykorzystanie jaźni.

## POSUMOWANIE ROZDZIAŁU

- ➔ Ten rozdział skupiał się na elementach intrapersonalnych podkreślając centralną rolę samoświadomości pracy socjalnej opartej na relacjach i wykorzystywaniu jaźni.
- ➔ Zobaczyliście, że samoświadomość jest powiązana z teorią, wartościami i umiejętnościami społecznymi.

- ➔ Przez ćwiczenia z genogramem, LINIĄ ŻYCIA i pracę w parach, otrzymałeś sposobność pogłębienia swojej świadomości społecznej, emocjonalnych i relacyjnych czynników, które Cię ukształtowały.
- ➔ Studia przypadków pozwoliły ci zobaczyć zalety samoświadomości, ale także przeszkody jakie pracownicy mogą w samoobronie, często nieświadomie, stawiać na własnej drodze.
- ➔ Wraz ze wzrostem samoświadomości rośnie twoja zdolność wykorzystywania samego siebie w pracy i umiejscawiania twojej „jaźni” w szerszym rozumieniu znaczenia bycia człowiekiem.
- ➔ Zrozumienie to może prowadzić do wyższego poziomu relacji.

## 5. POZNANIE DRUGIEJ OSOBY W PRACY SOCJALNEJ OPARTEJ NA RELACJACH

### WPROWADZENIE

Poznanie samego siebie wydaje się być podstawą do poznania innych ludzi (Howe 2008). Poznanie innych ludzi i ich świadomość, tego że ich poznaliśmy, daje im przeświadczenie bycia lepiej rozumianymi, być może lepiej niż kiedykolwiek wcześniej. To zrozumienie rodzi okoliczności, w których mogą spróbować zrozumieć samych siebie – dlaczego czują, myślą i zachowują się tak, a nie inaczej. Ich rosnąca samoświadomość daje im świetną sposobność wprowadzenia zmian do swojego życia, doświadczenia wyższego poziomu konstruktywnej kontroli nad ich ludzkim i materialnym środowiskiem. Ten rodzaj terapeutycznych zmian u podopiecznego jest sercem i racją działań opartych o relacje.

Aby lepiej zrozumieć jak osiągnąć ten poziom pracy socjalnej, rozdział skupiać się będzie na badaniu teorii inteligencji emocjonalnej i związanym z nią wykorzystywaniu empatii. Obydwie pomagają pracownikom socjalnym zrozumieć ich ludzkie sytuacje i poznać drugą osobę. Obie optymalizują szanse pracownika na nawiązanie kreatywnych, opartych na współpracy relacji zawodowej z podopiecznymi, tak by w odpowiedzi podopieczni mogli nawiązywać lepsze relacje z samymi sobą i z innymi.

Jeśli chodzi o praktyczne umiejętności, będziesz pracować nad zwiększeniem swojej inteligencji emocjonalnej, swoich umiejętności słuchania innych osób i odczuwaniu empatii do tego, co usłyszycie. Temat komunikacji, zarówno werbalnej jak i niewerbalnej, będzie pojawiał się w całym rozdziale.

Treść rozdziału odnosi się do:

### **Kluczowej roli 1, Element 1.3**

Rozwiń strategię pozwalającą na sensowne relacje.

### **Kluczowej roli 2, Element 5.1**

Zapewnij klientowi emocjonalne i praktyczne wsparcie, by:

- ➔ umożliwić ludziom wyrażanie, badanie i ocenę ich uczuć i emocji,
- ➔ przeprowadzać ludzi przez proces zmian,
- ➔ rozwijać partnerskie relacje.

## ROZUM I EMOCJE JAKO POSTAWA DO ZROZUMIENIA DRUGIEJ OSOBY

Czego potrzebuje pracownik socjalny, by „poznać” lub „ocenić” inną osobę? Jakich narzędzi? Różne instytucje pomocy społecznej odpowiadają na to pytanie w różny sposób, ponieważ często korzystają z odmiennych narzędzi oceny, charakterystycznych dla specjalistycznych usług, które dostarczają. Oznacza to, że narzędzie może mieć ograniczony zakres działania, ponieważ będzie przeznaczone do ceny kryteriów takich jak „potrzeby” lub „ryzyka” w określonym obszarze życia podopiecznego. Wspecjalizowani pracownicy socjalni i agencje potrzebują tych specjalistycznych narzędzi oceny, ale w tym rozdziale pojęcia „poznania” i „oceny” drugiej osoby będą rozpatrywane w innym, bardziej holistycznym pojęciu.

W najbardziej ogólnym ujęciu nasza zdolność do poznania drugiej osoby opiera się na naszej zdolności rozumowania i odczuwania – zarówno wobec siebie, jak i drugiej osoby. To właśnie wymiary rozumowania i odczuwania naszego życia umysłowego (kognitywny i emocjonalny) pozwalają nam „zrozumieć” to, co postrzegamy. W niektórych sytuacjach bardziej wykorzystamy to, co kognitywnie znane, w innych będziemy polegać na tym, co czujemy, ale na ogół oba obszary są wymagane do przeprowadzenia dokładnej oceny.

By to sobie zilustrować, rozważ poniższe studium przypadku opisujące codzienne działania pracownika socjalnego zajmującego się sprawami dzieci.

## Studium przypadku 1

### Wykorzystanie rozumu i emocji w pracy socjalnej

Uważnie przeczytaj poniższy opis. Musisz wyobrazić sobie, że jesteś pracownikiem socjalnym zajmującym się sprawami dzieci i rodzin. Na liście twoich spraw znajduje się Polly, sześciolatka dziewczynka objęta wsparciem instytucji pomocy społecznej. Mieszka u rodziców zastępczych.

#### Etap 1

Ojciec Polly został ostatnio zwolniony z więzienia, po odbyciu pięcioletniego wyroku za udział w napadzie. Jest wściekły ponieważ matka Polly zamieszkała z innym mężczyzną, a Polly objęto kuratelą z powodu przemocy emocjonalnej. Chce wznowić kontakty z Polly, chociaż nie widział jej od kiedy odwiedziła go w więzieniu przed trzema laty. Przedyskutuj sprawę ze swoim kierownikiem i zdecyduj czy spotkanie Polly z ojcem powinno być nadzorowane przez rodziców zastępczych, odpowiednio przygotowanych do takich sytuacji.

#### Etap 2

Skontaktuj się z rodzicami zastępczymi i upewnij się, że zgodzą się z ustaleniami. Spotykasz się też z ojcem Polly by przedyskutować całą sprawę. Kiedy tłumaczysz mu, że spotkanie będzie nadzorowane, okazuje niepokój, ale nie mówi jak się z tym czuje. Zamiast tego przekonuje lekko podniesionym głosem, że powinien móc spotykać się z własną córką samemu. Ostatecznie jednak zgadza się na nadzorowane odwiedziny w domu rodziców zastępczych.

#### Etap 3

W następną niedzielę, ojciec Polly, zgodnie z ustaleniami, udaje się do przybranego domu Polly. Niedługo po przybyciu między nim a matką zastępczą wybucha kłótnia, w którą chwilę później angażuje się także ojciec zastępczy.

#### Etap 4

W poniedziałek rano kontaktuje się z tobą matka zastępcza oświadczając, że nie są z mężem przekonani do nadzorowania kolejnych spotkań. Mówi, że Polly odmówiła pójścia do szkoły, a poprzedniej nocy zmoczyła łóżko, co od dawno się nie zdarzyło.

### **Praktyczne zadania oparte na Studium przypadku 1 (wykonywane samemu lub w parach)**

A. Wyobraź sobie jakie emocje mogły targać ojcem Polly i spisz je w formie listy.

Jeśli nie jesteś pewien czy coś jest emocją, spróbuj użyć jej w zdaniu „Czuję...”. Np. „Czuję się szczęśliwy...”

Tworząc swoją listę staraj się używać pojedynczych określeń takich jak sfrustrowany, zgorzkniały, smutny, zły... itd.

B. Po zapisaniu swoich domysłów dot. uczuć ojca Polly, znajdź sobie kogoś do pary i porównajcie swoje pomysły. Spróbuj wytłumaczyć swojemu partnerowi dlaczego myślisz, że właśnie tak się czuje. Wymaga to analizy jego stanu emocjonalnego i łączenia zdarzeń z jego życia z uczuciami.

## ANALIZA PRACY SOCJALNEJ Z OJCEM POLLY

Analizując postępowanie pracownika socjalnego z ojcem Polly, można dojść do wniosku, że w części była to racjonalna decyzja w sprawie praktycznego problemu, zaś reakcja ojca Polly miała przynajmniej częściowo wydźwięk emocjonalny.

Racjonalna część dotyczy ustaleń w sprawie nadzoru kontaktów ojciec – dziecko. Jest to przykład pracy socjalnej skoncentrowanej na rozwiązaniach stosowanej w przypadku szczególnych okoliczności i zachowań.

Część emocjonalna dotyczy uczuć ojca Polly wobec nadzorowania spotkań. W porównaniu do racjonalnych ustaleń, emocje są mniej podatne na granice. W tej sytuacji można się domyślać, że poza uczuciami związanymi z nadzorem kontaktów, po jego umyśle krążą też uczucia dotyczące matki Polly, jej nowego partnera, przemocy i być może własnego uwięzienia itd.

Podczas wywiadu pracownik socjalny nie pytał o te uczucia, lecz postanowił skupić się wyłącznie na racjonalnym i zdefiniowanym zadaniu. Spotkanie zakończyło się wyraźną zgodą ojca na zaproponowane warunki.



Późniejszej ostrej wymiany zdań pomiędzy ojcem, a przybranymi rodzicami prawdopodobnie można było uniknąć, jeśli pracownik socjalny rozpoznałby podczas wywiadu uczucia ojca i pozwolił mu wyrazić obawy malujące się na jego twarzy i pobrzmiwające w podniesionym tonie głosu. Uważna obserwacja subtelnych zmian zachodzących w ojcu Polly ostrzegłaby pracownika socjalnego, że pomimo werbalnej akceptacji, emocjonalnej zgody na postawione warunki nie było.

Jeśli pracownik socjalny poprosiłby ojca o wyrażenie swoich obaw wtedy styl pracy socjalnej przesunąłby się od działania skupionego na zadaniu do interakcji opartej na relacjach. Spróbowałby w pełni zrozumieć ojca, zamiast koncentrować się na jednowymiarowym żądaniu zaakceptowania konkretnych ustaleń. Zamiast podejścia empatycznego, wrażliwego na wewnętrzne, niewypowiedziane obawy ojca, skupił się jedynie na wyniku i „racjonalnych” środkach do jego osiągnięcia.

Nauką jaką należy stąd wyciągnąć jest fakt, że czasem (a właściwie zazwyczaj) emocje wpływają na wyniki, a czasami wręcz o nich decydują – nawet te niewyrażone słowami. W przypadku ojca Polly, coś co wyglądało na racjonalną decyzję podjętą dzięki rozsądnej rozmowie, skrywało potężny ładunek emocjonalny. To co dla pracownika socjalnego wydaje się praktyczną i logiczną procedurą, przez klienta może zostać odebrane jako zagrażające, raniące lub nieczułe. Tego typu emocje domagają się wyrażenia i często podkopują pracę i cele jeśli nie zostaną wyrażone. Jeśli pracownicy socjalni mieliby podejść do swojej pracy holistycznie, musieliby posługiwać się w pracy zarówno rozumem, jak i emocjami (Howe i Hinings 1995). Racjonalny dyskurs i decyzje mogą zostać zniweczone, jeśli stoją w konflikcie z silnymi, często niewyrażonymi emocjami.

Zawsze, gdy pracownicy socjalni wchodzą w relacje z klientami, u obu pojawią się emocje; być może poczują zainteresowanie, lęk, strach lub zadowolenie. Kiedy pracownik socjalny działa relacyjnie, to jest świadomie i celowo używa siebie w relacji, emocje stają się jednym z kluczowych wskaźników tego co dzieje się między nim a klientem. Emocje mogą dostarczać pracownikom socjalnym informacji, ale tylko wtedy, gdy są w stanie je dostrzec, nazwać je, zinterpretować i zarządzać nimi. To tylko niektóre oznaki inteligencji emocjonalnej.

## WYKORZYSTANIE INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ W DZIAŁANIACH SOCJALNYCH

W przypadku Polly pracownik socjalny mógł uniknąć trudności związanych z kontaktem ojców – córka, gdyby użył inteligencji emocjonalnej. Jego działania były jednak jednowymiarowe. Widzimy tu coś, co Blaug (1995) nazywa „instrumentalizmem” – w tym przypadku, wykorzystanie spotkania jedynie w celu oznajmienia decyzji, a nie pełne wrażliwości podejście do człowieka, który prawdopodobnie doznaje skomplikowanych i skonfliktowanych uczuć.

Jednowymiarowa lub instrumentalna praca socjalna opiera się na rozumie. Jest to zarówno jej siła, jak i słabość. Siłą jest jej racjonalność, którą musi zachowywać jeśli ma tworzyć uporządkowany, biurokratyczny system zaprojektowany by decyzyjnie i efektywnie działać tam, gdzie w grę wchodzi dzieci, chorzy psychicznie, starsi, potrzebujący wsparcia i pomocy. Ale ta siła może stać się ograniczeniem w poprawnej praktyce socjalnej jeśli pracownicy społeczni przesadnie opierają się na racjonalności w ocenie ludzkich sytuacji.

Spotkanie takie jak to z ojcem Polly wymaga od pracownika wielowymiarowej wrażliwości: musi być świadomy trudnych do zdefiniowania, subtelnych uczuć, otaczających podstawowe zadanie jakim jest ustalenie warunków spotkania. W jaki sposób koncepcja inteligencji emocjonalnej może pomóc pracownikom socjalnym stworzyć wielowymiarową praktykę, która częstokroć ma do czynienia z takimi niewidocznymi subtelnościami. To właśnie tej koncepcji poświęcimy teraz naszą uwagę, najpierw omawiając ją ogólnie, a później w odniesieniu do pracy socjalnej.

### Mayer i Salovey

Salovey i Mayer (1990) to przedstawiciele pionierów koncepcji inteligencji emocjonalnej. W swojej pierwszej publikacji zdefiniowali ją jako „zdolność do monitorowania uczuć i emocji swoich i innych ludzi, rozróżniania ich i używania tej wiedzy do kierowania swoim tokiem myślenia i działaniami”. Mimo, że koncepcja inteligencji emocjonalnej rozwinęła się znacznie od czasu pierwszych prac Salovey i Mayera, to jej rdzeniem pozostają koncepcje samoświadomości i świadomości innych ludzi.

W bardziej współczesnych pracach Mayer, Salovey i Caruso (2000) ustanowili model Czterech Obszarów inteligencji emocjonalnej.

### Model czterech obszarów inteligencji emocjonalnej

1. Obszar dostrzegania emocji, w którego skład wchodzi percepcja, ocena i wyrażanie emocji. Kluczem jest tutaj umiejętność rozpoznawania emocji innych ludzi (w przypadku ojca Polly była to komunikacja niewerbalna), jak i własnych (na przykład po objawach fizycznych takich jak przyspieszone bicie serca czy nadmierna potliwość). Przynależy tu także zdolność do wyrażania emocji w sposób konstruktywny.
2. Obszar wspomaganiania myślenia za pomocą emocji dotyczy naszej umiejętności wykorzystania emocji jako pomocy w myśleniu o i zrozumieniu jak emocje mogą naprowadzić nas na ślad informacji, których potrzebujemy, pomagając nam uporządkować swoje myśli i radzić sobie z wieloma punktami widzenia.
3. Obszar rozumienia emocji pomaga nam analizować uczucia nasze oraz innych ludzi. Tworzymy własny słownik emocjonalny i rozumiemy związki uczuć z konkretnymi doświadczeniami (np. „szczęście” może być związane ze zdaniem egzaminu). Rozumiemy także, że emocje mogą występować jako część złożonej mieszanki (np. miłość splątana z nienawiścią) i że emocje często są w stanie „transformacji” (np. gniew przekształca się w poczucie winy).
4. Obszar kierowania emocjami to umiejętność pozostania otwartym zarówno na przyjemne, jak i nieprzyjemne uczucia. Osoba potrafiąca kierować swoimi emocjami jest zdolna do refleksji nad emocją lub odłączenia się od niej, zależnie od korzyści. Jest w stanie ocenić swoje emocje, czy są dla niej typowe, jak duży wpływ mają (np. na podejmowanie decyzji) i czy jak rozsądne (np. uczciwe/nieuczciwe) są wobec innych. Wreszcie, osoba potrafiąca kierować swoimi uczuciami ma większe szanse na wykorzystanie ich jako źródła osobistego, intelektualnego lub emocjonalnego rozwoju (za: Maltby’m et al. 2007: 368–369).

Podsumowując, inteligencja emocjonalna określa zdolność rozpoznawania obecności emocji w nas samych i w innych. To rozpoznanie pomaga nam w konstruktywny sposób wyrażać emocje i wykorzystywać je do wspomaganiania naszego myślenia

i rozpoznawania poglądów innych ludzi. Pomaga nam zrozumieć, dlaczego my lub inni czują się tak jak my, co pozwala nam kierować własnymi emocjami i nie tłumić tych nieprzyjemnych lecz pozostać otwartym na naukę jaka może z nich płynąć.

Moc i użyteczność koncepcji inteligencji emocjonalnej leży w jej zrozumiałym dla każdego opisie ludzkiego życia – bo każdy z nas doświadczył sytuacji, w których była obecna lub nieobecna inteligencja emocjonalna i miała decydujący wpływ na późniejsze wydarzenia. W swoim modelu autorom udało się określić i zawrzeć to, co dla wielu osób stanowi podstawę normalnych relacji z innymi ludźmi. Większość ludzi jest, do pewnego stopnia, stale świadoma swoich uczuć i czuła na uczucia innych. Ogólnie rzecz biorąc, ludzie nie lubią „ranić” uczuć innych osób, a jeśli już im się to przydarzy, starają się jakoś temu zadośćuczynić. Jesteśmy również w stanie połączyć uczucia z konkretnymi wydarzeniami i wystarczy chwilę pomyśleć nad naszymi doświadczeniami życiowymi żeby dojść do wniosku, że niektóre zachowania mają dla nas „słodko-gorzki smak”; czyli mieszane uczucia takie jak poczucie winy i przyjemności. I znowu, wielu ludzi przez większość czasu jest w stanie dostatecznie kierować swoimi uczuciami – analizować je i osiągać stan równowagi u siebie samych i u innych. W przeciwnym wypadku trudno jest kontrolować „przelewające się” uczucia, takie jak silny gniew, wina, wściekłość, czy zazdrość i pomijając rozsądek wywołują emocjonalne zachowania, które mogą ranić zarówno ich, jak i innych ludzi.

Pojęcie inteligencji emocjonalnej łączy w jednej strukturze wszystko co najlepsze w zrównoważonych ludzkich zachowaniach: w umyśle i co za tym idzie, w ciele. Wymaga to od nas, aby rozumieć innych i samych siebie holistycznie, wielowymiarowo, a zrozumienie na tym poziomie prowadzi do osobistego, intelektualnego i emocjonalnego rozwoju. Odnosi się to do wszystkich ludzi, ale powołanie zawodowe wymaga od pracowników społecznych by wiedzieli więcej, inteligentnie używali emocji kierując nimi tak, by stając twarzą w twarz z emocjonalnymi stanami swoich podopiecznych, mogli zareagować w konstruktywny, rozumny, sensowny i czuły na emocje sposób.

Poniższe studium przypadku skupia się na przykładach z pracy socjalnej, w których na pierwszym planie znajdują się emocje. Czytając skoncentruj się na emocjonalnym aspekcie informacji. Składa się z czterech etapów, które po części odnoszą się do modelu Czterech Obszarów.

## Studium przypadku 2

### Wykorzystanie inteligencji emocjonalnej w codziennej pracy socjalnej

Uważnie przeczytaj poniższy opis zadania, w którym wyobrazisz sobie, że jesteś pracownikiem socjalnym ze śródmiejskiej placówki zajmującej się problemami osób dorosłych.

#### Etap 1

Jesteś w pracy. Zostajesz wysłany na spotkanie z młodą, nieznaną ci wcześniej kobietą. Jest z nią dwójka dzieci. Później dowiadujesz się, że mają dwa i trzy lata. Od razu zauważasz siniak na policzku kobiety. Pytasz jej jaki jest powód wezwania pomocy społecznej. Opowiada jak wczorajszej nocy jej partner bił ją po ciele i po twarzy. Pytasz się czy zdarzało się to już wcześniej, a ona potwierdza zaznaczając, że jeszcze nigdy nie było tak źle. Gdy opowiada ci o swoim związku zauważasz, że bawi się pierścionkami i że cierpliwie odpowiada na nagabywania trzylatka, który znalazł jakąś zabawkę i chce żeby matka na nią patrzyła. Zaczynasz odczuwać podziw dla zdolności tej kobiety, do radzenia sobie z przeciwnościami. Czujesz też jednak wewnętrzny gniew, że musi to znosić.

#### Etap 2

Odnotowujesz w myślach, że klientka jest zaniepokojona i sam zaczynasz odczuwać lekki niepokój, który czasem nawiedza nas gdy nie wiemy jakie następnie słowa padną. Uświadamiasz sobie własny niepokój i kontynuujesz rozmowę ostrożnie wypytyując ją o partnera. Agresor jest ojcem dwulatka, ale kto inny jest ojcem starszego dziecka. Twoja klientka przyznaje, że już nie kocha swojego partnera, a przyjaciele mówią, że popełnia błąd zostając z nim. Pytasz czy nie czuje lęku przed odejściem i czy pozostanie w tym związku wydaje się jej lepsze niż samotność. Gdy to mówisz, myślisz o swoich relacjach z własnym partnerem, ale umyślnie przenosisz uwagę z powrotem na klientkę. Ona nie reaguje na twoje słowa, ale zauważasz, że powstrzymuje łzy. Czujesz się zaskoczony kiedy mówi, że musi już iść. Woła dzieci i wychodzi z pokoju. Wracasz do biura i omawiasz ze swoim kierownikiem wielokrotnie potwierdzone powiązania pomiędzy przemocą w związkach i przemocą wobec dzieci, po czym razem decydujecie, że należy rozważyć dalsze działania w celu zabezpieczenia dzieci i ich matki.

### **Etap 3**

Teraz zastanawiasz się nad tym co się stało. Czemu wyszła? Z powodu czegoś co powiedziała? Nie wiesz. Zastanawiasz się czy to możliwe, że dla niektórych ludzi pozostawanie w brutalnym związku jest lepsze niż życie samemu. Jeśli osoba odczuwa lęki podstawowe i boi się porzucenia, to czy może uważać, że warto zapłacić cenę pozostawania w związku z człowiekiem, którego inni uważają za destrukcyjnego i nie dającego szans na lepszą przyszłość? Jeśli ta osoba nie wierzy, że może sobie poradzić sama, to czy myśl o samotności nie powoduje zbyt dużego lęku? Pytania krążą ci po głowie. Myślisz o teorii przywiązania i analizie lęków. Przypominasz sobie teorię psychoanalityczną i sytuacje, w których ofiara może żyć w nieracjonalnym przeświadczeniu, że widocznie musi zasługiwać na karę. Myślisz o teorii behawioralnej i o ofiarach, które nauczyły się winić siebie za cudze akty przemocy. Zastanawiasz się jak różny może być odbiór ludzkich zachowań i emocji, które je wywołują. Zastanawiając się nad tymi rzeczami drżysz na myśl, że twój partner mógłby użyć w stosunku do ciebie przemocy.

### **Etap 4**

Później, tego samego dnia, ponownie przypominasz sobie o tej sprawie. Twoje rozważania nad uczuciami klientki ustąpiły, na rzecz doświadczania własnych. Czujesz się sfrustrowany, i trochę zły na tą osobę i zastanawiasz się dlaczego. Próbując zrozumieć siebie zdajesz sobie sprawę, że słuchając jej, zdecydowałeś już, że matka z dziećmi powinni opuścić porywczego partnera i przenieść się do schroniska dla kobiet. Twoja frustracja wynika z nagłego opuszczenia biura przez klientkę, zanim zdołałeś zasugerować jej takie rozwiązanie. Jesteś na nią zły, z powodu jej decyzji o pozostaniu ofiarą. Jesteś zaskoczony tym, że jesteś bardziej zły na nią, niż na jej brutalnego partnera. Z im dalszej perspektywy przyglądasz się swoim uczuciom, tym niej rozsądne się wydają. Podopieczny ma prawo do własnego życia i do podejmowania własnych decyzji.

### **Praktyczne zadania oparte na Studium przypadku 2**

- ➔ Zastanów się, w którym momencie pracownik socjalny zaczął wykorzystywać inteligencję emocjonalną?
- ➔ Czy widzisz momenty, w których można było okazać więcej inteligencji emocjonalnej?
- ➔ Coś w tej klientce wydawało się rezonować z prywatnym życiem pracownika socjalnego, ale nie jest powiedziane wprost co to takiego. W jaki emocjonalnie inteligentny sposób można by poradzić sobie z podobnymi, nieoczekiwanymi powiązaniem między tobą, a twoim klientem? (Uwaga: temat zostanie szerzej omówiony w Rozdziale 6).

Omów powyższe pytania ze swoim partnerem.

### Wnioski ze studium przypadku

Inteligencja emocjonalna dostarcza pracy socjalnej struktury powiązanych idei, które można wykorzystać do analizy konkretnych odrębnych części procesów emocjonalnych zachodzących w ludziach i między nimi. Pracownik socjalny, z powyższego studium przypadku, zademonstrował swoje umiejętności dostrzegania zachowań klienta (niewerbalna komunikacja zabawa pierścionkami, cierpliwość do dziecka), a także wpływu jakie miała na niego klientka i świadectwo przemocy (odczuwając dla niej podziw, ale także lekką złość). Ta zdolność pracownika socjalnego do bycia świadomym zarówno siebie, jak i drugiej osoby oznacza, że pracownik uczestniczył w spotkaniu umysłem i ciałem, a to podstawa poprawnych działań zawodowych opartych na relacjach.

W obszarze 2, tym wspomagającym myślenie, pracownik socjalny spostrzegł u swojej klientki niepokój. U siebie także. W myślach zanotował, że lęki bywają zaraźliwe; jeśli jedna osoba w bliskim otoczeniu odczuwa go, podobne uczucie może pojawić się u innych. Klientka zaczyna dzielić się informacjami (nie kocha już partnera, przyjaciele doradzają jej odejście), ale później nadchodzi punkt zwrotny rozmowy. Pracownik socjalny zamiast pozwolić emocjom klientki na nadawanie kierunku rozmowy, podejmuje próbę analizy zachowania swojego rozmówcy. Łagodnie pyta czy boi się odejść od skłonного do przemocy partnera. Chociaż nie powinniśmy być wobec interwencji nadmiernie krytyczni, bo była przeprowadzona poprawnie i empatycznie, okazała się nieproduktywna, a klientka przedwcześnie ją zakończyła. To przykład sytuacji, o której niektórzy terapeuci mówią, że taki pracownik „próbuje zawrócić rękę klienta” zamiast pozwolić jej płynąć swobodnie.

Studium przypadku dobrze ilustruje obszar 3, rozumienie emocji i związków niektórych uczuć z pewnymi doświadczeniami życiowymi. Pracownik zdaje sobie sprawę, że emocje są skomplikowane i nie kierują się racjonalnymi zasadami (np. wyjście ze związku, w którym używa się przemocy). To wysoki poziom zrozumienia u pracownika spowodował jego werbalną interwencję, niestety w nieodpowiednim momencie.

Obszar 4, kierowanie emocjami, został zilustrowany późniejszymi przemyśleniami pracownika. Stara się on zrozumieć dlaczego czuje się tak, a nie inaczej i zastanawia jak mógłby przeprowadzić rozmowę w bardziej konstruktywny sposób, który prowadziłby do innego zakończenia. Ten pracownik angażuje się w refleksyjne działania charakterystyczne dla pracy socjalnej.

## EMOCJE, WYNIKI I ZADANIE PANOWANIA NAD SYTUACJĄ PRZEZ PRACOWNIKA SOCJALNEGO

To studium przypadku wykorzystania inteligencji emocjonalnej (jak to było z Polly i jej ojcem) opisuje sytuację, w której pojawiające się emocje decydują o rezultatach. Uczucia klienta w takich sytuacjach mogą przeszkadzać w racjonalnej analizie. Oczywiście, nie znaczy to, że racjonalna analiza nie może mieć miejsca, ale że powinna ona następować dopiero gdy silne emocje zostaną wyrażone i zostanie osiągnięty pewien stopień katharsis.

Mówiąc metaforycznie, emocje mogą wręcz buchać. Mogą być wyrażane krzykiem, niekonsekwentnym i nieprzewidywalnym zachowaniem, ale jeśli nie są one ekstremalne lub niebezpieczne powinny być utrzymywane w relacjach zawodowych. To przestrzeń w ramach której można czuć i mówić pewne rzeczy, nie tracąc nad nimi kontroli, aż nadejdzie odpowiedni moment, by je spokojnie przemyśleć. Zrozumienie wypływa z emocji jeśli (a czasem wyłącznie gdy) zaistnieje relacja pracownik – klient pełniący funkcję środowiska kontrolnego.

Ten rodzaj pracy socjalnej, to odzwierciedlenie relacji pomiędzy dzieckiem i opiekunem opisywanej w Rozdziale 3. Ukazano tam ogromny wpływ, jaki na kształtowanie dziecka miał rodzaj relacji z dorosłym opiekunem jakich doświadczyło. Dobry opiekun wspiera emocje dziecka pomagając mu kierować nimi i zapewniając im poczucie bezpieczeństwa, gdy ich doświadcza. Opiekunowie gorzej radzący sobie z tym zadaniem mogą nie być w stanie dostarczyć odpowiedniego wsparcia. Doświadczenia dziecka ze wsparciem emocjonalnym, jakie by nie były, zazwyczaj mogą znaleźć odzwierciedlenie w pewnych sytuacjach w dorosłym życiu. Przykładowo dziecko, które w dzieciństwie poszukiwało ukojenia i uwagi, ale spotkało się z odrzuceniem, może przenosić poczucie „odrzucenia” do sytuacji, w których będzie szukało pomocy w dorosłości. Stwierdzenie, że sytuacje z dzieciństwa będą identyczne z tymi z dorosłego życia, to zbyt duże uproszczenie, niemniej prawdopodobnie będą w jakiś sposób (raczej nieuświadomiony) rezonować z emocjami tej osoby. Ponieważ wszelkie krzywdy i wczesne doświadczenia odrzucenia nosimy w sobie i mogą prowadzić



do oczekiwania odrzucenia w dalszym życiu. Takie oczekiwania mogą prowadzić do przyjmowania postaw defensywnych i potencjalnych zachowań agresywnych. Aby twórczo i sensownie stawić czoło takim zachowaniom, pracownik socjalny będzie potrzebował swojej inteligencji emocjonalnej – zwiększonej zdolności postrzegania, zrozumienia i kontrolowania repertuaru zachowań oraz wpływu jaki mają na niego emocjonalne i fizyczne zachowania klientów.

## WYKORZYSTYWANIE INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ

Gdy koncepcja inteligencji emocjonalnej stanie się zrozumiała, rozwijamy ją w sobie używając jej samej. Tym się teraz zajmiemy.

### Ćwiczenie 1

#### **Spacer z przewodnikiem (wykonywany w parach)**

To ćwiczenie odbywa się w parach. Pierwsza osoba jest prowadzona, druga pełni rolę przewodnika. Tak jest ciekawiej, a jeśli pary wychodzą w jego trakcie z sali, albo z budynku, proces uczenia się znacznie się uatrakcyjnia.

Ćwiczenie jest najbardziej efektywne jeśli prowadzona osoba ma zawiązane oczy – wtedy musi ona w pełni polegać na swoim przewodniku. Głównym zadaniem przewodnika jest zapewnienie drugiej osobie bezpieczeństwa, więc w roli przewodnika będziesz zazwyczaj trzymał swojego partnera za rękę i sygnalizował głosem zbliżające się niebezpieczeństwa takie jak drzwi lub schody. Przewodnik powinien także postarać się uczynić spacer interesującym. Na przykład może skłonić prowadzoną osobę do dotykania rzeczy takich jak liście, czy betonowe powierzchnie (to zdumiewające jak czuły staje się zmysł dotyku gdy nie towarzyszy mu wzrok); opowiadać jej o otoczeniu i rzeczach, których nie może zobaczyć. Może zabrać ją do windy. Ponownie, uczucia wznoszenia i opadania są spotęgowane pod nieobecność wzroku (u normalnie widzącej osoby).

W skład grupy można włączyć osoby niedowidzące. Same nich zdecydują na ile chcą uczestniczyć w ćwiczeniu. W zależności od ubytku ich wzroku, mogą mieć ciekawe uwagi dotyczące kwestii zaufania innej osobie, która ma być ich przewodnikiem.

## **Cel ćwiczenia**

Ćwiczenie ma dwa cele; jeden dla przewodnika, a drugi dla osoby prowadzonej. Przewodnik powinien starać się zrozumieć i wczuć się w stan umysłu swojego klienta. Osoba normalnie widząca zazwyczaj odczuwa w tym ćwiczeniu pewien poziom lęku, ale także przyjemne podniecenie wymieszane z ostrożnością, a czasem także nieufność wobec przewodnika (czy potrafi mnie ustrzec przed niebezpieczeństwem). Przewodnik powinien także próbować uświadamiać sobie swoje uczucia, na przykład wielkiej odpowiedzialności za bezpieczeństwo prowadzonej osoby, jaka na nim spoczywa. Osoba prowadzona powinna zdawać sobie sprawę z uczuć (i potrafić je nazwać), których doświadcza. Spróbuj wnieść do swojej samoświadomości bezpośredniość. Na przykład, wychodząc z wnętrza budynku na zewnątrz możesz zauważyć zmianę temperatury. Najpierw postaraj się tego po prostu doświadczyć, potem (jeśli jesteś w stanie) znajdź słowo, którym mógłbyś to opisać.

## **Etap 1**

Spacer powinien trwać od 5 do 10 minut. Po tym czasie zamieńcie się rolami.

## **Etap 2**

Po powrocie do sali, zostań ze swoim partnerem i wymieńcie się swoimi uczuciami dotyczącymi ćwiczenia.

Przewodnik powinien w szczególności opowiedzieć o swoich wyobrażeniach co do uczuć „klienta” w różnych momentach. Potem niech „klient” opowie co naprawdę wtedy czuł. Jak mają się do siebie obie wersje? Ćwiczenie spaceru z przewodnikiem odzwierciedla wiele z relacji pracownik – klient, w takim sensie, że podopieczny jest często bardzo podatny i wierzy, że pracownik działa w jego interesie.

Jako prowadzony możesz czuć się jak załęcznione dziecko, odbierane nieodpowiedzialnym rodzicom, przez pracowników pomocy społecznej lub przestraszony dorosły, zabierany wbrew jego woli do szpitala psychiatrycznego. Twoja potrzeba przewodnika może przypominać potrzebę starszej osoby, by zobaczyć znajomą twarz pracownika socjalnego, gdy ostatecznie opuszczają swój dom, by zamieszkać w domu opieki. Bycie prowadzonym pozwala ci sprawdzić jakie masz podejście do zaufania (lub nie) drugiej osobie. Mogłeś poczuć słabość i dzięki temu skonfrontować się z uczuciem często obecnym u podopiecznych pracowników socjalnych. W ten sposób ćwiczenie pozwala ci lepiej poznać „klienta” wewnątrz siebie.

Jako przewodnik jesteś jak pracownik socjalny, zarządzający praktycznymi aspektami fizycznej podróży odbywanej przez klienta. Musisz jednak radzić sobie także z wymiarem emocjonalnym – znaczeniem i doświadczeniem podróży. Czasem będziesz też bezpiecznym pojemnikiem na emocje klienta. Twoja osoba może stać się dla niego symbolicznym, bezpiecznym „obiektem”, którego obecność pozwala im zapanować nad sobą. W takich chwilach twoje działania wobec niego mają charakter relacyjny, informacje o nim czerpiesz z głębokiej świadomości jego uczuć i potrzeb.

## Ćwiczenie 2

### Zdarzenia życiowe i towarzyszące im emocje

Słowo „emocje” niesie w sobie idee mocy, energii. Emocje nazywają się tak, jak się nazywają, bo wprawiają nas w ruch (gra słów w języku angielskim, *emotion* – emocja, *motion* – ruch), a popularne zwroty, jak „wzruszyć do łez”, przekazują dynamikę istniejącą pomiędzy zdarzeniem i uczuciem. Emocje mogą nami zachwiać, ponieść nas, pochłonąć lub targać. Po doświadczeniu emocji, ani my, ani świat wokół nas nigdy nie będziemy już tacy sami.

Pewne emocje mogą mieć na nas szczególne silne i trwałe oddziaływanie. Niektóre, takie jak strach, gniew, zazdrość, nienawiść czy smutek mogą mieć niszczący wpływ na nasze życie, szczególnie gdy towarzyszą nam przez dłuższy czas. Inne, takie jak odwzajemniona miłość, albo radość wywołana widokiem wiosennego słońca, mogą być ekscytujące i wzbogacać nasze życie.

W następnym ćwiczeniu powrócisz do osobistej LINII ŻYCIA, którą zaczęłeś tworzyć pod koniec poprzedniego rozdziału. Twoim zadaniem będzie ponownie prześledzenie zdarzeń z twojego życia i wybranie takich, które wiążą się z poczuciem straty, bezbronności lub lęku (parę pomocnych sugestii znajdziesz w ramce poniżej). Czasem można zwiększyć efektywność ćwiczenia przynosząc na zajęcia zdjęcia (swoje lub innych) pochodzące z tego samego czasu co zdarzenie.

Ćwiczenie składa się z 4 etapów. W Etapie 3 opowiesz swojemu partnerowi o zdarzeniu z twojego życia, albo posłuchasz o zdarzeniu z jego. Będąc słuchaczem możesz poprawić efektywność waszej nauki korzystając z tego prostego i praktycznego przewodnika dobrej komunikacji, zaadaptowanego za Egan’em. Łatwo zapamiętać go dzięki literom S – O – P – U – R.

**S** = siadź zwrócony twarzą do drugiej osoby – w języku ciała oznacza to „jestem z tobą”.

**O** = przybierz postawę otwartą (np. nie składaj ramion na piersiach – druga osoba może pomyśleć, że się na nią zamykasz)

**P** = od czasu do czasu pochylaj się lekko do przodu (prawdopodobnie i tak bezwiednie będziesz to robił, to oznaka zainteresowania)

**U** = utrzymaj kontakt wzrokowy. Myśl o oczach jako oknach, przez które możesz spojrzeć w głąb duszy drugiej osoby.

**R** = spróbuj się zrelaksować – razem z drugą osobą, nawet jeśli to co mówi przeszkadza ci w tym.

Tak jak w każdym innym przypadku nauki przez doświadczanie, czynności te mogą na początku wydawać się wymuszone i być może żenujące. Trzymaj się ich jednak, a z czasem odczujesz płynące z nich korzyści.

## Etap 1

### Wybór zdarzenia życiowego (Wykonywane pojedynczo)

Rozpocząłeś już wypisywać emocje powiązane z niektórymi z twoich zdarzeń życiowych. Teraz skoncentruj się głównie na doświadczeniu, które wywołało w tobie uczucia bezbronności, straty lub lęku. Wydarzenie nie musi być wyjątkowe. Nawet zwyczajne, codzienne zdarzenie może ci pomóc w rozwinięciu swojej inteligencji emocjonalnej. Wybierz wydarzenie, w którym oprócz ciebie brały też udział inne osoby. Przykładowo:

- ➔ opuszczenie szkoły, w której miałeś wielu dobrych przyjaciół;
- ➔ prześladowanie przez innego ucznia;
- ➔ kłótnia rodziców, która odbyła się w twojej obecności;
- ➔ kłopoty w szkole;
- ➔ choroba bliskiej osoby;
- ➔ kłótnia z matką o późne wyjścia;
- ➔ pewność, że nie zdałeś egzaminu;
- ➔ pewność, że twój chłopak/dziewczyna odejdzie od ciebie;
- ➔ śmierć zwierzaka;
- ➔ rozpad twojego pierwszego, poważnego związku.

Pamiętaj, że mimo iż uczucie straty zwykle związane są nie tylko z utratą rzeczy lub osoby, ale też mniej namacalnej wiary w siebie. W najgorszym przypadku mogą stać się powodem depresji.

Poczucie bezbronności może być reakcją na widoczne, fizyczne zagrożenie (jak terroryzowanie), albo być związane z bardziej subtelnym, niewidzialnym doświadczeniem jak odrzucenie przez osobę, od której oczekuje się miłości. Bezbronność łączy się z uczuciem niepewności, lęku czy braku kontroli.

Podobnie, lęk wiąże się z oczekiwaniem na jakieś nieprzyjemne wydarzenie. Może być „racjonalny” (masz solidne podstawy by wierzyć, że coś się wydarzy), lub „irracjonalny” (nie masz żadnych dowodów na poparcie swoich obaw).

Pomóc w tym ćwiczeniu może powrót do LINII ŻYCIA Sophie, pomyśl jakie wydarzenie prowadzące do uczucia niepewności, lęku czy braku kontroli by wybrała. Najbardziej oczywiste wydają się: separacja rodziców, i usunięcie ciąży, ale nie ignoruj mniej oczywistych wyborów. W przypadku Sophie nawet wydarzenie takie jak zamieszkanie Harry’ego w ich domu, mogło spowodować zarówno lęk, jak i ekscytację.

## **Etap 2**

Twoje wydarzenie życiowe, emocje i inteligencja emocjonalna (wykonywane w pojedynkę)

Gdy już wybierzesz wydarzenie życiowe, wypisz związane z nim emocje wspomagając się poniższym planem:

1. Krótko opisz wydarzenie. Pomocny może się okazać opis tego, jak rozumiesz jego przyczyny i bezpośrednie efekty. Innymi słowy, umieść wydarzenie w kontekście.
2. Opisz własne uczucia, zwłaszcza te mieszane (np. smutek i ulga). Zauważ jak potrafią się one zmieniać z czasem.
3. Zanotuj, jak wyobrażasz sobie uczucia innych zaangażowanych osób. Nie analizuj sytuacji. Postaraj się raczej wczuć empatycznie w emocje innych (które mogą wydawać się skonfliktowane, np. rodzic odczuwający zarazem miłość i gniew).
4. Oceń swoją inteligencję emocjonalną próbując odpowiedzieć na pytania:
  - a. Jak dobrze, w tym czasie, zdawałeś sobie sprawę z emocji innych osób i jak dobrze je rozumiałeś?
  - b. Jak dobrze zarządzałeś swoimi emocjami i ich na ciebie wpływem?
  - c. Jak dobrze rozumiałeś własne emocje?

### **Etap 3**

#### **Opis zdarzenia z własnego życia (wykonywane w parze)**

Po zakończeniu etapu 2, znajdź kogoś do pary. Waszym zadaniem będzie:

1. Opisać wydarzenie;
2. Opisać emocje;
3. Opisać swoje wyobrażenia dot. uczuć innych osób.

#### ***Rola partnera***

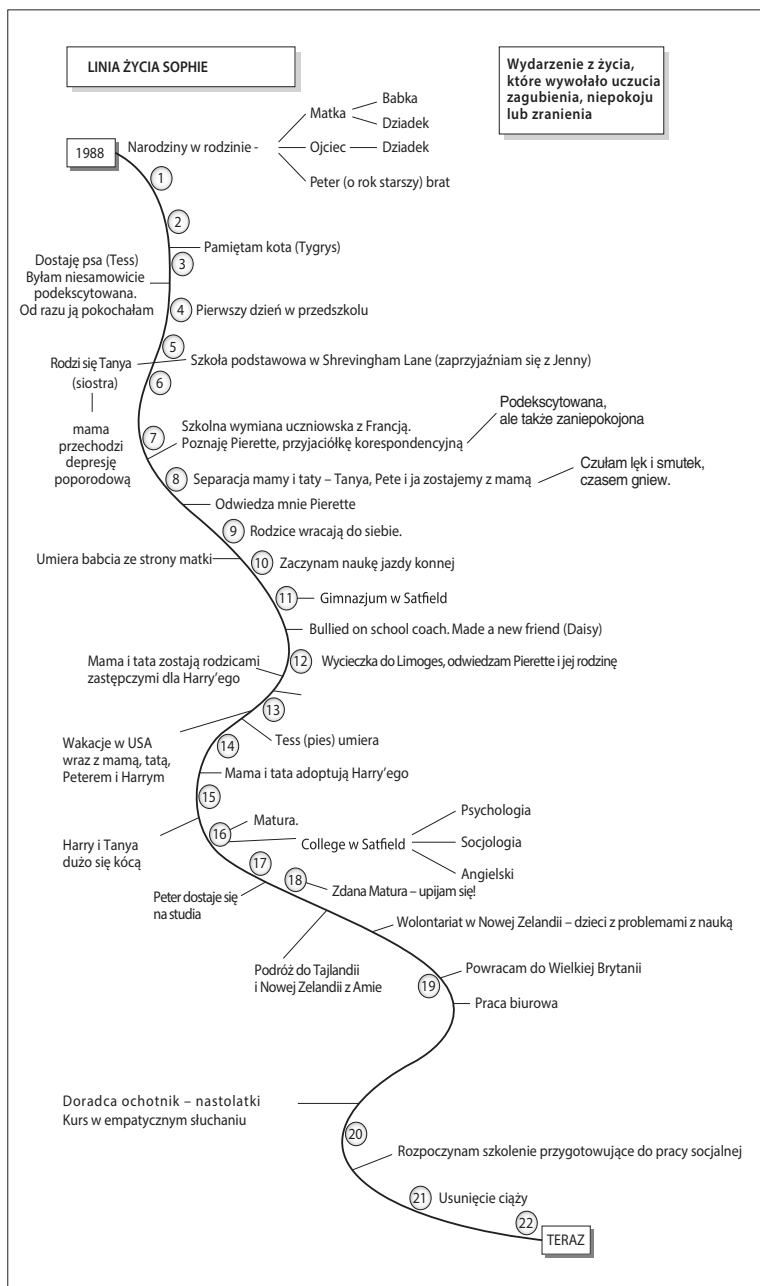
W roli partnera twoim celem będzie słuchać uważnie, używając systemu SOPUR, historii partnera, zadając możliwie mało pytań i ćwicząc swoją inteligencję emocjonalną. Spróbuj wczuć się w jego sytuację. Wyczyść swój umysł z myśli o tym, jak powinieneś w danej sytuacji postąpić i wszelkich błyskotliwych rozwiązań jego problemów, które przyjdą ci do głowy.

W zamian, postaraj się skupić na ich uczuciach w tamtym momencie. Odeprzuj pokusę wydawania sądów, obojętnie czy ich postępowanie było mądre czy nie.

### **Etap 4**

#### **Refleksja i ewaluacja**

Przyszedł czas na wspólną refleksję nad ćwiczeniem. Ponownie przyjrzyj się modelowi czterech obszarów inteligencji emocjonalnej i użyj każdego z nich (postrzegania, umożliwiania zrozumienia i kierowania) do oceny zdarzenia i emocji odczuwanych przez jego uczestników. Postaraj się określić poziom swojej inteligencji emocjonalnej w tamtym momencie. Czy naprawdę zdawałeś sobie sprawę jak się czułeś, dlaczego i jak czuli się pozostali? Czy niektórzy z nich okazali więcej inteligencji emocjonalnej niż inni? Czy niektórzy byli sterowani przez nieuświadomione emocje? Teraz zamienicie się rolami, a słuchacz opíše wydarzenie ze swojego życia.



### **Słowo ostrzeżenia...**

Czasami ćwiczenie takie jak to potrafi zbudzić niepożądane wspomnienia i możesz potrzebować trochę więcej czasu by zastanowić się (sam lub z przyjacielem) nad swoimi doświadczeniami życiowymi.

W tym ćwiczeniu miałeś możliwość pogłębić świadomość swoich doświadczeń emocjonalnych i wpływu jaki na ciebie wywarły. Wysłuchałeś też uważnie doświadczeń twojego partnera z zajęć. Ćwiczenie zaprojektowano tak, by pomóc ci ćwiczyć rozpoznawanie i rozumienie własnych i cudzych emocji oraz empatycznie słuchać innych.

Inteligencja emocjonalna, w praktyce opartej na relacjach, jest bardzo ważnym narzędziem. Dostarcza koncepcyjne ramy potrzebne do zrozumienia, w jak wielkim stopniu uczucia klienta decydują o rezultatach pracy socjalnej. Pomoże ci ona w wyciąganiu jego uczuć na powierzchnię świadomości, gdzie łatwiej i efektywniej się z nimi pracuje i czasem można ich użyć jako źródło energii potrzebnej do wprowadzenia konstruktywnych zmian. Nawet emocje, z którymi trudno się pracuje, takie jak nieustanny gniew klienta, niosą w sobie duże ładunki energii, które przez zdolnego pracownika socjalnego mogą zostać skanalizowane w kreatywne działania.

Inteligencja emocjonalna pomaga także pracownikom socjalnym w zrozumieniu, dlaczego ludzie czują się tak, a nie inaczej. Mogą też połączyć tę wiedzę, ze swoimi badaniami nad rozwojem człowieka, jego zachowaniami i świadomością wpływu przeszłych doświadczeń na teraźniejszość. Ich inteligencja emocjonalna pomaga im także odnaleźć związki pomiędzy uczuciami podopiecznych, a stanami psychicznymi mogącymi graniczyć z chorobą psychiczną – obsesjami, paranoją i urojeniami, mogącymi opanować ludzką psychikę i wpływającymi na ich zachowanie. I wreszcie, inteligencja emocjonalna pomaga pracownikom kierować emocjami, zarówno swoimi, jak i klientów. Dzięki temu mogą rozwinąć w sobie umiejętność kanalizowania emocji w bardziej konstruktywnych kierunkach. Jak pisze Howe (2008: 195) „Jeśli potrafimy podchodzić do naszych emocji inteligentnie, ze świadomością czym są, dlaczego je odczuwamy, jaki mają na nas wpływ, to możemy podejść do nich bardziej inteligentnie”.



Nasza inteligencja korzysta zarówno z naszego rozumu, jak i emocji. Pracownicy socjalni powinni analizować uczucia klientów oraz to, co czują w trakcie takiej analizy. Mogą zadawać sobie pytanie, „Czy odebranie tego dziecka rodzicom wydaje się słuszne?”. Za takim pytaniem może kryć się intuicyjne poczucie, że nie. W ten sposób rozum i emocje wpływają na siebie i dostarczają sobie nawzajem informacji, równoważą się i razem tworzą podstawę holistycznej praktyki w pracy socjalnej.

Inteligencja emocjonalna dostarcza teoretycznego i praktycznego modelu dla pracy socjalnej opartej na relacjach. U ich podstawy leży uważne słuchanie, z którego wynika empatia. Empatia to dla pracownika socjalnego droga do poznania swoich klientów.

## EMPATIA I SŁUCHANIE

Jeśli nie jesteś pewien co oznacza empatia, to nie jesteś jedyny. To trudny do zdefiniowania stan umysłu, który bardzo trudno osiągnąć w praktyce. Podobnie jak samoświadomość, najlepiej postrzegać ją jako stan psychiczny, który można rozwijać, ale tylko do pewnego stopnia. Doskonała empatia jest w praktyce niemal niemożliwa do osiągnięcia.

Empatia to sposób „słuchania”, co inna osoba „mówi”, zarówno werbalnie, jak i niewerbalnie, na poziomie emocjonalnym. To sposób na praktykowanie pracy socjalnej, który wymaga od pracownika ofiarowania siebie tak, by pozwolić uczuciom klienta na wejście do świadomości pracownika. „Wewnętrzny świat” pracownika wchodzi w tymczasowy, celowy kontakt z „wewnętrznym światem” klienta. W tej sytuacji pracownik przestaje być jedynie technikiem „porządkującym” ludzkie sprawy. Przeciwnie zagłębia się w obszar często niewypowiedzianych znaczeń tych spraw. Praca socjalna poparta zrozumieniem dla różnych punktów widzenia (nie zawsze oznacza to, że się z nimi zgadzamy) prowadzi do bardziej współczującej i efektywnej praktyki. To praktyka inteligentna emocjonalnie, wspierająca, a gdy to możliwe kreatywną współpracę z klientami. Nawet w sytuacjach niezgody lub konfliktu istnieją duże szanse na konstruktywną interwencję, jeśli pracownicy są w stanie wykazać, że „znają” i „rozumieją” swoich klientów.

Takie empatyczne wejście w percepcyjne życie drugiej osoby nie oznacza rezygnacji z kontaktu z własnym światem i zawodowego obowiązku do oceny i działania. Oznacza to raczej (i jest to umiejętność dla praktyki relacyjnej kluczowa) pozostawanie w kontakcie z samym sobą (zawodowcem obciążonym odpowiedzialnością za opiekę i osobą posiadającą uczucia), w tym samym czasie wchodząc w kontakt z uczuciami drugiej osoby. Wilson et al. (2008: 8) opisuje tę zdolność jako „umiejętność pozwalającą w zawodowych spotkaniach, skupiać się jednocześnie na tym co dzieje się z nami i tym co dzieje się z naszym klientem”. Ta jednoczesna świadomość siebie i innych jest kluczowa dla obiektywności pracownika, wymaganej w najważniejszych zadaniach, takich jak ocena ryzyka z jednoczesnym wejściem w intersubiektywny kontakt z klientem. Poniższy przykład demonstruje obiektywność diagnozy medycznej i subiektywność kontaktu dwóch umysłów.

#### **PRZYKŁAD EMPATII**

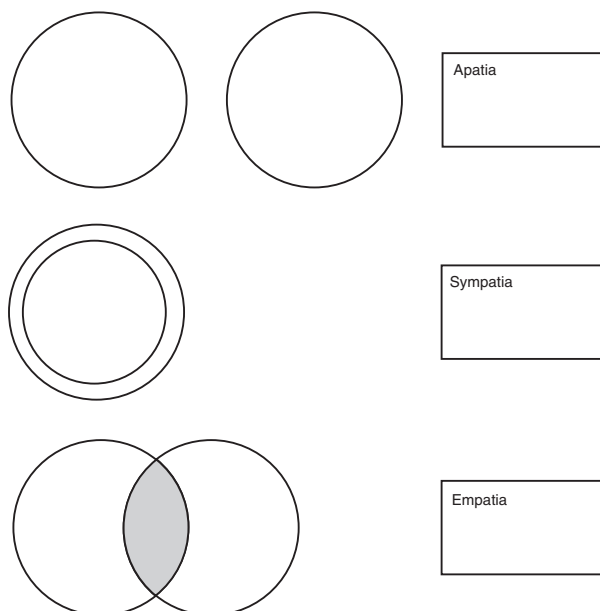
Wyobraź sobie, że martwisz się bardzo pewnymi nawiedzającymi cię bólami, wizyta u lekarza rodzinnego jeszcze ten niepokój pogłębia. W tej sytuacji chcesz przede wszystkim, aby twój lekarz był kompetentny, znał się na swojej robocie, ale też by wykonywał ją w pewien określony sposób. Chcesz by umiał okazać współczucie i zrozumienie twojego stanu emocjonalnego. Jeśli okazuje współczucie, to istnieje szansa, że podejdzie do badania z wrażliwością, jednocześnie wywiązując się z zadania zdiagnozowania i wyleczenia twojej przypadłości. Jeśli zostaniesz tak potraktowany, to będziesz wiedział, że doświadczyłeś empatii ze strony drugiej osoby.

## **ODRÓŻNIANIE EMPATII OD INNYCH SPOSOBÓW ODCZUWANIA**

Przyrostek „patia” oznacza czucie, a kiedy dodamy do niego przedrostek otrzymujemy określenie sposobu odczuwania. Przykładami mogą być apatia, sympatia i empatia. By lepiej pojąć znaczenie empatii można porównywać ją z innymi podobnymi słowami.

Mówiąc o dosłownie traktowanej apatii, mamy na myśli „brak uczuć”. Pierwsza część rysunku 5.1 przedstawia dwie osoby nie będące ze sobą w kontakcie. Jeśli brak kontaktu jest dobrowolny, to możemy powiedzieć, że okazują oni „antypatię”. Inaczej sprawa wygląda ze słowem „sympatia”. Przedrostek „sym” oznacza „z” (czasami też

„zjednoczeni” lub „razem”), sympatia oznacza wobec tego dzielenie się uczuciami z drugą osobą. Sympatia między przyjaciółmi przynosi emocjonalne zrozumienie i więzi, lecz w relacji pracownik socjalny – podopieczny pojawia się ryzyko zbytniego przywiązania się pracownika do podopiecznego, niweczając tym samym obiektywność i dystans, niezbędny do dokonania prawidłowej oceny. Rysunek przedstawia sympatię jako sytuację, w której dwójka osób jest połączona emocjonalnie do stopnia, że „stają się jednym”.



**Rysunek 5.1**

Empatia jest ważna w pracy socjalnej opartej na relacjach (oraz inteligencji emocjonalnej) ponieważ dzięki niej pracownik może wejść w głębszy kontakt ze stanem emocjonalnym klienta jednocześnie unikając nadmiernej immersji i ryzyka utraty obiektywności. O to właśnie chodziło Wilsonowi et al. (2008) gdy mówił o jaźni i drugiej osobie. Na rysunku przedstawiono to jako zachodzenie na siebie światów pracownika i klienta, pozostawiające jednak dużą część samoświadomości pracownika na zewnątrz. Tak więc korzystanie z empatii oznacza, że pracownik nie traci z oczu tego kim jest jeśli chodzi o status i obowiązki.

Praktycznym przykładem empatii może być sytuacja, w której pracownik zajmujący się sprawami rodzin i dzieci, uważnie słuchając jednego z rodziców osiąga głębokie zrozumienie powodów, dla których ustawicznie zaniedbuje swoje dziecko. Jeśli jest to zrozumienie empatyczne (w opozycji do sympatycznego), pracownik socjalny nigdy nie straci z oczu swojego głównego celu, którym jest dobro dziecka. Reaguje empatią ponieważ wchodzi do wewnętrznego świata matki, jednocześnie pamiętając o swojej roli. Równowaga ta pochodzi z doświadczenia zawodowego, ale aby ją utrzymać potrzebna jest stała uwaga i refleksja. (tematy Rozdziału 6).

Chociaż ten rodzaj empatycznej pracy społecznej wykonywanej w ustawowych i potencjalnie niebezpiecznych sytuacjach, różni się od wyobrażonej konsultacji z lekarzem, to odznaczają się pewnym podobieństwem na podstawowym poziomie. Tak jak lekarz, okazujesz empatyczne zrozumienie, a przez nie zauważasz w samotnej matce niewypowiedziane uczucia rozpacz i depresji, leżące u podstaw zaniedbywania przez nią dziecka. W ten sposób korzysta się z inteligencji emocjonalnej w relacjach. Używając słów Howe'go, dążysz do:

*zrozumienia co dzieje się z ludźmi zamiast próbować dyscyplinować ich i wymuszać na nich odpowiednie zachowania. W pracy z ludźmi lepiej jest próbować ich zrozumieć niż narzucać im rozwiązania. Interpretacja przed legislacją. (2008: 194)*

Zrozumienie, o którym mówi Howe, wymaga od relacji pewnego stopnia zaufania pomiędzy pracownikiem a klientem. Jeśli klient czuje się rozumiany przez pracownika, a wcześniej miał okazję doświadczyć okazywanej mu przez niego tolerancji i praktycznej pomocy, jego zachowanie (np. zaniedbywanie dziecka) ma większe szanse się zmienić. Oczywiście, pracownicy socjalni są czasem zmuszeni „narzucać porządek”, odbierając dziecko, ale jeśli pozwalają na to okoliczności, pracownik opiekujący swoje działania na relacjach spróbuje najpierw „zrozumieć” wewnętrzny świat zaangażowanych osób, a w konsekwencji uniknąć działań ustawowych.

## EMPATIA I UŻYWANIE SŁÓW

Gerhardt (2004b: 205) pisze, że u rozwijającego się dziecka „poczucie bezpieczeństwa i akceptacji jest przenoszone przez dotyk”, dodaje jednak że w miarę jak dorastamy,

coraz częściej używamy słów by „przytrzymywać” się nawzajem. Słuchanie w ciszy jest ważnym elementem reakcji empatycznej, ale słowa także. Jeśli słuchacz jest w stanie „podsunąć” drugiej osobie słowa, wzmacniając tym samym jej zdolność opisywania swojego wewnętrznego świata. Słowa są sposobem na uzyskanie dostępu i uzewnętrznianie dotychczas niewypowiedzianej jaźni. Dają drugiej osobie dostęp do tego, co dotychczas było ukryte wewnątrz. Empatia może również przybrać formę przesłuchania. Przykładowo relacyjny pracownik socjalny, który wyczuwa niepokój w 22-letniej kobiecie, która została właśnie zdiagnozowana jako potencjalna schizofreniczka, mógłby delikatnie wypytać zadać jej pytanie: „zastanawiam się czy teraz, gdy już znasz diagnozę, nie czujesz się bardziej niepewna o swoją przyszłość...?”

Pytanie może rezonować z jej wewnętrznymi, niewypowiedzianymi obawami. Może to jej ułatwić mówienia o nich. Oczywiście, takie empatyczne podejście może być nieskuteczne, jeśli nie jest celne. Być może ta osoba wcale nie czuje się „niepewna”, albo chroni się przed takimi uczuciami wypierając je. W takiej sytuacji szansa na spowodowanie szkód jest niewielka, a niecelna empatia potrafi czasem popchnąć klientów do szukania odpowiednich dla nich słów.

Tak więc, podstawowym narzędziem empatycznego pracownika jest słownictwo. Język angielski obfituje w „uczuciowe” słowa, a poniższe ćwiczenie pomoże wam stworzyć sobie własny słownik.

### Ćwiczenie 3

#### Używanie języka by wspomóc empatię

Ćwiczenie można wykonać urządzając „burzę mózgow” całej grupie, w mniejszych grupach, bądź samemu. Musisz uzupełnić zdania zaczynające się od słów „być może czujesz się...”

By pomóc ci zacząć poniżej zamieszczamy listę słów stworzoną przez grupę studentów nauk społecznych w ok. 60 sekund:

zażenowany	zdegenerowany	zły	zmęczony	sfrustrowany
nie lubiany	rozbawiony	szczęśliwy	przestraszony	wstrząśnięty
smutny	pusty	żałowany	przerażony	bezradny
niewygodnie	wściekły	przytłoczony	dumny	zdegustowany

Dla ułatwienia możesz wspomóc się alfabetem. Kilka przykładów rozpoczynających się od litery A:

akceptowany      apatyczny      apodyktyczny      antypatyczny

Jeśli przedyskutujecie to w grupach, zaskoczy was ilość słów, które możecie praktycznie zastosować w procesie poznawania waszych klientów. Oczywiście, jeśli klient czuje, że go znacie, to większe jest prawdopodobieństwo, że konstruktywnie zareaguje na waszą pracę.

## JAKOŚĆ EMPATII

Dla pracowników socjalnych, poszerzanie słownictwa emocjonalnego jest jedną z najbardziej podstawowych umiejętności pozwalających na wykorzystywanie w pracy empatii. Co jednak z teorią empatii? Do umieszczenia empatii na mapie zawodów związanych z pomocą społeczną najbardziej przyczynił się Carl Rogers.

Rogers żył w tym samym czasie co Maslow i tak jak on twierdził, że nieodłączną częścią ludzkiej kondycji jest chęć „samourzeczywistnienia” lub „osiągnięcia własnego potencjału”. Jego najbardziej trwałym wkładem było nazwanie i analiza podstawowych warunków umożliwiających samourzeczywistnienie. Były to empatia, ciepło (czasami nazywane bezwarunkową akceptacją) i autentyczność (czasami nazywana zbieżnością).

Rozumiał on empatię jako stan umysłu, w którym czujemy emocje drugiej osoby i porozumiewamy się z nią werbalnie i niewerbalnie. Wchodzenie z ludźmi w tego typu relacje, unikając oceny ich uczuć, jest samo w sobie leczniczym procesem. Rogers odszedł od analitycznej spuścizny Freuda dalej, niż którykolwiek z teoretyków tego okresu (lata 1950 – 1970). Twierdził, że „błyskotliwość, diagnostyczna i spostrzegawczość nie są powiązane z empatią” (1980 [1963]: 149), a sama empatia „ewidentnie wiąże się z pozytywnymi rezultatami” (1980: 150).

Twierdzenia Rogersa dotyczące empatii nie zostały nigdy podważone i jako koncepcja teoretyczna i metoda działań zawodowych dostała się ona do głównego nurtu terapii, wykraczającej poza skoncentrowaną na osobie tradycję. Przykładowo, Kohut pochodzący z post-Freudowskiego środowiska psychoanalitycznego nazywał

emпатиę naszym „psychologicznym tlenem” i pisał, że „człowiek nie może psychologicznie przetrwać w psychologicznym środowisku, które nie odpowiada mu empatią, tak jak nie może przeżyć w środowisku pozbawionym tlenu (Kohut 1977, cytowany u Mischela et al. 2004: 131). Dla Kohut, empatia jest cechą pozwalającą rodzicom bezkrytycznie przekazać dzieciom to, jak wyglądają w ich oczach. Pozwala to dzieciom budować swoją własną samoświadomość i uczyć się jak łączyć swoje myśli, zachowania i uczucia. W ten sposób tworzy się osobista spójność dziecka, ich tożsamość (patrz dyskusja u Beckera 1992). W analizie Kohuta zauważyć możemy związki pomiędzy pomocą rodziców, a rozwojem inteligencji emocjonalnej u dziecka.

Takie spojrzenie na empatię odzwierciedla i weryfikuje tezy Rogersa (1980), mówiące że empatia jest jedną z podstawowych cech wspomagających samorozumienie, pewność siebie, umiejętność doboru zachowań, wolność „bycia” i „stawania się”. Rozumiał taki sposób bycia jako podłączanie się pod „potężną twórczą siłę, która ukształtowała nasz wszechświat”, dotykającą naszej „zdolności do wykraczania poza samych siebie, by tworzyć nowe, bardziej duchowe kierunki ludzkiej ewolucji: (1980: 134).

Dwa kolejne warunki, konieczne dla terapeutycznej zmiany, wymieniane przez Rogersa, to nasze ciepło i autentyczność. Ciepło to akceptacja, opieka i „nagradzanie” drugiej osoby. Jeśli klient doświadczy takich postaw u pracownika socjalnego (nauczyciela, albo po prostu innej osoby), wzrasta prawdopodobieństwo, że poczuje się pewny siebie, przestanie się bać wyjawienia kim jest i kim próbuje się stać. Autentyczność jest po stronie pracownika socjalnego niezbędna. Oznacza, że „nie posługują się w relacji żadnego rodzaju zawodową maską” (1980: 113). Innymi słowy, że są sobą.

Dla Rogersa te trzy sposoby bycia: empatyczny, ciepły i prawdziwy, odpowiadały za tworzenie atmosfery opieki. Razem tworzą odpowiednie warunki, by osoba czuła się bezpiecznie oraz otoczenie optymalne dla zmian. Podobnie jak Maslow, Rogers wierzył, że jeśli jednostka, z niemal dowolnymi doświadczeniami znajdzie się w takich okolicznościach relacyjnych, do głosu dojdzie jego potrzeba aktualizacji, wówczas ta osoba wybierze pozytywne i konstruktywne sposoby bycia, mimo że ich wybór jest całkowicie dowolny.

## EMPATIA Z WEWNĘTRZNYM ŚWIATEM – UWAGA ZWRÓCONA NA ZEWNĄTRZ

Zadaniem pracownika socjalnego jest radzić sobie z wewnętrznym i zewnętrznym światem klienta (Schofield 1998). Żaden z tych światów nie jest ważniejszy od drugiego. Razem pomagają pracownikowi wydać holistyczną ocenę. Pozwalają pracownikowi stwierdzić jak wygląda sytuacja. Przykładowo, jeśli pracownik okaże empatię uczuciom osoby, która była w dzieciństwie ofiarą przemocy, ale nie zdoła spostrzec, że swojego pasierba traktuje on w podobny sposób, to efekty będą znikome. Jeśli jednak zrozumienie i ocena ryzyka obecnego postępowania tej osoby zostanie wzbogacona przez zrozumienie jego uczuć dotyczących jego dawnych doświadczeń, to może to przynieść wymierne rezultaty. Takie zgłębianie wewnętrznego świata w celu zrozumienia zewnętrznego, daje emocjonalnie inteligentne podstawy, na których można oprzeć pracę socjalną.

Badanie wewnętrznego świata klientów może wzmocnić nasze reakcje, pomagając nam ustawić je na odpowiednim poziomie, by uzyskać konstruktywne efekty. Podobnie jak Rogers możemy mieć nadzieję, że nasze empatyczne reakcje mogą pomóc im wybrać bardziej kreatywne sposoby radzenia sobie z emocjami, w relacjach z bliskimi.

Tak więc, praca socjalna ma dwa wymiary: wchodzenie w kontakt z zewnętrznymi, widzialnymi wymiarami życia, jak i tymi niewidzialnymi. Te dwa wymiary są reprezentowane przez słownictwo używane przez pracownika socjalnego i sposoby ich werbalnych reakcji [tłumacz cośpopieprzył, chyba chodzi o „sposoby niewerbalnych reakcji” lub o „sposoby werbalizacji]. Czasami niezbędna okazuje się reakcja w praktyczny i mierzalny sposób, odwołująca się do zewnętrznego świata. W innych przypadkach potrzebne jest mniej konkretne, niemierzalne podejście. Żadna z reakcji nie jest ważniejsza od drugiej: obie stoją na jednej pozycji w hierarchii narzędzi używanych przez pracownika.

Poniżej znajdziesz dwa studia przypadku podkreślające różnice pomiędzy reakcjami na wewnętrzny i zewnętrzny świat. Czytając werbalne reakcje pracownika pomyśl jaki mają wpływ na następujące później wydarzenia. W jaki sposób mogą wpływać na to co klient mówi i robi?



### Studium przypadku 3

#### Reagowanie na wewnętrzne i zewnętrzne światy podopiecznych

##### Przypadek A

Wyobraź sobie, że pracujesz w miejscowej poradni zdrowia psychicznego. Lekarz ogólny opisuje sprawę czterdziestopięcioletniego mężczyzny i notuje, że według niego powinien „wyjść do ludzi”.

Odwiedzasz pacjenta. Jest w głębokiej depresji. Kilka miesięcy wcześniej odeszła jego żona zabierając ze sobą dzieci przez co, w swoim przekonaniu, stał się zbędny. Od tamtej pory dzieci widywał bardzo rzadko i stara się wywalczyć w sądzie częstsze spotkania. Został zmuszony do wyprowadzenia się z ich wspólnego domu i mieszka samotnie w małym mieszkaniu komunalnym.

Po zapoznaniu się z jego opisem sytuacji, musisz zdecydować się w jaki sposób zareagujesz na to werbalnie.

Rozważmy następujące dwa sposoby:

- A. „Twój lekarz uważa, że powinieneś częściej wychodzić z domu. Czy byłbyś skłonny rozważyć wizyty w ośrodku dziennym?”
- B. „Czy czujesz, że straciłeś wszystko co było dla ciebie cenne w życiu?”

Ćwiczenia praktyczne związane z Przypadkiem A (wykonywane w grupach)

Przedyskutujcie podane wyżej reakcje werbalne pracownika i spróbujcie ocenić jak mogą wpłynąć na dalszy ciąg spotkania.

##### Przypadek B

Wyobraź sobie, że pracujesz w miejscowej placówce zajmującej się sprawami rodzin i dzieci. Otrzymujesz anonimowy donos na samotną matkę, która (rzekomo) „wiecznie krzyczy na swoje dzieci”. Odwiedzasz ją w domu. Rzeczywiście przebywa tam trzylatek, a matka w twojej obecności krzyczy na dziecko trzymając podniesioną do uderzenia dłoń. Mówi, że wie kto na nią doniósł i pyta się ciebie co zamierzasz z tym zrobić. Masz zamiar odebrać jej dziecko? Pyta się czego się spodziewałaś skoro nie ma nikogo do pomocy i ze wszystkim musi sobie radzić sama.

Rozważmy następujące dwie odpowiedzi:

- A. „zastanawiam się czy nie potrzebujesz pomocy w zajmowaniu się dzieckiem?”
- B. „wydaje mi się, że samotne wychowywanie córki musi być trudne”

Ćwiczenia praktyczne związane z Przypadkiem B (wykonywane samemu)

Przedyskutujcie podane wyżej reakcje werbalne pracownika i spróbujcie ocenić jak mogą wpłynąć na dalszy ciąg spotkania.

### **Wnioski jakie można wyciągnąć z tych przypadków**

Ogólnie rzecz biorąc Pytanie A zwraca uwagę klienta na „zewnątrzny” świat „ośrodka dziennego” czy „pomocy”. Jeśli klienci nie zadawali sobie wcześniej sami tych pytań, to mogą one odwrócić ich uwagę od „świata wewnętrznego”.

Pytanie B odnosi się bardziej do tego, co metaforycznie znajduje się już „w pokoju”, w sensie że jest już obecne w umysłach klientów. Wewnętrzny świat pierwszego z nich może skupiać się na tym co stracił. Drugiego prześladowuje świadomość swojej samotności i wielkiej rodzicielskiej odpowiedzialności, której nie ma z kim dzielić.

Pytania A i B wywołają u klientów odmienne reakcje.

Pytanie A jest „zamknięte”, wymaga odpowiedzi w formie „tak” lub „nie”.

Pytanie B jest „otwarte” pozwala klientowi większe pole manewru. Daje im okazję porozmawiać o ich wewnętrznych światach, jeśli się na to zdecydują.

Zazwyczaj (ale nie zawsze), odpowiedzi na pytania typu „A” naturalnie wynikają z odpowiedzi na pytania typu „B”. W dłuższej perspektywie konstruktywniejsze jest, jeśli „odpowiedzi” takie jak „ośrodek dzienny” czy „pomoc” wychodzą od klienta, a nie od pracownika.

## **EMPATIA, INTELIGENCJA EMOCJONALNA I SAMOŚWIADOMOŚĆ**

Rozdział 4 kładł nacisk na znaczenie samoświadomości u pracowników wchodzących w relacje ze swoimi klientami. Samoświadomość jest kluczem do intrapersonalnego wymiaru pracy relacyjnej.

W tym rozdziale uwaga została przeniesiona na interpersonalny aspekt pracy socjalnej, opartej na relacjach, skupiając się na teorii inteligencji emocjonalnej i wykorzystaniu empatii. Te trzy wymiary – samoświadomość, inteligencja emocjonalna i empatia przenikają się, gdy pracownik socjalny działa relacyjnie. A kiedy łączą się w umyśle i zachowaniu pracownika, tworzą solidną podstawę dla praktyki w dwóch obszarach pracy socjalnej: terapii i ocenie.

### **TERAPIA**

Pracownicy socjalni często pracują z ludźmi, którzy mają problem z zaniedbaniem dzieci, czy nadużywaniem alkoholu. Często jednak problemy tych osób

spowodowane lub podtrzymywane są przewlekłą depresją lub stanami lękowymi (Ruch 2005). Jeśli pracownicy socjalni mają spojrzeć głębiej niż tylko na symptomy i uzyskać dostęp do leżących poniżej stanów depresji i lęku, to niezbędna jest komunikacja empatyczna. Umysł pracownika musi nawiązać kontakt z umysłem klienta, (Howe 2008) co da klientowi poczucie bycia zrozumianym, a to podstawa do zrozumienia samego siebie. Ten rozwój samorozumienia może stać się odskocznią do jego osobistej, terapeutycznej zmiany.

Terapeutyczna praca socjalna zależy więc od empatycznego zrozumienia. Ze strony pracownika socjalnego wymaga inteligencji emocjonalnej, zdolności do postrzegania i stymulowania emocji innych, które to zdolności opierają się na wcześniejszej zdolności pracownika do bycia inteligentnym emocjonalnie wobec samego siebie. Możemy zatem zobaczyć, że samoświadomość, inteligencja emocjonalna i empatia przenikają się nawzajem – każda z nich, by być efektywną, wymaga obecności dwóch pozostałych.

## OCENA

Jednym z podstawowych obowiązków pracy socjalnej jest dokładna ocena potrzeb osoby, albo zagrożenia jakie prezentują, zarówno dla siebie, jak i innych. U podstaw dokładnej oceny leży komunikacja. Przykładowo, istnieją dowody wskazujące na to, że niektóre przypadki znęcania się nad dziećmi spowodowane zostały przez kiepską komunikacją między specjalistami i ich klientami (Reeder i Duncan 2003). Seden (2005: 20) twierdzi, że poprawna komunikacja

*wymaga znacznie więcej niż przekazywania informacji. To proces, w którym myśli, uczucia, pomysły i nadzieje nie tylko są wymieniane między ludźmi, ale też potrzebne by mogli się nawzajem zrozumieć.*

Sedenowi chodzi o to, że rozumiała komunikacja, konieczna do dokładnej oceny, ma wiele aspektów i zawiera zarówno uczucia, jak opinie. Jak już widzieliśmy nawiązywanie kontaktu z uczuciami to aktywność różniąca się znacznie od zwykłego wysłuchania wyrażanych werbalnie opinii, ponieważ kontakt emocjonalny wymaga zarówno dostępu do własnej jaźni, jak i do jaźni drugiej osoby, a trzy wymagane w tym celu zdolności to samoświadomość, inteligencja emocjonalna i empatia.

## Ćwiczenie 4

### Empatia, samoświadomość i inteligencja emocjonalna

Opisując komuś jakieś wydarzenie decydujemy się w jakim stopniu chcemy ujawnić swoje emocje. Na wybór ten wpływ prawdopodobnie będzie miało to jak dobrze znamy naszego rozmówcę i czy mu ufamy.

Poniżej przedstawiono przykład zdarzenia życiowego opisanego przez dwudziestolatka, który w czasie zdarzenia miał 14 lat. „Historia” ma dwie wersje: w pierwszej nie występują uczucia wyrażane werbalnie, a w drugiej tak.

#### Wersja 1 – bez wyrażanych werbalnie uczuć

Pewnego wieczoru (miałem wtedy 14 lat) ktoś zadzwonił do naszych drzwi, a matka otworzyła. To była policja. Powiedzieli, że mają wieści, a matka zaprosiła ich do środka. Powiedzieli matce, że mój brat (miał wtedy 18 lat) uczestniczył w wypadku motocyklowym i leży w szpitalu, na oddziale ratunkowym. Matka zadzwoniła do ojca i wszyscy spotkaliśmy się w szpitalu. Mój brat był ranny i nieprzytomny. Przez następne dni odwiedzaliśmy go w turach, dwa razy dziennie. Pielęgniarki zachęcały nas byśmy mówili do brata, ale nie przejawiał żadnych oznak świadomości naszej obecności. Dopiero po 10 dniach zaczęliśmy zauważać drobne zmiany. Zaczął reagować na nasze głosy. Minęły tygodnie zanim wrócił do siebie i mógł z nami normalnie rozmawiać. Nie pamiętał wypadku, ale poza tym jego pamięć działała poprawnie. Teraz, siedem lat później, jest taki jaki był zawsze.

#### Wersja 2 – zawierająca werbalnie wyrażane uczucia

Pewnego wieczoru (miałem wtedy 14 lat) ktoś zadzwonił do naszych drzwi, a matka otworzyła. To była policja. **Pamiętam nagły niepokój. Wiedziałem, że coś jest nie tak zanim padły jakiegokolwiek słowa.** Powiedzieli, że mają wieści, a matka zaprosiła ich do środka. Powiedzieli matce, że mój brat (miał wtedy 18 lat) uczestniczył w wypadku motocyklowym i leży w szpitalu, na oddziale ratunkowym. Matka zadzwoniła do ojca i wszyscy spotkaliśmy się w szpitalu. **Chciało mi się płakać. Zawsze byliśmy z bratem blisko. Jednak moja matka zachowała spokój, a ja poszedłem w jej ślady.** Mój brat był ranny i nieprzytomny. **To był straszny widok, leżał tam, podłączony do aparatury. Pielęgniarki i lekarze przy łóżku byli spokojni i powstrzymywały falę moich uczuć.** Lekarze powiedzieli nam, że rany się zagoją, a najpoważniejszym problemem jest brak przytomności. **Gdy to usłyszałem bardzo się przestraszyłem. Co to oznaczało? Czy on wydobrzeje? Tej nocy nie mogłem spać i płakałem do rana.** Przez następne dni odwiedzaliśmy go w turach, dwa razy dziennie. Pielęgniarki zachęcały nas byśmy mówili do brata, ale nie przejawiał żadnych oznak świadomości naszej obecności. **To było strasznie frustrujące. Osoba, z którą spędziłem całe życie nie mogła mi odpowiedzieć. Rodzice byli silni i pełni nadziei. Staralem się ich naśladować.** Dopiero po 10

dniach zaczęliśmy zauważać drobne zmiany. **To było fantastyczne!** Zaczął reagować na nasze głosy. Minęły tygodnie zanim wrócił do siebie i mógł z nami normalnie rozmawiać. **Co za ulga!** Nie pamiętał wypadku, ale poza tym jego pamięć działała poprawnie. Teraz, siedem lat później, jest taki jaki był zawsze. **Wiele o tym myślałem od tamtego czasu. Czuję, że nasza rodzina miała wiele szczęścia.**

### **Ćwiczenie praktyczne 1: Rozmowa i empatyczne słuchanie**

W tym ćwiczeniu możesz opisać jakieś wydarzenie z twojej LINII ŻYCIA, albo wrócić do genogramu i opisać relację jaka łączyła cię z jedną z umieszczonych tam osób. W każdym wypadku, zdarzenie życiowe lub relacja powinny nieść ze sobą jakieś emocje.

#### **Rola mówcy**

Pomyśl nad tym co chcesz powiedzieć i rzeczowo opowiedz komuś z grupy zdarzenie albo osobę nie odnosząc się do swoich uczuć (jak w Wersji 1 powyżej)

#### **Rola słuchacza**

Wysłuchaj uważnie swojego partnera (SOPUR). Pamiętaj, że nie próbujesz odgadnąć jak sam czułbyś się w opisaney sytuacji. Spróbuj „wczuć się” w sytuację partnera.

Ćwiczenie praktyczne 2: reagowanie empatią

1. Teraz niech słuchacz spróbuje powiedzieć co wyczytał pomiędzy wierszami i używając empatii spróbuje nazwać uczucia jakie według niego towarzyszyły (i mogą nadal towarzyszyć) drugiej osobie. W tej sytuacji empatia przybierze formę intuicyjnych i kreatywnych domysłów na temat doświadczenia emocjonalnego partnera. Ale uwaga! Empatyczne reakcje mogą być niecelne. Najlepiej odpowiadać ostrożnie mówiąc „Być może się mylę, ale wydaje mi się, że czułeś...?”. To pytanie może spowodować, że druga osoba skoryguje twoje przypuszczenia, tym samym stając się bardziej świadoma swoich prawdziwych uczuć.
2. Następnie, porozmawiajcie o tym jak celnie słuchacz zidentyfikował uczucia mówcy. Na ile jego przypuszczenia zgadzały się, a na ile nie.

Teraz zamieńcie się rolami. Niech mówca stanie się empatycznym słuchaczem, a ten mówcą.

#### **Punkty do rozważenia:**

1. Jednym z głównych sposobów osiągnięcia empatii jest częściowe odcięcie się od samego siebie, własnych przypuszczeń i uprzedzeń. Przeszkadzają one w wyczuwaniu emocji drugiej osoby. Szerzej omówimy to w następnym rozdziale.
2. Empatia (Goleman 2006) wynika po części z „zestrojenia” matki i dziecka omawianej w Rozdziale 3. W relacjach między dorosłymi empatia nadal zależy od umiejętności jednej osoby do dostrojenia się do drugiej, co oznacza dokładny odbiór sygnałów wysyłanych przez innych ludzi bez „interferencji” pochodzących z własnego umysłu. Nie zawsze jest to łatwe. Omówimy to szerzej w następnym rozdziale.

## PODSUMOWANIE ROZDZIAŁU

- ➔ W Rozdziale szerzej omówiliśmy tezę z Rozdziału 3 – samoświadomość jako cechę wymaganą do głębszej świadomości innych ludzi.
- ➔ Nacisk położono na poznanie klienta zarówno na poziomie poznawczym, jak i emocjonalnym. Na każdym z tych poziomów znajdziesz dodatkowe informacje o twoich klientach, co pomoże ci zbudować wspierające i celowe relacje, a także dokonywać ocen.
- ➔ Rozdział traktował koncepcję inteligencji emocjonalnej jako narzędzia wspomagającego zrozumienie i kierowanie uczuciami.
- ➔ Poprzez studium przypadku i ćwiczenia empiryczne umożliwiono ci ćwiczenie swojej inteligencji emocjonalnej.
- ➔ W rozdziale omawialiśmy także koncepcję empatii i dostarczyliśmy ci uporządkowanego sposobu na jej ćwiczenie.

## 6. PODTRZYMYWANIE SAMEGO SIEBIE W PRACY SOCJALNEJ OPARTEJ NA RELACJACH

### WPROWADZENIE

Poprzednie rozdziały dały ci możliwość rozwinięcia swojej samoświadomości pomagając ci w refleksji nad wydarzeniami życiowymi, które cię ukształtowały. Ten rozdział powinien pomóc uzupełnić te subiektywne poszukiwania poprzez bardziej obiektywne pytania o to, kim jesteś (albo kim się stajesz) jako pracownik socjalny. Te dwa wymiary – kim i czym jesteś, tworzą podstawy twojego szkolenia, które wymaga od ciebie twojej subiektywnej jaźni, twoich myśli, uczuć i zachowań do stopniowego angażowania się w bardziej obiektywną rolę i tożsamość pracownika socjalnego.

Kluczowe role, które ćwiczysz to narzędzia potrzebne do wykonywania twojej pracy, ale nie nabywa się ich raz na zawsze. To raczej ciągły i dynamiczny proces, bo one nie istnieją w oderwaniu od ciebie, a ty będziesz się zmieniał wraz z kolejnymi poznawczymi i emocjonalnymi wyzwaniami, które są nierozzerwalnie związane z ludzkimi sytuacjami, w ramach których pracownicy socjalni wykonują swoje zadania. Zmiana ta jest nieunikniona, ale jest również częścią Twojego zawodowego obowiązku samorozwoju. Twoja subiektywna osobowość i obiektywna rola najbardziej przenikają się, gdy decydujesz się na działania oparte na relacjach, co wiąże się ze świadomym i celowym włączaniem swojej jaźni do pracy.

Zawód pracownika socjalnego jest skonstruowany tak, by wspomagać twój zawodowy i osobisty rozwój. Przykładowo w NOS (Rola Kluczowa 6, 19.4) zapisano wymóg korzystania z nadzoru i systemu wsparcia, które powinny umożliwić ci krytyczną refleksję nad twoimi postępami zawodowymi. Standard ten wymaga również byś

identyfikował swoje osiągnięcia oraz mocne i słabe strony. Na poziomie osobistym oczekuje się od ciebie byś wiedział czego potrzebujesz do rozwoju zdolności do refleksji nad samym sobą i radzenia sobie ze stresem. Będziesz musiał ocenić swoje poziomy stresu i obłożenia pracą (Rola Kluczowa 5, 14.1) oraz korzystając z dozoru i wsparcia, przeanalizować obszary mogące powodować konflikty etyczne lub utrudniać relacje z klientem (Rola Kluczowa 1, 1.3). Tak więc profesja dostrzega wzajemną interakcję wymiarów tego kim i czym jesteś, a różne instytucje powinny zapewnić ci wsparcie i ułatwiać rozwój tych osobistych i zawodowych aspektów.

Niniejszy rozdział koncentruje się na trzech procesach, które mogą pomóc pracownikowi socjalnemu działającemu relacyjnie, wykorzystywać i podtrzymywać subiektywną jaźń w ramach obiektywnej roli pracownika socjalnego. Pierwszy to praktyka refleksyjna, a drugi – uważność<sup>4</sup>. Oba procesy zazwyczaj sprzyjają twojemu rozwojowi osobistemu, chociaż granice między nimi a rozwojem zawodowym są dość płynne. Trzecim procesem jest obserwacja, a w szczególności jej aspekt dotyczący podtrzymywania jaźni relacyjnych u pracowników socjalnych. Także ten proces łączy w sobie to co zawodowe i to co osobiste.

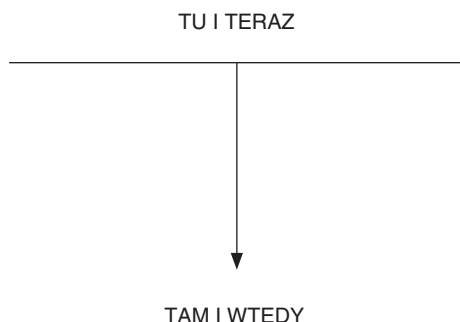
Poznając bliżej aspekty refleksji, uważności i nadzoru, zauważysz, że każdy z nich jest uzupełnieniem pozostałych dwóch, a razem powinny zapewnić ci narzędzia i ułatwić dalsze poszukiwanie spójności tego kim jesteś, jako osoba i jako pracownik socjalny. Te procesy umożliwiają pewien rodzaj konwersacji pomiędzy tobą – podmiotem, a twoją pracą socjalną – przedmiotem, pomagając wpasować osobowość w profesjonalizm tak, by zminimalizować napięcie między nimi i wzbogacić praktykę zawodową. Procesy te są również kluczowe dla umożliwienia pracownikom socjalnym przygotowania do praktyki relacyjnej, promując autentyczną personę zawodową, która pomaga podopiecznym nawiązywać relacje z „prawdziwą osobą”, stojącą za rolą pracownika społecznego.

W trakcie pracy nad tym rozdziałem warto pamiętać, że refleksja wiąże się ze spojrzeniem wstecz, a uważność odpowiada za skupienie twoich myśli i uczuć na teraźniejszości. Jeśli dysponujesz tym rodzajem umysłu, który „myśli” wykresami możesz

<sup>4</sup> . mindfulness. Słowo to jest tłumaczone w jęz. polskim jako uważność, uważna obecność lub pełnia obecności. „Najczęściej określa go, jako szczególny rodzaj uwagi: świadomej, nieosądzającej i skierowanej na bieżącą chwilę (Jon Kabat-Zinn, 1990), odnosi się tym samym do doświadczenia świata, które znajduje się poza naszymi oczekiwaniami i jest rodzajem doświadczania rzeczy „takimi, jakimi są”. Za: <http://www.mindinstitute.com.pl/index.php/pl/mindfulness-i-compassion/144-mindfulness-definicja-i-proba-okreslenia> (dostęp: 18.11.2014).



postrzegać to jako figurę T – refleksja skupia i zagłębia się w „tam i wtedy” przeszłych wydarzeń, a uważność zajmuje się poziomym „tu i teraz”.



Refleksja i uważność mogą występować pojedynczo lub razem. Dozór obejmuje nadzór nad inną osobą i może także angażować refleksję i uważność.

## PRAKTYKA REFLEKSYJNA: UKIERUNKOWANE ROZWAŻANIA NAD PRZESZŁYMI WYDZARZENIAMI

Słowa „refleksja” możemy używać w prostym i dosłownym znaczeniu. Refleksja oznacza spojrzenie wstecz. Wyobraź sobie, że czytasz powieść. Docierasz do miejsca, w którym fabuła się komplikuje, więc wracasz parę stron do tyłu, do fragmentu, który pozwoli ci lepiej zrozumieć to, co czytasz teraz. Robiąc to używasz refleksji, zatrzymujesz swój jednokierunkowy postęp, by powrócić do czegoś, co widziałeś wcześniej. Czasami dosłownie „spoglądamy wstecz”, gdy na przykład wspinając się na strome wzgórze, oglądamy się za siebie by spojrzeć na miejsce, z którego wyszliśmy. Ta fizyczna czynność może wywołać w naszym umyśle bardziej abstrakcyjne reakcje, być może rozważenie myśli, że nasza wędrówka jest nie tylko fizyczna, ale także psychiczna. Takie rozważania mogą prowadzić do osobistej refleksji, „wygięcia” naszego umysłu przez mentalny powrót do konkretnego wydarzenia lub doświadczenia, myśli lub uczucia z naszej przeszłości. W ten sposób refleksja może być powrotem do samych siebie, może pokazać nam obraz rzeczy minionych, tego kim lub czym wtedy i tam byliśmy.

Refleksja to często mimowolna, a czasem niepożądana aktywność, na przykład gdy w naszym umyśle pojawi się i nie chce go opuścić jakieś wspomnienie. Ale refleksja może

być również zdyscyplinowanym i celowym dążeniem, wydzielonym czasem, w którym umyślnie zajmujemy się rozważaniem wydarzeń poprzedniego dnia lub tygodnia i rozmyślenia nad nimi w kontekście naszych uczuć, czego się z nich nauczyliśmy, w jakie relacje wchodziliśmy z jego innymi uczestnikami itd. Refleksji można używać na parę różnych sposobów. W literaturze społecznej (Knott i Scragg 2007) i wielu innych tekstach toczy się dyskusja na ten temat (np. Trevithick 2005). Aby wprowadzić ją tutaj i powiązać z praktyką relacyjną, poniżej zamieszczamy studium przypadku Toby'ego, pracownika socjalnego. Studium opiera się na trzyczęściowym procesie refleksji wprowadzonym przez Boud'a i Knights'a (patrz też Payne i Adams). Te etapy to:

- A. Powrót do doświadczenia;
- B. Przyjrzenie się uczuciom związanym z doświadczeniem;
- C. Nowa ocena doświadczenia otrzymana przez rozpoznanie jego rezultatów i implikacji.

## Studium przypadku 1 – proces refleksji

### Sytuacja

Toby jest pracownikiem socjalnym zajmującym się sprawami dzieci. Jest wieczór, a jego umysł uporczywie powraca do wydarzenia, które miało miejsce wcześniej tego samego dnia. Postanawia „podać się” zaabsorbowanemu umysłowi i poświęcić chwilę na świadomą i celową refleksję nad tym, co się stało.

### Etap 1: powrót do minionych zdarzeń

Zasady dotyczące ubioru (*dress code*) w jego pracy są swobodne, ale w przypadku niektórych sytuacji przyjęto się by ubierać się bardziej elegancko (np. wizyta w sądzie). Toby wyszedł do pracy nie spodziewając się, że będzie potrzebował marynarki i krawata, ale ponieważ jeden z jego kolegów był chory poproszono go, by zajął jego miejsce na przesłuchaniu sądowym w sprawie odwołania Nakazu Opieki. Jego kierownik wyraził swoje niezadowolenie z powodu jego luźnego stroju i przed kolegami upomniął go, że powinien do przychodzącej do pracy w bardziej oficjalnym ubraniu na wypadek takich właśnie nieprzewidzianych wydarzeń. Wtedy Toby był zły na kierownika i trochę podłamany. Nic nie powiedział, ale poszedł do domu przebrać się w coś bardziej stosownego.

<sup>5</sup> Nakaz opieki oznacza odebranie praw rodzicielskich oraz przekazanie opieki nad osobami poniżej 18 roku życia właściwym instytucjom pomocowym. Zazwyczaj opieka nad osobami nieletnimi sprawowana jest do 18 roku życia, chyba, że nakaz zostanie uchylony wcześniej wyrokiem sądowym.

## **Etap 2: Radzenie sobie z uczuciami**

Podczas refleksji nad wydarzeniem Toby znowu szybko wpada w złość, ale dlaczego? Próbując zrozumieć swoje uczucia dochodzi do wniosku, że czuł się upokorzony przez kierownika, który zamiast pomówić z nim prywatnie, wybrał forum publiczne. Z drugiej strony akceptuje „niepisaną zasadę” dotyczącą bardziej formalnego ubioru w sądzie i że koledzy trzymają w pracy ciuchy na wypadek takiej sytuacji. W tym sensie kierownik miał rację.

Gdy Toby zastanawia się, jego gniew zaczyna ustępować, a jego umysł jest w stanie spojrzeć na sytuację z punktu widzenia kierownika. Wie, że ostatnio pracowała pod wielką presją, nie był w stanie uzupełnić braków kadrowych. Luki uzupełniała pracownikami z agencji. Część z nich odeszła po paru miesiącach, nim zdołali nabyć doświadczenie w sprawach dzieci i rodzin, z którymi pracowali.

## **Etap 3: Ponowna ewaluacja, rezultaty i implikacje**

Toby zdał sobie sprawę ze swojej awersji do eleganckiej odzieży, awersji, która sięga głębiej niż wydarzenia dzisiejszego dnia. W eleganckich ciuchach „nie czuje się sobą”. Zdaje sobie jednak sprawę, że życie zawodowe stawia czasem wymagania, które nie zgadzają się z jego stylem życia, włączając w to styl ubierania. Zauważa, że jest punkt do rozważań przy innej okazji. Teraz jednak postanawia porozmawiać ze swoim kierownikiem, przyznać, że ostatnio narastało między nimi napięcie i wziąć przykład z kolegów zostawiających marynarki w biurze.

## **Proces refleksji – wnioski ze studium**

Toby refleksyjnie podszedł do wydarzenia z poranka. Dotarł do swoich emocji i stworzył je poznawczo. Wczuł się też w sytuację innej zaangażowanej osoby, zrobił krok w tył, przeanalizował i uświadomił sobie wpływ jaki jego zachowanie ma na innych ludzi. Przez refleksję zapoczątkował proces poszukiwania spójności pomiędzy tym kim jest jako osoba, a kim jako pracownik socjalny.

# UMIEJSCOWIENIE PRAKTYKI REFLEKSYJNEJ W SZERSZYCH RAMACH PRACY SOCJALNEJ

Proces refleksji opisany powyżej rozpoczął się na pierwszy rzut oka od prostego wypadku, napięcia między kierownikiem a członkiem zespołu. Poprzez zdyscyplinowaną refleksję Toby'emu udało się zamienić bezproduktywne ścieranie się umysłu w uporządkowany i kreatywny proces.

Wewnątrz procesu widzimy implikacje na przynajmniej czterech poziomach:

1. Relacje Toby'ego z jego kierownikiem.
2. Jego relacje z sobą jako osobą.
3. Jego relacje z sobą jako pracownikiem socjalnym.
4. Jego relacje z klientami, ponieważ wpływa na nie komplementarność (albo jej brak) jego osobowości i osobowości zawodowej.

Do tych czterech wymiarów możemy również dodać piąty w zakresie, w jakim Toby zaczyna „krytycznie” myśleć (White et al. 2006) o szerszych efektach psychologicznych, psychospołecznych jakie rekrutacja stawia przed kierownikiem i członkami zespołu. Refleksja może dostarczyć szybkich spostrzeżeń i wyników, ale nie zawsze. Czasem może prowadzić do dyskomfortu i wyciągnąć na światło dzienne problem, na który nie ma natychmiastowego rozwiązania.

Przykładowo, praktyka refleksyjna potrafi eksponować fałszywe pewniki, które można stworzyć pracując w kulturze Krajowych Standardów Zawodowych, protokołów rządowych i procedur narzucanych przez lokalne władze (Knott 2007:7). Pewniki te definiują i kanalizują doświadczenia i działania pracowników socjalnych. Mogą doprowadzić do przeświadczenia, że pracownicy mają lub powinni mieć „rozwiązania” ludzkich problemów podczas gdy, przez większość czasu ograniczają się do oceny i kreatywnego zarządzania dylematami, z którymi przychodzą do nich ludzie. Podobnie, techniczne i teoretyczne analizy przeprowadzane przez pracowników socjalnych mają tendencję do sugerowania pewności (Thompson 2009), ale w najlepszym przypadku są niedoskonałymi narzędziami, które mają pomóc pracownikom socjalnym przedzierać się (Howe 2009: 206) przez zagadki skomplikowanej rzeczywistości.

Ruch (2002) nawiązuje do tych punktów i widzi rosnące zainteresowanie praktyką refleksyjną jako odpowiedzią na „techniczne, racjonalne, oparte na kompetencjach podejścia do profesjonalnej edukacji i praktyki”. Twierdzi ona, że praktyka refleksyjna „obejmuje uznanie dokładnie tego, czego kultura kompetencji unika – unikalności każdej z napotykanych sytuacji”. Chodzi jej o to, że praca socjalna nie może zostać zredukowana do kryteriów skuteczności, ponieważ emocje wrodzone ludziom w kontakcie z pracą socjalną nie zawsze da się pogodzić z procedurami narzucanymi przez lokalne władze.

Tak więc, refleksja może być przeciwważą do przepisów i procedur, które coraz bardziej pchają pracę socjalną w kierunku pewników opartych na uproszczonym i nieadekwatnym rozumowaniu. Refleksja może pomóc pracownikom socjalnym na nowo zdać sobie sprawę z niezwykłości ich relacji z samymi sobą i ich klientami wspierając poczucie pokory i ostrożności w ich działaniach mających wielki wpływ na ludzkie życia. Refleksja może przypomnieć pracownikom o ich człowieczeństwie, tak by zachowywali i okazywali współczucie w okolicznościach wymagających od nich formalnego i urzędowego podejścia.

Praktyki refleksyjne to istotna część współczesnej pracy socjalnej, które przypominają pracownikom coś o czym nie powinni zapominać, pośród setek wymagań, procesów i protokołów. Jest to dla pracowników socjalnych sposób na rozważania nad ich doświadczeniami zawodowymi i zagrożonymi przez nie emocjami. Pomaga to pracownikom zrozumieć i utrzymać ich jaźń w roli, tak by wyczuwać napięcia i niespójności pomiędzy tym kim i czym są. To metoda używana przez pracowników do nazywania tych napięć i odnajdywania (lub nie) sposobu na dostosowanie się do swojej pracy tak, by pozostać wiernymi swoim relacjom i wartościom, które przyciągnęły ich do tej pracy.

## REFLEKSJA: PODTRZYMYWANIE JAŻNI RELACYJNEJ W STRESUJĄCYCH OKOLICZNOŚCIACH

Stres może wpływać na pracowników, klientów, opiekunów i kierowników w kontekście pracy socjalnej, ale stres nie jest całkowicie indywidualną sprawą, ponieważ instytucje pomocy społecznej istnieją i działają w środowisku z natury stresującym. Hoggett (2006) nazywa je okolicznościami „kwestionowanymi”, ponieważ agencje pomocy społecznej są obiektem wielu różnych ludzkich oczekiwań i opinii dotyczących tego czym powinny się zajmować i jak to powinny robić. Twierdzi on, że konkurujące ze sobą „wartości i zasady, którymi nasycone są wszystkie organizacje publiczne”, w tym również pomoc społeczna „angażuje się w zarządzanie społecznymi lękami i innymi kolektywnymi sentymentami po części świadomymi, a po części nieświadomymi”. Jak twierdzi, zadaniem funkcjonariusza publicznego (...) jest opanowywanie nierozwiązanych konfliktów wartości i moralnej ambiwalencji społeczeństwa”.

Najlepszym przykładem jest ochrona dziecka, która z powodu interwencji rządowych w niektórych, głośnych przypadkach została oficjalnie upolityczniona. To upolitycznienie przyciągnęło uwagę prasy rozpoczynając publiczną debatę o ochronie dzieci i wpłynęło na sposób w jaki ludzie znęcający się nad dziećmi są odbierani i reifikowani przez społeczeństwo.

Tak więc pracownicy socjalni mogą zajmować się konkretnym dzieckiem lub rodziną, jednak otacza ich politycznie naładowana atmosfera napędzana przez (czasem niedoinformowane) „kolektywne sentymenty” dotyczące znęcania się nad dziećmi. W jaki sposób pracownik socjalny ma odnaleźć się w tej atmosferze, praktykować w zgodzie ze standardami zawodowymi, protokołami i statutem jednocześnie utrzymując interpersonalną praktykę leżącą u podstaw relacyjnej pracy społecznej?

Poniższa analiza przypadku bada te napięcia, pokazując pracownikom, jak można wykorzystać refleksję jako metodę celowych rozważań nad minionymi zdarzeniami. Refleksja pomaga im podtrzymywać swoją jaźń, pozostawać w konstruktywnych relacjach z samymi sobą i klientami oraz środowiskiem zawodowym związanym z pomocą społeczną.

## Studium przypadku 2

### Historia

Wyobraź sobie, że jesteś pracownikiem w zespole ds. ochrony dzieci. Na początku ubiegłego tygodnia objęliście pomocą Josie, sześciomiesięczne dziecko, które miało poparzenia okolicy genitaliów od gaszonych papierosów. To był gorączkowy tydzień, obejmował między innymi międzyplacówkowe spotkanie dot. strategii, przygotowywanie wniosków do sądu, wizyty w szpitalu i u rodzin zastępczych, spotkania z matką Josie i jej partnerem, tworzenie notatek ze spotkań i dyskusje z kierownikiem i kolegami.

### Obecnie

Tydzień później Josie znajduje się już u rodziców zastępczych, a nagły i nadzwyczajny charakter sprawy powoli przeradza się w ocenę i planowanie przyszłości. Dowody wskazują, że to partner matki spowodował poparzenia i chociaż wyprowadził się z domu zapadła decyzja o tym, że (przynajmniej na razie) dziecko zostanie w rodzinie zastępczej, a w tym czasie dokonana zostanie ocena zdolności matki do sprawowania opieki nad dzieckiem.

## Refleksja: emocje i zrozumienie

W ostatnim tygodniu pracowałeś do późna i nie miałeś zbyt dużo czasu, by myśleć o czymkolwiek niezwiązanym z przydzielonymi ci zadaniami. Twój kierownik poprosił cię byś odebrał nadgodziny w postaci wolnych dni. Wykorzystujesz część wolnego, by wrócić wspomnieniami do zdarzeń poprzedniego tygodnia. Z początku twoje rozważania są bardzo chaotyczne – twój umysł skacze niespójnie od myśli do emocji. Wcześniej opanowane emocje wynurzają się na powierzchnię. Głównie czujesz stres i złość.

Bardzo chciałbyś zrozumieć co zaszło. Dlaczego ktoś zrobił to dziecku? Pytanie „czemu?” krąży po twoim umyśle. Jesteś podirytowany i niecierpliwy, bo nie potrafisz tego sobie wyjaśnić. To prawda, że otrzymałeś informacje od innego lokalnego funkcjonariusza, że partner matki Josie także doświadczał w dzieciństwie przemocy. Uważasz, że to niedostateczne wyjaśnienie, choć na pewno wiele tłumaczy. Twoja irytacja rośnie też z powodu wciąż powracającego słowa „zły”. Czy nie jest to słowo, którego użyłoby część dziennikarzy? Czy nie jest to słowo całkowicie nieprzydatne dla pracownika socjalnego? Karcisz się za myślenie w ten sposób i zastanawiasz nad procesem używania słów do projekcji naszych lęków na inne osoby. Zastanawiasz się czy mógłbyś tak postępować. Czy w odpowiednich okolicznościach byłbyś w stanie skrzywdzić drugiego człowieka? Pozwalasz tej myśli chwilę się unosić w twoim umyśle, nie próbując jej zaprzeczać, a twój tok myślenia przypomina ci eksperymenty Milgrama (Milgram 1974; także Zimbardo 2008) i tezę mówiącą, że wszyscy ludzie zdolni są do myśli i zachowań krzywdzących inne osoby, ale tylko niektórzy, z nie zawsze znanych powodów, potrafią przejść od myśli do czynu.

Na tym etapie procesu refleksyjnego decydujesz się pozwolić swym myślom i uczuciom mieszać się i wynikać jedna z drugiej, bez próby ich kształtowania i kontrolowania. Stwierdzasz, że to kojące i katartyczne.

## Ponowna ewaluacja doświadczeń

Pozwoliłeś swojemu umysłowi wygiąć się i wędrować, ale z konkretnym celem, umiejscowiłeś też konkretne doświadczenia z tego przypadku w większych ramach znaczeń i konstrukcji dot. ludzkich zachowań. Teraz widzisz, że chociaż jako pracownik socjalny pożądasz konkretnych wyjaśnień pewnych zdarzeń, to w pracy zawsze towarzyszyć ci będzie niepewność. Wyjaśnienia są częściowe i tymczasowe – nie tylko dlatego, że informacje są niekompletne lub niedokładne. Przyjmujesz do wiadomości, że możesz nigdy nie otrzymać satysfakcjonujących odpowiedzi na pytanie „czemu?”, ale proces refleksyjny, choć pozornie zagmatwany i nieuporządkowany, pomógł ci oczyścić umysł z pierwszych mimowolnych uczuć stresu i złości i pozwolił ci się skupić na twojej roli wobec Josie. Przypominasz sobie o swoim podstawowym celu zapewnienia jej ochrony

i zagwarantowania okoliczności możliwie najlepszych dla jej rozwoju. Ta klarowność myśli i łatwość odczuwania zapewniają ci świeży, kognitywny stan umysłu niezbędny dla twojego powrotu do pracy. Czujesz, że osiągnąłeś zrównoważoną perspektywę wydarzeń z zeszłego tygodnia, a to jest pozytywna podstawa dla wyczułonej pracy relacyjnej, którą trzeba wykonać z matką Josie i być może z jej partnerem.

### **Wyniki i wnioski: przygotowanie siebie na praktykę opartą na relacjach**

W swojej refleksji świadomie przywodziś na myśl swoje wartości relacyjne angażowania się w relacje z klientami bez uprzedzeń, oceniając ich zachowania zamiast oceniać ich jako ludzi. Proces refleksyjny uwolnił twój umysł i umożliwił nawiązywanie z nimi relacji otwartych na możliwości, bez szufladkowania i przedwczesnych ocen wyników, uniemożliwiających słuchanie i empatię.

Ogólnie, proces refleksyjny pomógł ci osiągnąć spokojne i wyważone spojrzenie na wydarzenia z poprzedniego tygodnia. Pozwala ci to na podtrzymywanie jaźni i przygotowanie się do działań opartych na relacjach.

## REFLEKSJE: OGÓLNE WNIOSKI ZILUSTROWANE PRZYKŁADEM

Powyższy przykład refleksji pracownika socjalnego nad sprawą dziecka ilustruje ogólną tezę, że refleksja często dotyczy trzech rodzajów relacji. Są to:

### 1. Twoja relacja z sobą samym

Możesz w niej analizować swoje myśli i uczucia. Doświadczanie bezładny myśli i uczuć przebijających się do świadomości nie jest niczym niezwykłym, ale jeśli pozwolisz temu procesowi trwać, rezultatem może być większa klarowność. Czasami będziecie popychani do analizowania jaki wpływ miały na was wydarzenia. Może to obejmować twoje relacje z innymi osobami czy ze środowiskiem. Przede wszystkim, ta część procesu refleksji dotyczy samoświadomości, a po okresie wymagającej, albo stresującej pracy, podtrzymywania jaźni, odzyskiwania energii poczucia twoich osobistych i zawodowych tożsamości w relacji do innych i do twojej pracy.

### 2. Twoje relacje z innymi

„Inni” są tutaj rozumiani jako twoi klienci, przełożeni, koledzy z pracy i współpracownicy z innych agencji. Refleksja może ujawnić napięcia, konflikty zawodowe lub punkty styeczne z pozostałymi osobami. To sposób na oczyszczenie



własnych myśli, by spróbować zrozumieć dlaczego różni ludzie myślą w inny sposób i wczuć się w ich punkt widzenia nie tracąc własnego.

### 3. Relacje z własnym środowiskiem

Przez „środowisko” należy rozumieć całość nieożywionych czynników, mających decydujący wpływ na twoją pracę. Może to być twoja instytucja, izba zawodowa czy inne organizacje, prawa i procedury, teorie, przyjęte wyjaśnienia zachowań, wartości i postawy, itd. Może to być po prostu rozkład biura lub, jak w przypadku Toby’ego, wymagany strój. Ponownie, możesz odbierać te czynniki jako mające pozytywny wpływ na twoją osobę, a czasem mogą one wydawać się restrykcyjne czy mieć szkodliwy efekt na twoją pracę. Dzięki refleksji można łagodzić takie napięcia.

Refleksja nie zawsze dostarcza „odpowiedzi”, ale zazwyczaj prowadzi do większej klarowności – na przykład podpowiadając odpowiednie pytania. Zaobserwowano, że refleksja oznacza też „zaginanie”: aktywności, która ma miejsce w terażniejszości, lecz sięga w przeszłość. Czasem jednak może prowadzić do planowania przyszłości (choć to nie do końca element refleksji, ciężko powstrzymać mózg przed wybieganiem w przyszłość). Refleksja to także przygotowywanie podstaw do przedyskutowania własnych spostrzeżeń z przełożonym – proces szerzej omawiany w dalszej części rozdziału.

Choć w refleksji chodzi głównie o rozważanie wydarzeń minionych, to proces uważnej obserwacji wraz z próbami doświadczenia siebie i środowiska odbywa się tu i teraz. Zajmuje ważne miejsce w praktyce opartej na relacjach i razem z refleksją tworzy podstawę profesjonalnego nadzoru.

## UWAŻNOŚĆ: CELOWE ROZWAŻANIA NAD TERAŻNIEJSZOŚCIĄ

### Czym jest uważność?

Praca socjalna jest jednym z najbardziej uprzywilejowanych działań, która oferuje intymne kontakty z naszymi bliźnimi, w ich chwilach stresu, niemocy i choroby. Te związki z innymi dodatkowo wzbogacają zdolność pracownika socjalnego do łączenia się z samym sobą. Ten wewnętrzny związek jest sercem procesu uważności, ale

zaznacza się przy tym, że nie da się nawiązać takiego połączenia w pełni poprzez przeszłość czy przyszłość, jedynie przez tu i teraz (Kabat-Zinn 1994).

Umysły pracowników socjalnych często opanowane są przez przeszłość, np. gdy oceniają co zaszło, albo przyszłość, gdy pomagają układać ludziom plany na przyszłość – łatwo zagubić teraźniejszość między przeszłością a przyszłością. Dotyczy to szczególnie tych momentów, w których ciało pracownika znajduje się w jednym miejscu, a jego umysł w drugim – gdy spogląda na zegarek zastanawiając się czy zdąży na kolejne spotkanie. Ten sposób działania w życiu zawodowym opisano jako „ciągła, częściowa uwaga” (Linda Stone, za: Kabat-Zinn 2005: 157) poświęcana kilku rzeczom naraz – stan przeciwny skupianiu uwagi na jednej osobie bądź rzeczy.

W takich okolicznościach, które nie są niczym niezwykłym w pracy socjalnej, pracownikom niełatwo jest odbierać samych siebie jako jedności ciała i ducha. Zamiast tego, normą może stać się poczucie fragmentacji, z powodu ciągłej potrzeby myślenia o paru rzeczach i bycia w paru miejscach naraz. Ale takie normalne sytuacje są dużo trudniejsze dla pracowników socjalnych, którzy próbują wchodzić w empatyczne relacje z klientami. Intensywne wystawianie jaźni na emocje innych ludzi, mogą pozostawić pracownika socjalnego z poczuciem „obcych mieszkających w jego umyśle”. W takich sytuacjach pracownicy potrzebują metody na psychiczne odplątanie się od innych, na odróżnienie tego co jest prawdą o nich od tego co charakterystyczne i wyjątkowe dla drugiej osoby.

Uważność stoi po przeciwnej stronie wielozadaniowości i w przeciwieństwie do refleksji, która rozmyślnie czerpie z przeszłości, skupia się na teraźniejszości. Kabat-Zinn (1990: 60) podsumowuje to jako „ludzkie zachowanie (...), które nie ma na celu dostania się w inne miejsce, ale skupia się na tym gdzie się obecnie znajdujesz”. Ponieważ uważność to próba przyjęcia konkretnego sposobu bycia, istnieje zrozumiała niechęć do analizowania jej. Analiza wymaga spojrzenia z zewnątrz na obiekt analizy przez co nie można pozostać wewnątrz doświadczenia. Praktycy uważności są zgodni, że można w niej wyróżnić trzy elementy: świadomość zdarzenia wraz z akceptacją (Germer 2005: 7). Poniższe studium ilustruje te trzy elementy uważności.

### Studium przypadku 3

#### Rozważania nad przypadkiem

Hope jest dwudziestosześcioletnim pracownikiem socjalnym z Zimbabwe specjalizującym się w adopcji. Ponieważ jego partnerka zmieniła pracę, on także przeszedł z grupy śródmiejskiej i pracuje teraz głównie w zdominowanych przez białych obszarach Wielkiej Brytanii. Zmianę przywitał z ulgą, bo cierpiał ostatnio z powodu stresu i depresji i postrzegał nowe zajęcie jako nowy start.

Obecnie zajmuje się oceną pod kątem adopcji przez białą, brytyjską parę. Podczas pierwszej wizyty odczuwał chłód, ale nie zaprzętał sobie tym głowy. Teraz, po trzeciej wizycie, czuje emanującą od nich antypatię. Nie doznał od nich ani fizycznej, ani werbalnej wrogości. To raczej coś, co Hope wyczuwa w atmosferze. Jego próby napisania raportu spełzają na niczym.

Odczuwa zamęt w głowie. O co w tym chodzi? Czy to uprzedzenia rasowe? Nie ma na to dowodów. Czy chodzi o to, że źle odbierają władzę jaką ma nad nimi w ich mniemaniu? Hope nie zna odpowiedzi na te pytania. Jednak same rozmyślenia nad nimi szkodzą jego produktywności. Zaczyna odczuwać stres i rozpoznaje negatywny i irracjonalny tok jaki przyjmują jego myśli, a który jest charakterystyczny dla początków depresji, na którą jest podatny.

Postanawia przestać analizować sytuację i zadawać sobie pytania, na które nie potrafi odpowiedzieć. Uwagę przenosi na siebie.

#### Samoświadomość i ruch w stronę aktualnych doświadczeń

Hope zdaje sobie sprawę, że staje się podatny na stres, gdy jego ciało i umysł tracą synchronizację. Najlepiej widać to, gdy jego oddech przestaje być miarowy, a w myślach jest przekonany, że nie da rady ponownie napełnić płuc powietrzem. Wie, że jeśli ustabilizuje swój oddech przez świadome wdechy i wydechy, to jego skupiony umysł i oddychające ciało odzyskają równowagę w aktywności niezbędnej do życia. Hope wykonuje swoje ćwiczenia oddechowe. Dzięki nim jego umysł (uwaga) i ciało (płuca) odnawiają swój związek: metaforycznie umieszcza je „w tym samym miejscu, w tym samym czasie”. Za każdym razem, gdy umysł Hope’a powraca do sprawy adopcji, ten po chwili znowu skupia się na oddychaniu. Dzięki temu staje się świadomy swojego dziejącego się w tej chwili doświadczenia. Doświadcza samego siebie – wyjątkowej i dyskretnej osoby.

## Akceptacja

Akceptacja jest współczuciem wobec siebie (Gilbert 2009). Hope próbuje skupić się na pozbawionej osądu życzliwości wobec samego siebie, akceptując swoje doświadczenie takim, jakie jest, a nie jakiego oczekiwał, jakim chciałby je widzieć, albo jak chcieliby je widzieć inni ludzie. Osiągnięcie pewnego stopnia kontroli nad własnym oddechem przekłada się na uzyskanie lepszej kontroli nad umysłem. Z przeszłych doświadczeń wie, że jeśli potraktuje się jako integralną całość składająca się ze współpracującego umysłu i ciała, to poczuje się bardziej kompletny. Pytania o aplikujących o adopcję stają się mniej naglące. Nadal nie znalazł na nie odpowiedzi, ale w tej chwili nie musi ich znać.

Uspokoił się. Myśli nie nachodzą go już same z siebie. Czuje się gotowy do spokojnej i racjonalnej refleksji nad sprawą pozostając otwartym na niepewność i nie żądając już odpowiedzi.

Wnioski jakie można wyciągnąć z tego przypadku są takie, że ćwicząc pracownik socjalny może przedsięwziąć proces uważności, który na nowo ukształtuje jego jaźń w pełniejszą osobę niepodzieloną przez wątpliwości i samokrytycyzm, zawzięcie próbujące odgadnąć uczucia innych ludzi. W ten sposób uważność może zostać wykorzystana do odnowienia konstruktywnych relacji pomiędzy jaźnią, ciałem i duchem (Matthews 2009) i tak jak w przypadku Hope'a może służyć jako przygotowanie do podjęcia profesjonalnej refleksji.

Połączenie między jaźnią i innymi jest związane z pracą w takim samym stopniu, jak „dbanie” o ludzi, ale pracownicy muszą dbać także o samych siebie, co jest jedną z funkcji uważności. Uważność jest sposobem wykorzystywanym przez pracowników socjalnych, by potraktować siebie tak, jak chcieliby traktować swoich klientów, tj. z szacunkiem i tolerancją, niechęcią do szybkich sądów niepopartych zrozumieniem wynikającym ze współczucia wobec siebie i głębokiej świadomości delikatności i słabości właściwych dla istot ludzkich.

## PISANIE – Z REFLEKSJĄ I UWAŻNOŚCIĄ

W refleksji i uważności mogą wspomóc cię takie czynności jak regularne prowadzenie dziennika i robienie notatek. Pisząc możesz używać zarówno czasu przeszłego, jak i teraźniejszego przetwarzając emocjonalną, kognitywną i somatyczną jaźń. Pisząc

bierzesz swoje pomysły „znikąd” (Bolton, niedatowany wpis na stronie), tym samym doświadczasz jaźni w okolicznościach całkowicie innych, od tych, z którymi spotykasz się na co dzień.

Piszący mogą szukać słów do opisanego tego, co dzieje się w ich życiu, a sam proces pisania może przynieść klarowność owocującą dokumentem, który można czytać wielokrotnie i zmieniać za pomocą procesu iteracyjnego. Poniżej znajdziesz przykład z zapisków Dr Becky Ships zatytułowany „List do moich rodziców” (Bolton 2001: 158).

„List do moich rodziców”

Słucham, naprawdę słucham.

Muszę jednak przyznać, że czasem nie przychodzi mi to łatwo. Jeśli wydają się przenosić uwagę z was na zegar, drzwi lub komputer, nie myślcie proszę, że mi na was nie zależy.

Powiem ci coś przyjacieliu. Ja też mam problemy. Czasem są większe niż twoje i jestem na skraju wyczerpania. Ale to ja siedzę za biurkiem z plikiem recept w ręku.

Co więc robię, gdy z trudem opowiadasz mi o sobie? Trzymam się, oto co robię. Możliwe, że ręką dotknę twarzy, a twoje słowa zawisną w powietrzu między nami. Spokojnie, tylko sprawdzam czy jestem cała.

Na pewno nie maluję paznokci, ot co.

Nie leżę pod moją kołdrą odpływając w sen.

Nie liżę szybko topniejącego, czekoladowego loda.

Siedzę tu słuchając ciebie.

Więc wykorzystaj to jak najlepiej.

Becky Ship dostarcza trafny opis chęci bycia uważnie obecnym dla drugiej osoby oraz chęci aktywnego wysłuchania jej problemów. Zamiast tego jej umysł mimowolnie błądzi wokół uczuć osobistych. To znane i częste doświadczenie dezintegracji pomiędzy tym co zawodowe i tym co osobiste.

Podmiot rozmyśla nad sobą i swoim pacjentem. Czasami znajduje się w czasie teraźniejszym („trzymam się”, „siedzę tu”), wydaje się jednak przypominać, że obecna

chwila bardzo szybko staje się przeszłością – radzi więc klientowi, by ten wykorzystał ją „jak najlepiej”.

Takie refleksyjne i uważne pisanie może umiejscowić jaźń osobistą i jaźń zawodową. Może nawet pomóc w ich integracji, nawet jeśli ujawni istniejące między nimi napięcia, przykładowo pisząc, że niełatwo jest jej skupić uwagę. Taka szczerość wobec siebie (i być może wobec innych) może pomóc utrzymywać się w roli przypominając pracownikowi, że tak jak jej klienci, jest tylko wrażliwym człowiekiem i też może przechodzić cięższe chwile.

Kolejny przykład refleksyjnego i uważnego pisania (Bolton 2001: 164) pochodzi od Colina Felthama, szefa uczelnianego wydziału doradztwa. Poniżej znajdziesz wycinek z jego prac. W części nie oznaczonej cudzysłowem oskarża się o to, że nie jest dobrym przykładem dla swoich studentów i klientów ponieważ ucząc ludzi jak cierpieć mniej, on sam cierpi. Opisuje się jako „rozwiedzionego, zdemoralizowanego, codziennie walczącego z własnymi lękami”, pisze że nie jest odpowiednim modelem dla innych i że „zniechęca go biurokratyzacja jego zawodu”. Stwierdza, że pomimo znajomości teorii i przebytej terapii, cierpi coraz bardziej. Potem dając przykład wykorzystania czasu terażniejszego pisze:

*Bolesny instynkt popycha mnie do przejmującej muzyki i bezruchu. Siedzę i słucham w samotności. Nawet podczas ataku paniki... zwracam się do prostoty mojego siedzącego, oddychającego ciała. Czasem mięśnie twarzy dziwnie drżą; czasem pojawiają się łzy; często myślę o zmartwieniach. Nie nazwałbym siebie moim najlepszym przyjacielem, ale teraz na krótko przypominam sobie, że życie samo w sobie jest jednak przyjazne. Gdzieś poza ukrzyżowaniami dnia codziennego leży pierwotny spokój.*

Wygląda na to, że muzyka pomogła Felthamowi, przyniosła mu chwilę wytchnienia i świadomość, że mogą go czekać następne takie chwile. Czysta uważność, świadomość aktualnego doświadczenia wraz z akceptacją, może być niemożliwa do osiągnięcia, a przypadek Colina Feltham'a pokazuje potencjalne somatyczne sygnały braku akceptacji (łzy, drganie mięśni), targające nim emocje i kognitywną świadomość, że nie jest najlepszym przyjacielem dla samego siebie.

Pisma Ship i Feltham są autentyczne o tyle, o ile opisują co to znaczy być człowiekiem, sposoby w jakie pokazujemy się innym i chwile szczerości wobec siebie, w których rozbrat pomiędzy naszym publicznym wizerunkiem i prywatną rzeczywistością jest widoczny w całej okazałości. Ta chwila autentyczności, jakkolwiek jest osiągnięta, to niezbędny krok do osiągnięcia samoświadomości i szczerości wobec siebie. To wiedza o tym kim naprawdę jesteśmy pozwala nam budować szczerze, wyważone relacje w naszej pracy zawodowej. Tego potrzebują od nas nasi klienci; jak przypomina nam Praca Socjalna w najlepszym wydaniu (GSCC 2008), ludzie w relacjach z pracownikami socjalnymi szczególnie cenią obecność pierwiastka ludzkiego.

Refleksja pomaga osiągnąć pełne zrozumienie minionych zdarzeń, a uważność próbuje wyjaśnić i współczująco zaakceptować to, kim obecnie jesteśmy.

Razem oba procesy tworzą podstawy wiedzy i doświadczenia dla praktyki kurateli.

## SUPERWIZJA: WPROWADZENIE

Zdanie zaczerpnięte z podręcznika wydanego przez brytyjską Agencję Jakości (QAA)<sup>6</sup> „Standardy Pracy Socjalnej”<sup>7</sup> (*Benchmark for Social Work*, 2008, 4.6) dobrze podsumowuje cel superwizji w odniesieniu do pracy socjalnej opartej na relacjach. Wymaga się, by pracownicy „rozpoznawali i pracowali z potężnymi związkami pomiędzy intrapersonalnymi i interpersonalnymi czynnikami w szerszym, społecznym, prawnym, ekonomicznym i politycznym kontekście ludzkiego życia”.

Powyższe zdanie wyraźnie pokazuje, że praca socjalna zawsze odbywa się na przecięciu trzech oddziałujących na siebie kontekstów: w małej skali interpersonalnych i intrapersonalnych relacji i dużej – dyrektyw dotyczących polityki społecznej, ram prawnych, standardów zawodowych, wartości oraz ograniczeń budżetowych. Praktyka oparta o relacje to głównie mała skala, podkreślająca jakościowe aspekty relacji pracownik – klient, lecz oczywiście nie jest odporna na wpływy dużej skali – socjoekonomiczne i polityczne decyzje wpływające na wykonywanie zawodu pracownika socjalnego. Na praktykę

<sup>6</sup> Agencja Zapewniania Jakości (*The Quality Assurance Agency*) to niezależna instytucja, której celem jest monitoring i doradztwo w zakresie wdrażania i spełniania standardów i jakości kształcenia na poziomie wyższym w Wielkiej Brytanii.

<sup>7</sup> Publikacja m.in. zawiera minimalne wymagania dotyczące kształcenia na kierunku praca socjalna oraz ogólne standardy dotyczące kwalifikacji pracowników socjalnych.

relacyjną wpływ mają także chwilowe zmiany opinii publicznej, dotyczące tego jak powinni zachowywać się pracownicy publiczni w kontrowersyjnych obszarach, takich jak opieka nad dziećmi (za przykład niech posłuży wzrost liczby decyzji o odebraniu dziecka po upublicznieniu wiadomości o śmierci zaniedbanego i wykorzystywanego dziecka (Daily Telegraph, 6 grudnia 2008).

Omawiając superwizję jako narzędzie pracownika socjalnego skupiać będziemy się na małej skali, na wymiarach intrapersonalnych i interpersonalnych, pamiętając jaki wpływ mogą mieć na nie wymogi dużej skali wpływające na decyzję kierowników podczas wywiązywania się ze swoich obowiązków, do których należy sprawdzanie efektywności pracowników, jakości ich pracy i zarządzanie zasobami potrzebnymi im w pracy.

W perspektywie małej skali powinno się mieć na uwadze mnogość zmiennych mogących mieć wpływ na superwizję. Wśród nich znajdują się funkcje instytucji, relacje i morale zespołu, styl działania i zainteresowania superwizora, zarządzanie lokalnym budżetem i relacja superwizor – pracownik socjalny. Na tą ostatnią zmienną można w niektórych, multidyscyplinarnych instytucjach wpływać przez przydzielanie do superwizji pracowników socjalnych osób niezwiązanych z pracą socjalną, jednak jak wskazują Wilson i inni (2008) często wprowadza się ustalenia zapewniające pracownikom socjalnym odpowiedni nadzór. Może to oznaczać koniec dominacji kierowników nie będących jednocześnie pracownikami socjalnymi. Innym związanym z tym zjawiskiem może być fakt, iż w placówkach psychiatrycznej opieki zdrowotnej, „sprawujący nadzór kliniczny niekoniecznie musi być kierownikiem osoba będąca przedmiotem superwizji” (2007: 229). Według Kadushina (1985) dzięki temu „kierownicze” funkcje nadzoru oddzielić można od funkcji „edukacyjnych” i „pomocniczych”. Istnieje jeszcze wiele innych czynników istotnych dla rezultatów superwizji takich jak kolor skóry przełożonego, jego płeć, wiek, orientacja seksualna, religia i klasa społeczna.

Jak wynika z tego krótkiego podsumowania, superwizja nigdy nie będzie jednakowym doświadczeniem dla wszystkich pracowników socjalnych. Zawsze pojawiają się czynniki wyjątkowe dla danej agencji lub jej pracowników, a „nadzorca” i „nadzorowany” zawsze przyniosą na spotkanie swoje indywidualne cechy. Najważniejszym elementem nadzoru pozostanie jednak interakcja pomiędzy tobą jako pracownikiem socjalnym a tobą jako osobą.



Podsumowując: zadaniem nadzoru relacyjnego jest zbadanie i pielęgnacja współpracy pomiędzy twoją subiektywną jaźnią i obiektywną rolą. Tak jak wszyscy inni, pracownicy socjalni działający relacyjnie wprowadzają w życie pewne procedury, często jako przedstawiciele prawa. Czasami są zmuszeni podejmować działania ograniczające wolność ich klientów. To, co odróżnia praktykę relacyjną jest próba upewnienia się, że unikalna osobowość pracownika nie zginie w procedurze, albo w ekstremalnych przypadkach, żeby osoba pracownika nie była przez klienta utożsamiana z samą procedurą. Oznacza to, że nadzór w praktyce relacyjnej to próba afirmacji osobowości pracownika w jego roli i odkrycia, jak może jej skutecznie używać w służbie swoim klientom. Będziemy to szerzej omawiać w dalszej części książki. Będziemy opierać się na zaadaptowanej wersji trzech funkcji superwizji w analizie Hawkinsa i Shoheta (2006). Te funkcje to: rozwojowa, zasobowa i jakościowa.

## FUNKCJA ROZWOJOWA W SUPERWIZJI OPARTEJ NA RELACACH

Głównym celem tej funkcji superwizji jest zwiększenie umiejętności rozumienia i zdolności osób poddawanych superwizji przez refleksję i obserwację ich pracy z klientami” (Hawkins i Shohet 2006: 57).

Do roli superwizora należy pomoc w:

- ➔ lepszemu zrozumieniu klienta;
- ➔ zwiększeniu świadomości własnych reakcji i odpowiedzi jakich udzielają klientowi;
- ➔ zrozumieniu dynamiki jego interakcji z klientem;
- ➔ zgłębieniu innych metod podejścia do tej i innych podobnych sytuacji.

Celem tego jest zapewnienie pracownikowi socjalnemu czasu do refleksji nad swoją pracą, tak by mógł lepiej zrozumieć daną sprawę i by mógł dobrać odpowiednie umiejętności, które pozwolą mu spojrzeć na sprawę z innej perspektywy (Hawkins i Shohet 2006: 58–59). Jak widziany występują tu podobieństwa z „edukacyjną” kategorią nadzoru Kadushina, obejmującą przekazywanie wiedzy, umiejętności i postaw

potrzebnych w wykonywaniu klinicznej pracy socjalnej przez dogłębną analizę interakcji pracownika z klientami (1985: 139).

Z prac Kadushina, Hawkinsa i Shoheta wynika, że funkcja rozwojowa opiera się o potrzebę intelektualnego zrozumienia sprawy superwizorowanego pracownika. Omówione zostaną teorie (Payne 2005, Oko 2008, Howe 2009) pomagające zrozumieć zachowania i stany emocjonalne klienta. W oparciu o wyjaśnienia teoretyczne zastanowimy się jak powinny wyglądać skuteczne interwencje.

Zasadniczo, ten wymiar superwizji jest kognitywny, sprzyja rozumowej analizie danych. Według Kadushina (1895) powinien obejmować trening, dzielenie się wiedzą i doświadczeniami, porady, pomoc w rozwiązywaniu problemów. Stoi w kontraście do funkcji zasobowej, która skupia się na emocjonalnych aspektach pracy.

## FUNKCJA ZASOBOWA W SUPERWIZJI OPARTEJ NA RELACJACH

Hawkins i Shohet (2006: 58) widzą zasoby jako „reakcję na to, jak pracownicy zaangażowani w pracę socjalną pozwalają by stres, ból i fragmentacja ich podopiecznych oddziaływały na nich i że potrzebują czasu by sobie to uświadomić oraz poradzić z ewentualnymi reakcjami”.

Zarządzanie zasobami zajmuje się zapewnianiem pracownikom zasobów potrzebnych, by stali się ludzkim zasobem dla swoich podopiecznych. Pomaga pracownikom socjalnym zarządzać swoimi zasobami i stara się wykreować okoliczności sprzyjające rozwojowi emocjonalnemu. Jeśli to się uda, będzie to miało bezpośrednie, korzystne konsekwencje dla podopiecznych, ponieważ zmieni się sposób działania pracowników socjalnych. Howe (2008: 187) argumentuje, że:

*Kultury organizacyjne, ceniące refleksyjne i dostrojone działania wspierają interwencje, które są konstruktywne (...) To bardzo dziwne, że tak niewielu pracowników może korzystać z refleksyjnej superwizji, szczególnie jeśli pod uwagę weźmiemy emocjonalnie wyczerpujący i stresujący charakter ich pracy. Jeśli organizacje nie wspomagają swoich*

*pracowników, to narażają się na ryzyko zepsucia, albo nawet zniszczenia najlepszego zasobu jakim dysponują – emocjonalnie inteligentnego i elastycznego pracownika socjalnego.*

Argument Howe'go Opiera się na jego wierze, że pracownicy są także zasobami i (tak jak inne, materialne zasoby) muszą być wspierani przez instytucję jeśli mają utrzymać się na emocjonalnie wymagającym polu współczesnej praktyki socjalnej. Głównym zadaniem w tym kontekście jest rola superwizji w radzeniu sobie z lękami pracowników (Agass 2005) wynikającymi z natury ich zadań.

Podobny argument znajdziemy także w rozdziale Kadushin'a dot. „superwizji wspierającej”, gdzie rozczarowanie pracownika superwizją interpersonalna wynikało z niedopełnienia obowiązków przez superwizora w kontekście, w którym „nośnikiem usług jest sam pracownik” (Kadushin 1985: 226–227).

Ten model superwizji wymaga od superwizorów angażowania się, w uczucia innych, traktując to jako katartyczny akt mający zachęcać do wyrażania emocji i w ten sposób odnowić siły i zapewnić kognitywne zrozumienie skomplikowanych przypadków, gdzie emocje mogą zaciemniać obraz. To model, który potwierdza „kim” są jako osoby i „czym” jako pracownicy, w pewnym stopniu postrzegając te funkcje jako niezależne od siebie. Zakłada optymalizację korzystania z „zasobów” (Hawkins i Shohet 2006: 59), tym samym ponownie angażując się w ideę przeplatających się jaźni i osobowości zawodowej.

Wydaje się, że jeśli agencje chcą wspierać refleksyjnych i uważnych pracowników, to ich procesy superwizji powinny odzwierciedlać ich sposób działania. „Refleksyjna superwizja prowadzi do refleksyjnej praktyki”, twierdzi Elizabeth Ash (1995: 26) wracając do tezy funkcjonującej w pracy socjalnej od dziesięcioleci. Przykładowo, Robinson (1978: 266) twierdziła, że (w odniesieniu do studentów nauk społecznych):

*Ponieważ superwizja ma (...) uczyć procesu wspomagającego, sama musi być procesem wspomaganym tak, by w swojej relacji z superwizorem pracownik doświadczał procesu podobnego do tego, którego wykorzystania musi nauczyć się w kontaktach z podopiecznymi.*

Adams et al. (2009: 381) są podobnego zdania:

*Superwizja (...) powinna wspierać i umożliwiać wyrażanie uczuć i dogłębną analizę problemów i sytuacji. Powinna zajmować się sprawami uznanymi przez pracowników za problematyczne, powodującymi ból, lęk, zmieszanie, przemoc i stres.*

Możemy dodać, że instytucja zarządzająca zasobami to taka, która potrafi kreatywnie reagować na trudne emocje, które taki styl superwizji może wywoływać. Jeśli jest to dodatkowo instytucja wspierająca wyrażanie emocji, powinna także radzić sobie w sytuacjach, w których pracownicy mogą „opanować emocje wywołane przez empatię wykorzystywaną wobec klientów”. „Zignorowanie tych emocji”, ostrzegają Hawkins i Shohet (2006: 58) „szybko prowadzi do obniżenia efektywności pracowników”, którzy zbyt identyfikują się ze swoimi klientami, albo uciekają w defensywę, w obawie przed ich zbyt dużym wpływem” (patrz także Mattinson 1975, Rustin 2005). Kultura pracy w drużynie, w której osobisty stres można wyrazić i zgłębić, prowadzi do jakościowej funkcji superwizji.

## FUNKCJA JAKOŚCIOWA SUPERWIZJI OPARTEJ NA RELACJACH

Peach i Horner (2007: 229) wyrażają zaniepokojenie niebezpieczeństwami związanymi z „wypychaniem podstawowych elementów wspomagających klasyczną superwizję” przez „nadzór kierowniczy”. Użycie słowa „nadzór” ma w tym przypadku charakter jawnie pejoratywny i służy opisywaniu sytuacji, w których „imperatywy kierownictwa” (Postle 2007) są sprzeczne z etycznie poprawną pracą socjalną. Natomiast Hawkins i Shohet twierdzą, że zadaniem superwizji kierowniczej jest upewnienie się, że analizowana praca „spełnia przyjęte standardy etyczne” i powinna być odbierana jako pozytywny i afirmatywny aspekt procesu superwizji. Zwracają uwagę, że błędy w tych obszarach nie muszą być powodowane brakiem kompetencji czy złym wykształceniem, ale „naszymi przyrodzonymi, ludzkimi słabościami, martwymi polami, własnymi starymi ranami i uprzedzeniami” (2006: 58).

Przypomina nam to, że każdemu z nas w jakimś obszarze życia brakuje pewności siebie, a braki te często mogą negatywnie oddziaływać na naszą zdolność do trafnej oceny i efektywną pracę z ludźmi. Takie sytuacje są wychwytywane przez „kontrolę

jakości” wrażliwego i wyszkolonego superwizora, który zazwyczaj podejmuje próby uświadomienia obserwowanemu pracownikowi tych blokad percepcji i pomaga je wyeliminować.

Na przykład, w skomplikowanych przypadkach zdarza się dotrzeć do punktu, w którym pracownicy socjalni orientują się, że nieświadomie przejęli uczucia swojego podopiecznego, a takie sytuacje mogą rodzić niepewność i zmieszanie. Jednak dzięki uważnemu słuchaniu, superwizor może wykrywać takie sytuacje, zwłaszcza jeśli obserwowany przejawia pewne, określone oznaki podczas sesji. Superwizor powinien wykazać się uważnością terażniejszości, lub jak sugeruje Trevithick,

*przyglądać się sesji superwizji i tym co dzieje się tu i teraz, szczególnie zwracając uwagę na to, czy trudności w kontaktach z klientem pokazują się również podczas samej sesji. (Trevithick 2005: 254)*

Tak więc funkcja jakościowa superwizji wymaga badania relacji pracownika z jego klientami, zadawania pytań o cele jego działań, potrzeby jakie zaspokajają i jak mają się one do funkcji i odpowiedzialności instytucji. Superwizja jakościowa jest niezbędna dla relacyjnej pracy socjalnej. Może służyć do „odpłatywania” pracownika od podopiecznego, bronić przed zbyt dużym zaangażowaniem pracownika, gdyż to może przysłonić jego zdrowy rozsądek.

Superwizja relacyjna, wykorzystująca trzy funkcje: rozwojową, zasobową i jakościową podejmuje próby ulepszenia konstruktywnej relacji pracownika i jego podopiecznego. Sam proces superwizji także powinien opierać się na relacjach odzwierciedlających relacje towarzyszące prawdziwej pracy socjalnej. Superwizor może to osiągnąć sięgając do osoby pracownika wcielającej się w jego rolę, badając napięcia pomiędzy osobowością, a tożsamością zawodową. Przy tym powinien zawsze skupiać się na zaspokajaniu potrzeb podopiecznych w sposób spójny z funkcją instytucji, biorąc pod uwagę procedury i prawodawstwo. Superwizja jest niezwykle istotną i uporządkowaną metodą wspierania jaźni pracownika w pracy relacyjnej i ofiarowania jej jako zasobu innym.

Działa tu zasada zalecana przez *Children's Workforce Development Council (CWDC)*<sup>8</sup>:

*Ludzie korzystający z usług pomocy społecznej mówią, że są one tak dobre jak pracownik, który ich dostarcza. Cenią pracowników posiadających odpowiednią mieszankę typowo ludzkich cech oraz niezbędnej wiedzy i umiejętności. Nadzór powinien umożliwić pracownikom tworzenie efektywnych, profesjonalnych relacji... (CWDC 2007)*

## PODSUMOWANIE ROZDZIAŁU

- ➔ Rozdział koncentruje się na praktyce opartej na relacjach łącząc to kim jesteś z tym jakim jesteś jako pracownik.
- ➔ Procesy refleksji, uważności i superwizji zabierają pracownika w podróż przez wszystkie trzy czasy.
- ➔ Refleksja koncentruje się na tym, co z nami i innymi działo się w przeszłości, uważność skupia się na teraźniejszości, a superwizja, biorąc pod uwagę przeszłość i teraźniejszość, zagląda też w przyszłość.
- ➔ Każdy z tych procesów na swój sposób wspiera osobę pracownika, integrując jego osobowość i tożsamość zawodową tak, by uwypuklić to kim jest i ułatwić mu wykorzystanie tego przy tworzeniu relacji – biorąc pod uwagę kodeks postępowania zawodowego, procedury i obowiązujące prawo.
- ➔ Kiedy wszystkie te warunki zostaną spełnione, klienci będą odbierać Cię jako kompetentnego pracownika socjalnego, będącego zarazem współczującą istotą ludzką.

<sup>8</sup> Rada wspiera i reprezentuje pracowników i wolontariuszy zajmujących się pracą z dziećmi w Wielkiej Brytanii, w tym m.in. osoby zatrudnione w żłobkach, przedszkolach, szkołach, placówkach opiekuńczych, pracowników socjalnych itp.

## 7. ETYKA PRACY SOCJALNEJ OPARTEJ NA RELACJACH

### WPROWADZENIE

Studenci spytani o motywacje, jakie kierowały nimi przy wyborze zawodu pracownika socjalnego, wspominają zazwyczaj, że szukali pracy, w której będą mogli „pomagać ludziom”. W niektórych przypadkach było to poprzedzone wcześniejszym doświadczeniem w pomocy innym. Jednak, tak samo jak to praktyczne doświadczenie, tak i motywacje mogą być spowodowane czynnikami emocjonalnymi – wyrażaniem wewnętrznego, nieświadomionego pociągu do pomocy innym ludziom.

Szkolnictwo socjalne ma za zadanie udoskonalić i ukierunkować ten pociąg i odpowiednio kształtować go przy pomocy dyscypliny, teorii, praktycznych doświadczeń i etyki zawodowej. Jednak w odniesieniu do praktyki relacyjnej ważne jest, by proces edukacji nie wygasił instynktownych impulsów do „niesienia pomocy”, które nadały studentowi i jego decyzjom zawodowym pierwotnego rozpędu. Niniejszy rozdział omawia dlaczego impulsy emocjonalne odgrywają centralną rolę w etyce praktyki relacyjnej. Pomoże ci także odnaleźć lub przemieścić w sobie te uczucia.

Celem tego rozdziału jest zbadanie dlaczego etyka oparta na zasadach, etyka cnót i etyka opieki, mimo, że różnią się od siebie, to spójnie współdziałają w przypadku pracy socjalnej opartej na relacjach. Rozdział eksponuje etykę cnót i etykę opieki, ponieważ te idee biorą pod uwagę zarówno emocjonalny, jak i racjonalny wymiar ludzkiej egzystencji. Za pomocą studium przypadków i koncepcji, takich jak służba innym i udostępnienie siebie podopiecznym jako obiektu przejściowego, powinieś uświadomić sobie w jaki sposób pracownik socjalny może działać relacyjnie, łącząc wykorzystanie jaźni z etycznym postępowaniem.

## PRACA SOCJALNA, ETYKA UTYLITARYSTYCZNA I ETYKA ZASAD

Praca socjalna to zajęcie oparte na etyce, ponieważ pracownicy socjalni na co dzień biorą udział w podejmowaniu decyzji, które wpływają na fizyczny, psychiczny i społeczny dobrobyt innych ludzi. Zawsze towarzyszą im kwestie etyczne. Do pracy socjalnej można, na szczęście, podchodzić na wiele różnych sposobów, których punktem wspólnym jest podejmowanie „słusznej” decyzji w danej sytuacji.

Jednym z podejść, często wybieranych w edukacji i praktyce społecznej, jest działanie zgodne z zasadami. Przykładem takiej zasady może być powstrzymanie się przed wartościowaniem ludzi, na podstawie czynników takich jak rasa, religia czy seksualność. Podobnie, pracownicy socjalni powinni zdawać sobie sprawę z władzy jaką dysponują i nie używać jej wobec innych w sposób opresyjny. Tak więc „antydiskryminację” i „antyopresyjność” można uznać za zasady praktyki socjalnej, tak jak zasada „nadrzędności” istnieje po to, by zagwarantować, że w działaniach dotyczących dzieci, dobro dziecka zawsze będzie stawiane na pierwszym miejscu. W tym kontekście zasada oznacza standard, który powinno się zachować w każdych okolicznościach.

Filozofia moralna Immanuela Kanta (1724 – 1803) miała wielki wpływ na stosowanie zasad w etyce zawodowej. Jego celem było określenie ogólnego „imperatywu kategorycznego”, dotyczącego moralnych zachowań osiąganym za pomocą rozumu, a które powinny stać się wiążącym obowiązkiem każdej, rozumnej osoby. Prawdopodobnie najlepiej znanym przykładem takiego imperatywu jest „działanie tylko w oparciu o takie zasady, które chciałbyś zobaczyć jako część uniwersalnego prawa” (Hill 2006). Jeśli zastosujemy tę zasadę w pracy socjalnej, zobaczymy że znęcający się (racjonalny, a nie masochistyczny) nie może działać zgodnie z tym imperatywem i kontynuować znęcania się, bo tym samym przyznawałby wszystkim prawo do bezkarnego znęcania się nad innymi.

Zasady dostarczają ogólnych ram dla działań i z natury nie mogą zapewnić dokładnych i nieomylnych wytycznych, mówiących jak zachować się w danej sytuacji. Przykładowo, Brytyjskie Stowarzyszenie Pracowników Socjalnych (BASW), zabierając głos w sprawie etyki, opowiada się za zasadą respektowania „praw człowieka” i „samookreślenia się” przez klientów. Kodeks BASW zawiera stwierdzenie, że pracownicy socjalni powinni pomagać klientom rozwijać ich „potencjał”. Podczas gdy cele te



są godne pochwały i leżą u podstaw etycznej praktyki socjalnej, to same w sobie nie mogą podpowiedzieć ci, jak wspomóc „samookreślenie się” danego klienta i jak określić co jest „właściwe” w sytuacji, w której czyjeś „samookreślenie” przychodzi kosztem szans życiowych innej osoby. Także w standardach zawodowych dla pracy socjalnej (NOS for Social Work 2004: 4), można przeczytać, że pracownik socjalny powinien stawiać „osoby, rodziny, opiekunów, grupy i społeczności na pierwszym miejscu, ale w praktyce może on stwierdzić, że żądania tych grup nakładają się na siebie w taki sposób, że z powodu ograniczonych zasobów placówki priorytet trzeba nadać jednej, wybranej. Tak więc, choć zasady są dla etyki pracy socjalnej niezbędne, to tak jak i żaden inny system etyczny nie rozwiążą wszystkich dylematów, na które może natrafić pracownik socjalny w swojej codziennej pracy.

Zasady mają za zadanie pomóc ci wybrać sposób działania, podczas gdy system etyczny kładzie nacisk na przewidywanie konsekwencji zamierzonych przez siebie działań. Podstawową zasadą w tym przypadku jest działanie mające na celu zdziałać jak najwięcej „dobra”, przyniesienie „radości”, jak największej liczbie ludzi. Ten sposób myślenia o etyce zdrowego rozsądku, zwanej *utilitaryzmem*, wiąże się również z indywidualną i społeczną sprawiedliwością w takim sensie, że „największe dobro” może być rozumiane jako sprawiedliwa dystrybucja bogactwa pomiędzy członkami społeczeństwa (Banks 2006). Jak wszystkie systemy etyczne, utilitaryzm również ma swoje wady. Przykładowo, kształtowanie polityki społecznej opartej o podział dóbr pomiędzy wszystkich, niesie ze sobą trudności z traktowaniem mniejszości, których jakość życia może ulec pogorszeniu kosztem polepszenia poziomu życia większości. Od swojego powstania w XIX w, utilitarni filozofowie próbowali poradzić sobie z podobnymi trudnościami, a ich filozofia wywarła wielki wpływ na politykę społeczną i zdrowotną Wielkiej Brytanii. (Studenci, którzy chcą dowiedzieć się więcej o tym, jak systemy etyczne oparte na zasadach lub systemy utilitarne mogą być wykorzystywane w pracy socjalnej, powinni sięgnąć do literatury specjalistycznej, np. Hugman 2005, Banks 2006).

## CNOTY, ETYKA OPIEKI I ROZWOJU CHARAKTERU

Zarówno filozofie oparte na zasadach, jak i te utilitarne niosą ze sobą ważne dla pracy i polityki socjalnej instrukcje, ale mogą być krytykowane, ponieważ są one, jak pisał Held (2006), „pytaniami moralnymi całkowicie opartymi o rozum i racjonalną

dedukcję". Rozumie ona przez to, że za pojęciem „zasady” stoi założenie, że zadaniem teorii etyki jest kodyfikowanie zachowań (przy pomocy rozumu), na które godzą się racjonalne kobiety i mężczyźni. Podobnie, decyzje utylitarne (przynajmniej w teorii), podejmowane są w oparciu o racjonalną analizę mającą na celu ustalenie co jest pożądanym wynikiem danej sytuacji. Dla Held i innych (np. Gilligan 1993, Noddings 2002) żaden z tych nurtów etyki nie bierze pod uwagę unikalności małej skali ludzkich relacji, wspominając o potrzebie „etyki opieki”, która (Held 2006: 539) „docenia emocje i zdolności relacyjne, umożliwiające ludziom w konkretnych, interpersonalnych kontekstach odgadnąć co jest najlepszym rozwiązaniem”. Przykładem rozróżnienia dokonanego przez Held może być wspomagane samobójstwo, gdzie „racjonalna postawa”, przybrana przez oderwanego od rzeczywistości ustawodawcę, może się znacząco różnić od przyjętej przez opiekuna, który jest świadkiem codziennej rozpaczki i braku chęci do życia u śmiertelnie lub przewlekłe chorej osoby.

W taki właśnie sposób emocje i inteligencja emocjonalna łączą się z etyką, zwykle w kontekście interpersonalnych ludzkich relacji i zwykle łączone są także z wpływem emocji charakteryzowanych jako „niezależne od nas” (Slote 2006: 225). Innymi słowy, etyka opieki ma do czynienia z mimowolną i nieracjonalną naturą emocji oraz z ideą mówiącą, że ludzie troszczą się o innych z powodu wewnętrznej potrzeby, a nie z powodu zewnętrznych zasad. To sposób działania, który większą wiarę i wyraz daje temu co instynktowne, empatyczne, kierujące się raczej inteligencją emocjonalną, refleksją uwagą skierowaną na siebie, a mniej określone przez rozum.

Dopuszczenie emocji do procesu podejmowania decyzji moralnych należy ostrożnie rozważyć, ponieważ uczucia są postrzegane jako „przejściowe, zmienne i kapryśne” (Blum 1980: 2). Racjonalne i mocno oparte na zasadach argumenty przemawiają za tym, by w celu osiągnięcia jasności w sprawie etycznej decyzji, dążyć do zdystansowania się od własnych emocji, ponieważ emocje mogą wymknąć się z pod kontroli i prowadzić do błędnych decyzji. Te tradycyjne argumenty pozostają w mocy, ale powinno się równoważyć je w kontekście ostatnich odkryć w dziedzinie inteligencji emocjonalnej, pytaniami jak te części naszego mózgu zaprząć do współpracy z częścią rozumującą racjonalnie, by w efekcie uzyskać bardziej zrównoważony osąd i etyczne działania. Biorąc to pod uwagę, nawet zwolennicy wykorzystywania emocji w podejmowaniu decyzji tacy jak Held (2006: 538–539), twierdzą, że „surowe emocje” potrzebują „refleksji i rozważań” jeśli mają się stać naszym przewodnikiem po moralności.

Noddings (2002: 30) podsumowuje tę zmianę nacisku z rozumu do rozumienia emocji pisząc, że „teoretycy opieki nie skłaniają się ku logice jako kategorycznemu imperatywowi, a raczej ku idei charakteru”. Ma ona na myśli osobę, która jest w stanie uświadomić sobie swoje emocje i wykorzystać je równie efektywnie co rozum, której motywacja moralna powstaje „spontanicznie (w opiece naturalnej), albo poprzez rozmyślną refleksję nad ideą opieki, będącej częścią jej charakteru” (2002: 30–31). Taka osoba czerpie z czegoś, co Hugman (2005: 49) określa mianem „komplementarnych form świadomości i reakcji na świat, które wspierają etyczną myśl i działanie”. Tak więc rozum i uczucia współdziałają i przeplatają się z sobą, prowadząc do decyzji i punktów widzenia świadomych zarówno pod względem wewnętrznego, emocjonalnego, jak i zewnętrznego, społecznego świata – świata, w którym oczekuje się rozumnego (do obronienia rozumem) postępowania od zawodowców.

Noddings przyznaje, że etyka opieki jest „bardzo bliska etyce cnót” (2002: 31) będącej systemem, w którym moralne motywacje postrzega się głównie jako pochodzące z wnętrza, niż zewnątrz aktora (van Hooft 2006). Cnoty, których przykładami mogą być miłość, współczucie, troska, autentyczność, altruizm – to cechy przyrodzone osobie, „cechy charakteru” (Banks i Gallagher 2009), które mają wpływ lub wręcz determinują zachowanie, włączając mentalne zachowania myślenia i czucia. Reasumując cnota jest wewnętrznym stanem, który może opierać się na emocjach lub myślach lub, częściej, kombinacji obu.

Takie myślenie i czucie prowadzą jednostkę do ukształtowania usposobienia, które inni mogą uważać za „charakterystyczne” dla niego lub dla niej. Z czasem może to prowadzić do wykształcenia skłonności, sposobu bycia, który ma wpływ na podejście do świata danej osoby i wyraźnie „wpisuje się” w to kim jest na niezwykle głębokim poziomie. W związku z tym widać, że cnoty takie jak miłość czy altruizm nie są okazjnie inicjowanymi zachowaniami czy postawami przyjmowanymi jedynie ze względu na ich obecność w kodeksie etycznym. Przeciwnie, tkwią one w osobie tak głęboko, że może ona odczuwać takie, a nie inne akcje, jako „jedyne możliwe”. Ten sposób myślenia o etyce wewnątrz osoby oraz etyce skodyfikowanej potwierdza *General Social Care Council* (2008), gdy mówi o „predyspozycji” danej osoby do pracy socjalnej wynikającej z tego „kim jest w pracy, ale też poza nią”. Predyspozycje są zatem związane z charakterem, a nie tylko z wcielaniem się w rolę „pracownika socjalnego”. Proste studium przypadku pomoże ci rozróżnić etykę opieki od innych sposobów myślenia o etycznym zachowaniu.

### Studium przypadku 1

Dziesięcioletni Piotr jest obiektem drwin kolegów ze szkoły. Jeden z nich Ashoka, zasmucony tym co się dzieje, zaprzyjaźnia się z nim.

Możemy zinterpretować zachowanie Ashoki jako przejawiające cnoty współczucia i odwagi, ponieważ troszcząc się o Piotra ryzykuje zwrócenie na siebie uwagi jego prześladowców.

Z punktu widzenia etyki opieki i cnót można stwierdzić, że Ashoka nie postąpił tak, jak postąpił z powodu jakiejś reguły dotyczącej postępowania w takich przypadkach, czy racjonalnego rozważenia potencjalnych konsekwencji (jeśli zrobię tak, to wynikiem tego będzie...).

Powodowała nim raczej „naturalna potrzeba opieki (...) która spontanicznie wypływa (...) z miłości, sympatii czy inklinacji” (Noddings 2002: 29).

Jeśli działania Ashoki wynikały z jego wewnętrznego „charakteru” (a nie z posłuszeństwa jakimś zewnętrznym zasadom zachowania), inni mogliby rzec, „to podobne do Ashoki”.

Niniejsze studium przypadku zaprojektowano tak by uwypuklić różnice pomiędzy etyką opartą na zasadach, u podstaw których leży obserwacja zasad zachowania i takich, które wypływają z wewnętrznej potrzeby pomocy. Te dwa sposoby myślenia o etyce zdają się na początku dychotomiczne, ale mogą to być także procesy dwustronne, pod takim względem, że działanie, które początkowo jest zachowaniem opartym na posłuszeństwie zasadom może, z upływem czasu, przekształcić się w (czasem poprzez ideę Nddinga „refleksji nad ideałem”) w cechę charakteru. Dlatego też termin „cecha charakteru” nie powinien być rozpatrywany jako coś wrodzonego dla pewnego rodzaju osób takich jak Ashoka, a dla innych nie. Cechy charakteru są raczej kształtowane poprzez naukę. Forni (cytowany u Farside 2007) wyraża to w ten sposób:

*Można się nauczyć bycia troskliwym i porządnym, ofiarowywania siebie, można się w końcu nauczyć miłości. Jak to zrobić? Tak samo jak nauczyliśmy się mówić, pływać, czytać czy jeździć na rowerze: potrzebujemy nauczyciela i praktyki.*

Tak więc, cechy charakteru i zasady zachowania istnieją we wzajemnej relacji. Każda z nich może wzmacniać drugą.

W dalszej części etyka pomocy i cnót zostanie przedstawiona jako etyczna podstawa niezbędna do wykorzystania siebie w pracy socjalnej. Pokażemy także dlaczego te zasady są tak istotne dla pracowników socjalnych.

## CNOTY, ETYKA POMOCY I WYKORZYSTYWANIE SIEBIE

General Social Care Council dostarcza przykładów cnót. Między nimi możemy znaleźć poszanowanie innych osób, ich ochronę zachowanie ich godności, honorowanie umów zawartych z innymi i szczerość. Każda z tych cnót opiera się na relacjach pracownika socjalnego z innymi ludźmi, ale także z samym sobą. Etyka cnót wymaga komplementarności tego co intra-/interpersonalne i opiera się na przekonaniu, że jeśli cnoty intrapersonalne nie są obecne, to zachowania interpersonalne muszą być w pewnym stopniu upośledzone. Clark (2006) argumentuje w ten sposób kiedy pisze, że „kompetencji zawodowca do wykonywania nawet najbardziej instrumentalnych zadań, nie można całkowicie odseparować od jego postawy moralnej i osobowości, traktowanych jako całość”.

Tego rodzaju myślenie moralne sięga czasów Arystotelesa (384 -322 p.n.e.) i żyjącego wiele wieków później Tomasza z Akwinu (1224 – 1274). Ostatnio wraca ono do mody (patrz m.in. McBeath i Webb 2002, Clark 2006, van Hooft 2006, Banks i Gallagher 2009) i sprawdza się szczególnie w odniesieniu do pracy socjalnej, która wymaga systemu etycznego spójnego z jej esencją. Oznacza to, że etyka powinna brać pod uwagę wyjątkowość, na której zbudowana jest interpersonalna praca socjalna oraz osobowość pracownika socjalnego towarzysząca mu w codziennej pracy i często-kroć wpływająca na jej rezultaty. Tak więc, zachowania etyczne, jakkolwiek oparte na zasadach, wynikają także z osobowości pracownika. W takim modelu, etyczna praktyka zakłada wykorzystanie jaźni, ponieważ w większym lub mniejszym stopniu, zawiera ona etykę. Dlatego właśnie praktyka etyczna powinna brać pod uwagę zarówno emocje pracownika, jak i jego poznanie, a praktykowana może zacząć wyrażać kim i czym dany pracownik jest. To z tego powodu podopieczny może uważać etykę zawodową za element nieodłączny osobowości pracownika. Tak więc, pracownik jest godny szacunku nie tylko z zasady, ale dlatego, że sam w sobie jest osobą budzącą szacunek.

Za powrót etyki cnoty do mainstreamu, odpowiadają głównie prace MacIntyre'a (1985). Etykę pomocy rozwinęły zaś głównie kobiety (Slote, 2001, jest wartym wspomnienia wyjątkiem) i zawiera ona dużo aspektów gender. Gilligan (1993 [1982]) twierdził, że podczas gdy mężczyźni najczęściej dostrzegają moralność w ramach autonomicznych osobników reagujących na zewnętrznie stworzone prawa, przepisy i obowiązki, kobiety definiują ją zazwyczaj w kontekście ludzkich relacji [i] oceniają się według swej zdolności do troski(opieki)" (1993: 17). Ten świadomy nacisk na płęć, w ramach etyki pomocy, nadal widoczny jest w literaturze, chociaż ostatnio Noddings tak opisała własne spojrzenie na te sprawy:

*Nie spieram się o moralną wyższość czy o pewne „naturalne” atrybuty kobiet, czyniące je bardziej współczującymi (...). Podstawowym argumentem jest fakt, że osoby bezpośrednio odpowiedzialne za opiekę nad innymi (jeśli o nie także odpowiednio zadbano) prawdopodobnie lepiej rozwiną w sobie moralną orientację, tak dobrze opisaną w etyce pomocy (2002: 28).*

Jeśli przyjmujemy to spojrzenie, to stawanie się osobą troskliwą, powinniśmy bardziej łączyć z własnym, wcześniejszym doświadczeniem opieki niż z samą płcią. Oznacza to, że ci, którym się opiekowano mogą sami stać się osobą zdolną do opieki nad innymi. „Opieka”, sugeruje Held, „obejmuje kreatywną opiekę, która ma miejsce w domostwach i placówkach pomocy społecznej/edukacyjnych. Opieka może także kształtować nowe, wiecznie zmieniające się osobowości”. W podobnym tonie Carr (1991, za: Clark, 2006) sugeruje, że cnoty osiągnane są przez „tworzenie nawyków”, wywodzą się z edukacji i są kształtowane przez innych.

Dzieci, które zaznały opieki, często stają się dorosłymi zdolnymi do opieki nad innymi, nie prowadzi to jednak do konkluzji, że dzieci, które nie zaznały opieki nie mogą stać się troskliwymi dorosłymi. Wręcz przeciwnie, wiele dowodów wskazuje, iż poprzez refleksję, uczciwość wobec siebie i odwagę osobistą, nawet najbardziej poranione emocjonalnie osoby, mogą użyć swoich ran do uzdrawiania innych osób (Nouwen 1979, Bennet 1987).

Wydaje się też być tak, że osoba działająca w zgodzie z pochodzącymi z zewnątrz zasadami, może je z czasem wchłoniąć i zacząć traktować jak własne, czyniąc z nich część charakteru. Punkt ten podsumowuje Scott Smith (2003: 28), który przedstawiając argumenty Arystotelesa i św. Tomasza z Akwinu, pisze, że „ludzie stają się cnotliwi, cnotliwie działając”. Jest to proces, w którym zewnętrzne zachowanie kształtuje

zmiany osobowości i tak jak komentuje van Hoof (2006: 11), „cnotliwa osoba wyraża to kim jest przez działanie, a działając rozwija się”.

Podsumowując, cnotliwe zachowanie wzmacnia cnotliwą osobowość, i vice versa. Dlatego etyka cnót i etyka opieki są wyrazem praktyki opartej na relacjach, ponieważ etyka bierze się z wewnątrz, z wykorzystywanej jaźni. Z tego powodu etyka jest autentyczna, przez co rozumiemy, że praktyk jest autorem własnej etyki. To jego lub jej jaźń przekształca się w praktyczną, moralną działalność socjalną. Nie da się znaleźć lepszego przykładu wykorzystania jaźni. O takim pracowniku socjalnym można powiedzieć raczej, że jest antyopresyjny, niż że działa w antyopresyjny sposób.

Etyka cnót i etyka opieki nadają się do wykorzystania w pracy socjalnej opartej na relacjach, ale ich główne zastosowanie w wyjątkowych okolicznościach relacyjnych, sprawia że jest bardzo istotnym, by pracownicy socjalni odnosili się także do uniwersalistycznej tendencji zasad, osiągając równowagę pomiędzy spersonalizowanymi usługami świadczonymi swoim podopiecznym, a szerszym społeczno – prawnym kontekstem praktyki. Przykładowo, zasady wymagają by dobrobyt dziecka był traktowany priorytetowo. Etyka cnoty działa w zgodzie z tą zasadą, wymagając by pracownik socjalny działał w unikalny sposób, potrzebny do odczuwania prawdziwości „nadrzędności” w konkretnych okolicznościach.

## Ćwiczenie 1

### **Twoje życie, cnoty i opieka (do przeprowadzenia samemu i w parach)**

To ćwiczenie ma na celu umożliwienie ci zastosowania niektórych tez dotyczących etyki cnót i etyki opieki w praktyce oraz w odniesieniu do twojego własnego życia. Efektem ćwiczenia powinno być:

1. Głębsze zbadanie konkretnych epizodów z Twojego życia, w których znajdowałeś się pod sumienną opieką.
2. Odkrycie epizodów z Twojego życia, w których otaczałeś opieką inne, konkretne osoby i wzięłeś sobie ich interesy do serca.
3. Próba nazwania cnót obecnych w tych relacjach.
4. Zwiększenie własnej świadomości siebie jako osoby zdolnej lub potencjalnie zdolnej do bycia cnotliwym we własnych relacjach – zarówno osobistych, jak i zawodowych.

Zanim przystąpisz do ćwiczenia, przeczytaj i przemyśl poniższy opis etyki opieki.

Ci, którzy sumiennie dbają o innych, nie dążą do zaspokojenia przede wszystkim własnych interesów; ich interesy są nieodłączne od interesów osób znajdujących się pod ich opieką. Nie działają także dla ogólnie pojętego dobra ludzkości; dążą do zachowania i promowania faktycznych ludzkich relacji między nimi, a konkretnymi osobami. (Held 2006: 540)

## **Identyfikacja wydarzenia życiowego, w którym doświadczyłeś cnoty (pierwsza część wykonywana samemu)**

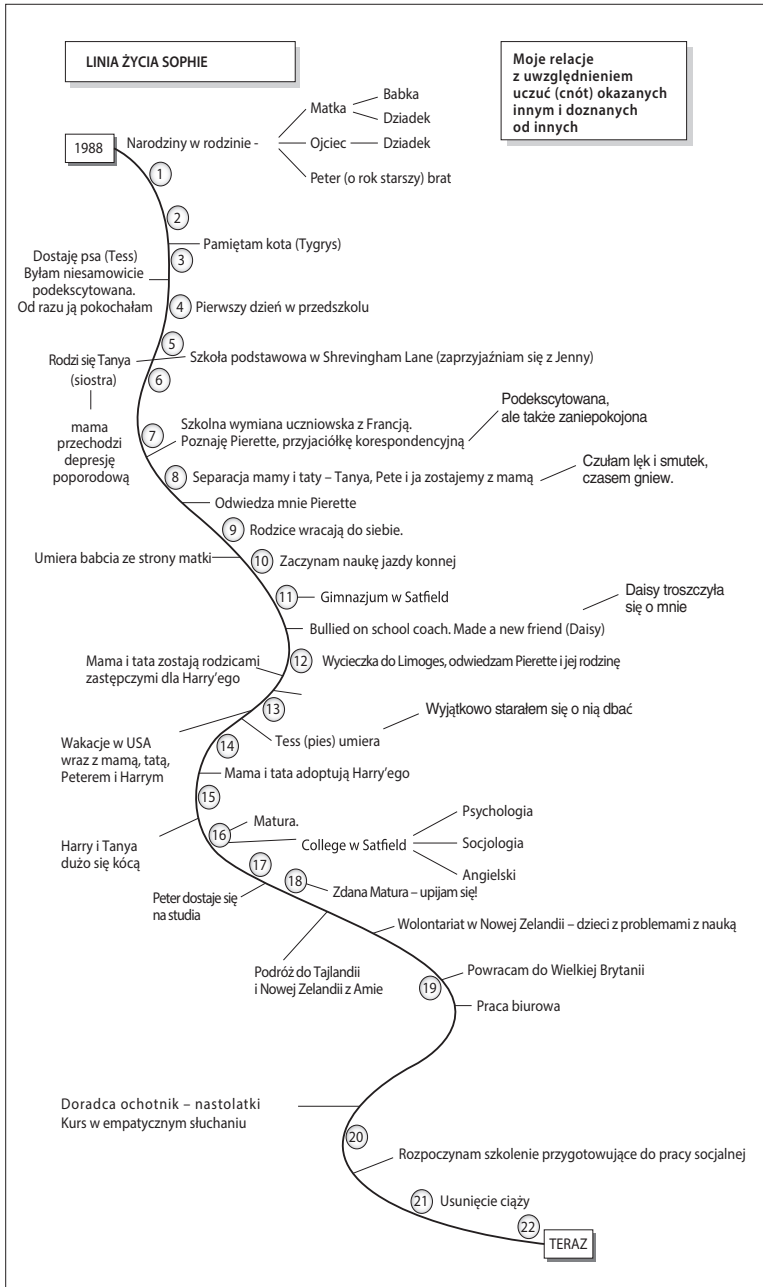
### **Część 1**

1. Powróć do swojej LINII ŻYCIA i zarezerwuj sobie dużo czasu na wykonanie tego ćwiczenia. Wynotuj swoje doświadczenia związane z byciem pod opieką innych: rodziny, przyjaciół, nauczycieli, pielęgniarek, lekarzy, dentystów, sąsiadów i innych ludzi – zawodowców lub nie. Możesz pamiętać niewielkie, jednorazowe lub jakieś dłuższe wydarzenie. Pomyśl o wszystkich tych, którzy opiekowali się tobą emocjonalnie i fizycznie kiedy byłeś dzieckiem i w momentach kiedy potrzebowałeś pomocy jako dorosły. Pomyśl o kimś dla kogo w pewnym momencie twój interes stał się tymczasowo ich własnym.
2. Teraz, spróbuj wymienić cnoty, które były obecne w tych związkach i zapisać je na swojej LINII ŻYCIA. Należy zauważyć, że cnoty można często określić używając tylko jednego słowa, np.: cierpliwość, uprzejmość, tolerancja, odwaga, miłość itd. Próbując identyfikować cnoty, zadaj sobie pytanie czy wynikają one z tego, kim dana osoba była, czy raczej z tego co zrobiła.
3. Teraz odnajdź momenty ze swojego życia, w których to ty się kimś opiekowałeś. Relacje te mogły trwać zaledwie parę minut, ale mogły też trwać miesiącami lub latami. Mogło to mieć miejsce w okresie twojego dzieciństwa (np. opieka nad innym dzieckiem ze szkoły), dojrzewania lub dorosłości. Ponownie, wypisz słowa opisujące cnoty, którymi się wykazałeś. Wykonując ćwiczenie postaraj się poczuć wewnętrzny pociąg, który cię zmotywował do tych konkretnie działań.

### **Część 2**

1. Znajdź partnera i opiszcie sobie w jakich okolicznościach doświadczyliście cnót innej osoby i sytuację, w której sami wykazaliście się cnotliwym zachowaniem. Nazwij cnoty jakie pojawiły się w tych relacjach.
2. Czy możesz ująć te doświadczenia jako promowanie przez siebie i drugą osobę ludzkich relacji.





3. Dyskutując z partnerem, spróbujcie dowiedzieć się jak najwięcej możecie o swoich doświadczeniach i ustalić jaki wpływ miały na waszą decyzję o wyborze zawodu pracownika społecznego.

Tak jak w innych ćwiczeniach związanych z LINIĄ ŻYCIA pomoc może ci LINIA ŻYCIA Sophie. Gdy inne dzieci dokuczały jej w autobusie do szkoły, mogła doświadczyć bezinteresownej opieki od Daisy. Ze strony Daisy byłoby to cnotliwe zachowanie.

Sophie może pamiętać, że była wyjątkowo serdeczna i kochająca w stosunku do swojej siostry, Tanyi, gdy zmarł ich pies – Tess. Być może kupiła jej prezent i spędzała z nią czas. Ze strony Sophie takie zachowanie byłoby wyrazem jej wewnętrznego współczucia, wyrażanego praktycznie w siostrzanej relacji.

## CNOTA SŁUŻBY

Idea pracownika socjalnego jako sługi swoich klientów (albo będącego w służbie jego usługobiorców) sięga lat 30 XX wieku (a prawdopodobnie nawet dawniejszych czasów). W poniższym fragmencie Taft opisuje pracę służącego pracownika socjalnego jako *czekanie* na innych:

Słowo „terapia” nie posiada odpowiadającego mu czasownika w języku angielskim (i polskim), za co jestem wdzięczny [w odróżnieniu od „leczenia”]; nie może nic nikomu uczynić i w związku z tym lepiej przedstawiać zachodzący proces, obserwować – być może, asystować – być może, zrozumieć – być może, ale nie ma możliwości jej zastosowania. Grecki rzeczownik, od którego pochodzi słowo terapia, oznacza „sługę”, rzeczownik – „czekać”. Chciałbym by używano słowa „terapia” w jego pełnym znaczeniu (...) (Taft 1973 [1932]: 3)

Ten sposób bycia, czy uzdrawiania, bo to właśnie oznacza terapia, wymaga czekania. Oczywiście, oczekiwanie nie może oznaczać odłożenia działań, które powinny zostać podjęte, dajmy na to na rzecz ochrony dziecka. Niekoniecznie oznacza też beczynne oczekiwanie, ponieważ może oznaczać obsługiwanie, tak jak kelner obsługuje klientów (angielska gra słów, waiter – kelner, wait czekać/obsługiwać). Czekać w takim znaczeniu, jak w tym przypadku, sugeruje konstruktywną uważność, zwróconą do siebie lub innych. Przykładem takiego czekania może być pracownik socjalny radzący sobie z niecierpliwością, którą odczuwa wobec klienta lub z własnymi potrzebami w taki sposób, by ujawnić potrzeby klienta, albo walczy by pozostać tolerancyjnym i zachować empatię w wymagających tego okolicznościach. Czekanie oznacza też danie czasem czasu klientowi, by na przykład podjął odpowiednie decyzje. Proces

uważności także może oznaczać czekanie na przykład na zrozumienie istoty relacji pracownik – klient.

Każdy z tych sposobów bycia można postrzegać jako uważne oczekiwanie na rozwój i można je dostrzec w każdym działaniu i stanie psychicznym pracownika, podejmowanym w celu obsłużenia klienta. Ten rodzaj służebności jest wolnym wyborem pracownika socjalnego i nie sugeruje jego niższości wobec klienta mimo implikacji wynikających z określenia „sługa”. Podobnie jak to ma miejsce w przypadku słowa „minister”, które powstało od określenia „minus” wobec drugiej osoby. Ponownie, nie chodzi tu o niższość, ale o to, że zarówno etos, jak i intencje podmiotu zawierają się w jego określeniu – gdy działają w interesie innych, traktują swoje potrzeby i dążenia jako „minus” innych osób.

W istocie, pracownik socjalny, który wybiera służenie, jako sposób praktycznego wyrażenia tego kim są i ile wkładają w swoją pracę, jako zasoby do wykorzystania przy zaspokajaniu potrzeb innych. Rozumiany jako rodzaj idealny, jest to akt wymagający świadomego i dobrowolnego oddania swojej jaźni do dyspozycji innych osób. Wymaga to cnoty pokory, ponieważ wiąże się z chęcią pozostania blisko „ziemi”, podopiecznych i okoliczności w jakich się znajdują. To sposób bycia wymagający zapomnienia o sobie (Philpot 1986: 149; przykłady pokory, zob. Turner 1984), dyscyplina w ignorowaniu żądań wysuwanych przez własne ego pracownika tak, by móc w pełni zająć się drugą osobą.

Taki sposób bycia ma na celu zapewnienie klientowi tego, co Clare Winnicott nazywa „najlepiej zorganizowaną i zintegrowaną częścią nas samych (...), tym co w nas najlepsze (...), co obejmuje wszystkie nasze pozytywne i konstruktywne impulsy i całą naszą zdolność do osobistych relacji i doświadczeń zebranych razem w konkretnym celu – wybranej przez nas funkcji zawodowej” (Winnicott, C. 1971 [1954]: 11). Winnicott opisuje tutaj pracowników socjalnych przygotowujących się do służby klientom i własnej profesji.

Pomocny mógłby okazać się praktyczny przykład ilustrujący omawiany temat, ponieważ należy podkreślić jak ważnym jest, by pracownik socjalny „służył” swoim klientom. Poniższy przykład powinien w tym pomóc.

## Studium przypadku 2

### Pracownik socjalny w służbie

Chandrika jest pracownikiem socjalnym zajmującym się sprawami dzieci. Dostaje wiadomość o załamaniu się procesu adopcji z powodu nagłej separacji niedoszłych rodziców, o której nie została poinformowana. Dzieckiem, które zostało umieszczone pod ich opieką jest Lottie, jedenastoletnia, niepełnosprawna dziewczynka. Potrzebuje nowych rodziców zastępczych, którzy byliby w stanie sprostać jej specjalnym potrzebom. Chandrika umieszcza Lottie w tymczasowym domu zastępczym, w oczekiwaniu na nowych rodziców.

W następnych tygodniach spędza mnóstwo czasu odwiedzając potencjalnych kandydatów, często przemierzając długie trasy. Czuje stres z powodu zamętu w życiu Lottie, ale to uczucie ustąpiło chęci zrobienia co w jej mocy, by zaradzić powstałej sytuacji.

Poprzez empatyczną refleksję, Chandrika odczuwa bolesną stratę Lottie, jej strach i niepewność przyszłości.

### Cnota służby

W tym przykładzie codziennej pracy socjalnej, Chandrika umieściła się w służbie Lottie. Uczucia, którymi kieruje się Chandrika w swojej praktyce zawodowej i jej oddanie dążeniu do znalezienia odpowiedniej rodziny, nie wynikają z zasad, przepisów czy procedur, ale jej własnych przekonań i ofiarowania samej siebie pracy. Dążenie do zaspokojenia potrzeb podopiecznych, służenia im leży w naturze i charakterze Chandriki, a ewentualny sukces w sprawie Lottie wynikał będzie z wykorzystania przez nią swojego charakteru. Jej działania stanowią przykład etyki w relacyjnej pracy społecznej, wyrażając cnotę służby pochodzącą z jaźni pracownika socjalnego.

## OFEROWANIE SIEBIE JAKO OBIEKTU PRZEJŚCIOWEGO – ALTRUIZM W PRAKTYCE

W powyższym przykładzie profesjonalne działania Chandriki cechowały energia, motywacja i wysoki poziom empatii: wrażliwość na to „jak to jest” być Lottie i chęć niesienia rzeczowej pomocy. W konsekwencji Chandrika zaoferowała drugiej osobie część siebie – jest to przykład altruistycznej służby.

Słowo „altruizm” wywodzi się od słowa alter, oznaczającego „inny”. Od dawna filozofowie i psycholodzy zmagają się z pytaniem dlaczego jedna osoba powinna pomagać drugiej i jakie są prawdziwe motywy takich zachowań? Badania wykazały, że reakcje altruistyczne opierają się na empatii – Batson (1991: 81), w pod wpływem szeroko

zakrojonego badania altruizmu, twierdzi że „jeśli istnieją źródła altruistycznej opieki inne niż empatia, to nie udało się tego dotychczas udowodnić”.

Empatia to stan umysłu, a altruizm wyraża się zwykle w zachowaniu. Podczas gdy empatia to próba pocucia tego, co czuje druga osoba, altruizm to próba reakcji, często w sposób próbujący ulżyć w cierpieniu. To ludzkie, relacyjne zachowanie, wynikające z wewnętrznego stanu umysłu, co czyni je cnotliwym oraz przykładem etyki opieki.

Koncepcje „obiekty przejściowego” i „zjawiska przejściowego” D.W. Winnicott (1958 [1951]) zostały opisane w Rozdziale 3. Można było zauważyć, że dziecko może wykorzystać obiekt przejściowy, by pomóc sobie w radzeniu z uczuciem lęku coraz bardziej angażując się w świat nie będący nim samym, ani piersią matki. Obiekt ten, być może pluszowy miś, albo kawałek materiału, staje się źródłem pociechy, a jego obecność łagodzi lęki spowodowane przez poszerzanie się świata. W ten sposób przedmiot przejściowy staje się elementem „stałego środowiska” dziecka, w jego umyśle symbolizując stałość i bezpieczeństwo w ciągle zmieniającym się i niepewnym świecie.

W podobny sposób, klient (dziecko lub dorosły) może przeżywać „doświadczenia pośrednie”, wykorzystując przy tym pracownika socjalnego jako ludzki obiekt przejściowy, czerpiąc z tych jego atrybutów, które mogą zmniejszać uczucie niepewności podczas pewnych zmian życiowych. To właśnie może mieć na myśli podopieczny mówiąc, że pracownik socjalny „pomógł im to przejść”, gdzie „to” może być dowolną formą psychospołecznego przejścia, np. przeniesienie starszej osoby do domu opieki, zabranie chorego do szpitala czy przeprowadzka dziecka do domu rodziców zastępczych. W każdym z nich pojawia się element zmiany w takim sensie, że osoba „przechodzi” z jednej fazy psychospołecznej do drugiej. Takie przejścia mogą wymagać od klienta konfrontacji z potencjalnie bolesnym przemieszczeniem w jego tożsamości – z „niezależności” w „zależność”, od „zdrowej osoby” do „osoby chorej psychicznie”, od dziecka „chcianego” do „odrzuconego”.

W takich sytuacjach zawodowych, konkretny pracownik socjalny może stać się ważną osobą w życiu klienta, zapewniając mu poczucie bezpieczeństwa w nowych, wywołujących lęk sytuacjach. Jednak te sytuacje mogą być bardzo złożone pod względem psychologicznym i mogą powodować, przypisywanie pracownikowi socjalnemu przez podopiecznego cech, co do których istnienia on sam może nie

być przekonany. Możliwe, że dzieje się tak, ponieważ mocno zależnione osoby (takie jak dzieci badane przez D.W. Winnicott) szukają bezpiecznych obiektów i widzą w nich cechy konieczne, by uspokoić ich skołatane umysły[emocje?] i pomagające im w zmianach, przez które przechodzą. Z czasem ta potrzeba może prowadzić do zniekształcania rzeczywistości, któremu można położyć kres, jeśli wewnętrzna rzeczywistość podopiecznego będzie w stanie zaakceptować zewnętrzne okoliczności. W takich chwilach ludzki obiekt przejściowy, pod postacią pracownika socjalnego, będzie tracił na znaczeniu, aż w końcu zniknie.

Z poniższego studium przypadku dowiesz się, jak pracownik socjalny może użyć swojej jaźni jako bezpiecznego „obektu” podczas fazy przejściowej w życiu podopiecznego. Będziesz także mógł przedyskutować jak refleksja, uważność i dozorowana praktyka relacyjna może pomóc kreatywnie radzić sobie z generowanymi emocjami.

### Studium przypadku 3

#### Sytuacja i skierowanie

Jesteś pracownikiem socjalnym w średnim wieku zajmujący się sprawami zdrowia psychicznego. Otrzymujesz skierowanie do szpitala, do osiemnastoletniej kobiety, Linny, która próbowała odebrać sobie życie. Dowiadujesz się, że korzystała już z usług pracownika socjalnego w innej części Wielkiej Brytanii i że ostatnio przeprowadziła się w te okolice. Nie ma rodziny, przyjaciół, ani gdzie mieszkać. Fizycznie doszła do siebie po swojej próbie samobójczej, ale szpitalny pracownik socjalny ocenia, że „potrzebuje praktycznego i emocjonalnego wsparcia”.

Porozumiewasz się z władzami lokalnymi, pod których opieką znajdowała się dziewczyna i spotykasz się z pracownikiem socjalnym i pielęgniarką, którzy zajmowali się twoją klientką. Decydujecie, że będziesz odpowiedzialny za wsparcie psychiatryczne i zaaranżowanie mieszkania.

#### Twoje działania dla Linny

Dzięki temu, że Linny była objęta opieką, jesteś w stanie zorganizować jej hostel i środki na życie. Pomagasz jej zorientować się na rynku pracy, przygotować wniosek o zasiłek i umawiasz na wizytę u doradcy zawodowego. Jeśli chodzi o wsparcie emocjonalne, umawiacie się na cotygodniowe wizyty, a z czasem gdy stanie na własnych nogach, wizyty będą mogły stać się rzadsze. Zamiast tego Linny kilka razy dziennie dzwoni do twojego biura i odmawia rozmowy z kimkolwiek innym. Wypytuje o twój prywatny numer, a kiedy go nie dostaje, mówi że się zabije.

Kiedy dowiadujesz się o tym, czujesz się zmartwiony. Zastanawiasz się dlaczego chce rozmawiać tylko z tobą, a nie z którymś z twoich kolegów i dlaczego chce numer twojego telefonu komórkowego. Jakie jest prawdopodobieństwo, że spełni swoje groźby? Odwiedzasz ją. Nie wspomina o samobójstwie, ale wygląda na zdenerwowaną. Nie nawiązała żadnych znajomości i nie złożyła wniosku o zasiłek. Mówi, że jesteś jedyną osobą, której może zaufać.

## Refleksja

Opuszczasz Linny nie otrzymując odpowiedzi na swoje pytania, ale czujesz wzmożony lęk. Wygląda na to, że wybrała ciebie na osobę, która ma jej pomóc. Czy wyidealizowała sobie twój obraz? Czy w jej oczach wyglądasz inaczej niż w rzeczywistości? Wygląda na to, że nie wchodzi w związek z „prawdziwym” tobą, ale z fantazją wytworzoną przez jej własny umysł. Decydujesz się przedstawić swoje wątpliwości zwierzchnikowi.

## Superwizja rozwojowa

Wraz z superwizorem analizujecie sytuację. Wiesz już, że Linny znajdowała się pod opieką od dziesiątego roku życia, początkowo w domu zastępczym, a później w domu dziecka. Wszelki kontakt z rodziną urwał się około 6 lat temu. Skorzystała z prawa do zrzeczenia się opieki lokalnych władz mówiąc, że chce się uniezależnić od innych ludzi. Jednak razem z superwizorem dochodzicie do wniosku, że przez swoje dominujące zachowania tak naprawdę próbuje uzależnić się od ciebie.

Razem z superwizorem analizujecie sytuację pod kątem jej przeszłości. Przypomina się wam analiza Karen Horney (1991 [1950]), bo Linny wydaje się „przysuwać” do ciebie, być może dlatego, że postrzega cię jako najsilniejszą osobę w swoim otoczeniu. „Lgnie” także do ciebie i domyślasz się, że takie zachowanie może wynikać z wczesnych niepewnych przywiązań. O ile chodzi o jej potrzeby, to prawdopodobnie oparte są na „niedoborach”, a nie na „wzroście” (Maslow 1968). Myślisz także o wieku Lynny, wciąż dojrzewającej i znajdującej się na etapie formowania tożsamości, ale zamiast „opuścić” (Erikson 1995 [1950]) bezpieczne środowisko, by ukształtować własne życie, jej emocjonalny spadek to „pomieszanie tożsamości”, brak stabilności i niepewność.

Twoja sesja superwizyjna prowadzi do wniosku, że u Linny, decyzja o przeprowadzeniu się do miasta, wywołała poczucie niepewności i paniki, które mogą łączyć się z jej wcześniejszą traumą. Zastanawiasz się czy to nie jej ostry lęk sprawił, że umiejscowiła w tobie cechę „bezpieczeństwa”. Razem z superwizorem rozmyślacie nad tezami Winnicott i rozważacie, czy Linny nie traktuje cię nieświadomie, jako ludzki obiekt przejściowy pozwalający jej zmniejszyć poziom swojego lęku, podczas trudnego zadania szukania własnej drogi życiowej, bez pomocy rodziny i przyjaciół. Jeśli twoje wnioski są prawidłowe, to stałeś się dla Linny centralną częścią jej „stałego środowiska”, symbolem bezpieczeństwa w niebezpiecznym środowisku.

### **Superwizja zasobowa**

Ze względu na potężne emocje targające Lilly wobec ciebie, omawiacie twoje własne zasoby emocjonalne i zastanawiacie się czego będziesz potrzebował do pracy z nią.

Twój superwizor przypomina ci, że w tym rodzaju pracy socjalnej, to ty jesteś zasobem oferowanym przez instytucję podopiecznym, a twoja osobowość będzie przez jakiś czas bardziej istotna dla Linny, niż jakiegokolwiek materialne zasoby, które mógłbyś jej zaoferować.

W dyskusji staje się jasne, że powinieneś zaoferować Linny siebie jako emocjonalne wsparcie i tymczasowy obiekt przejściowy. Chociaż powinieneś spróbować zrozumieć jej uczucia, w tym samym czasie musisz uniknąć wplątania się w jej świat emocjonalny i jego zniekształcenia. Zachowanie samoświadomości i świadomości swojej zawodowej roli to istotne wymogi, jeśli nie chcesz by Linny wciągnęła cię do swojej rzeczywistości.

Aby wspomóc cię w tej złożonej, emocjonalnej pracy, superwizor zaleca ci regularną refleksję i oferuje częstsze sesje. Razem te dyscypliny pomogą ci odkryć, co naprawdę dzieje się w twojej relacji z Linny i jaki wpływ ma ona na ciebie. Umożliwią również bieżącą ocenę zachowania Linny i pozwolą stwierdzić czy zachodzą w nim zmiany – można ich oczekiwać jeżeli uda się złagodzić jej lęki. Twój superwizor prosi także, byś był ze sobą całkowicie szczery, jeśli chodzi o potrzeby, które może wywołać u ciebie relacja z Linny. Uwaga może pomóc w zidentyfikowaniu tych potrzeb i sposobu na oddzielenie „rzeczywistości” od fantazji.

## **WNIOSKI ZE STUDIUM PRZYPADKU – BYCIE „WYKORZYSTYWANYM” CZYLI ETYCZNE WYKORZYSTYWANIE WŁASNEJ JAŻNI**

W tym przypadku można by rzec, że Linny „wykorzystała” swojego pracownika socjalnego. Bycie wykorzystywanym przez drugą osobę niesie ze sobą negatywne skojarzenia. Prawdą jest, że ludzie mogą wykorzystywać innych, z korzyścią tylko dla siebie. Takie wykorzystywanie leży u podstawy nadużyć. Podobnie jedna osoba może notorycznie wykorzystywać drugą, jako śmietnik na swoje emocjonalne problemy i jako strategię unikania wyzwań stawianych przez osobistą zmianę.

Etyczne „wykorzystanie siebie” oznacza coś zupełnie innego. Jest to dobrowolne ofiarowanie siebie jako mediatora w stałym środowisku, w którym druga osoba



próbują poradzić sobie ze swoim lękiem i opanować go w obliczu nieprzewidywanych, niepożądanych zmian. Inni mogą postrzegać przyszłość, jaką sobie wyobrażają, jako przytłaczającą i posłużyć się zewnętrznym obiektem (zazwyczaj jest to osoba, ale może to być martwy przedmiot), jako metodą radzenia sobie (jak zdenerwowane dziecko). Wynikiem tego mogą być skonfliktowane myśli i uczucia. Tacy klienci mogą być gniewni i przytłoczeni przez ból i trudności wywołane próbami godzenia ich wewnętrznych światów z zewnętrznymi, obwiniać pracownika socjalnego za swoją obecną sytuację.

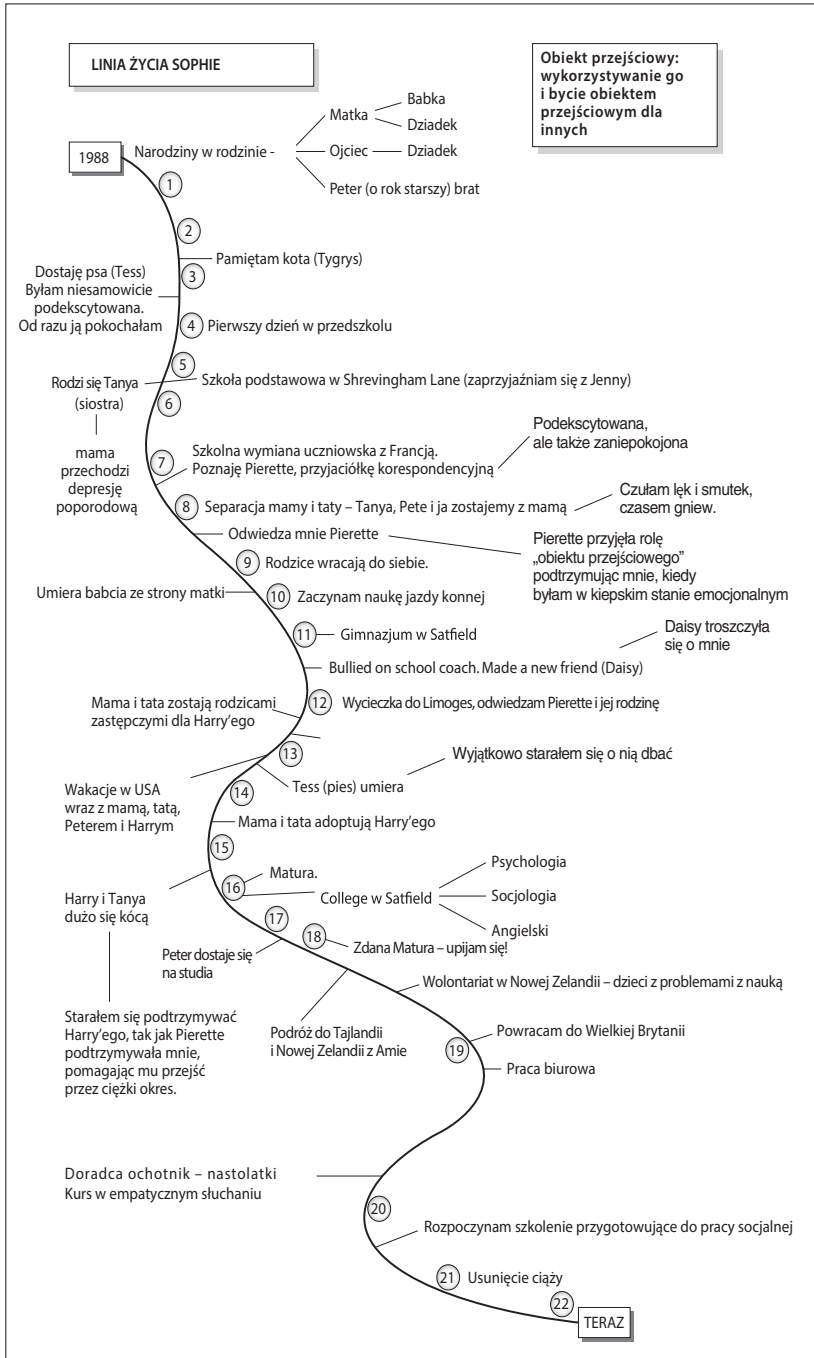
W tym przykładzie Linny używa pracownika socjalnego jako zasób ludzki, który pomaga jej przejść przez „doświadczenia pośrednie” i ułatwia bolesną, psychiczną przemianę z młodej osoby w niezależną dorosłą. Pracownik socjalny uświadamia sobie, że jeśli zdecyduje się pracować z nią relacyjnie, może posłużyć się nim w roli receptora jej wewnętrznego świata – może to obejmować przeniesienie uczuć związanych z jej wcześniejszymi doświadczeniami relacyjnymi, takimi jak miłość, nienawiść, gniew i inne silne emocje.

Przypadek dostarcza przykładu służby altruistycznej. Za pomocą profesjonalnych zasobów dozoru, refleksji i uważności, pracownikowi udało się wczuć w sytuację i lęki Linny. Wykorzystuje to w praktycznym działaniu, oferując się jej jako bezpieczny obiekt przejściowy do czasu, aż niebezpieczeństwo nie przemienie. Tymczasowo przyjął rolę sługi, by wzmocnić jej pozycję w roli usługobiorcy, a najważniejsze, że dzięki wykorzystaniu dozoru, refleksji i uważności, jego samoświadomość nie doznała uszczerbku.

## Ćwiczenie 2

Poniższe ćwiczenie pomoże ci przypomnieć sobie sytuację, w której po raz pierwszy w życiu wykorzystasteś obiekt przejściowy, albo pozwoliłeś innej osobie, by wykorzystwała ciebie w takim charakterze. Ćwiczenie zwiększy twoją samoświadomość i pomoże ci nauczyć się rozpoznawać kiedy podopieczni traktują cię jako „bezpieczny obiekt” lub zjawisko przejściowe.

OBIEKT PRZEJŚCIOWY – WYKORZYSTYWANIE I BYCIE WYKORZYSTYWANYM



Ponownie, ćwiczenie wymaga od ciebie wykorzystania twojej LINII ŻYCIA. Możesz wspomóc się LINIĄ Sophie (LINIA ŻYCIA 5). Wykorzystała ona obiekt przejściowy kiedy odwiedziła ją Pierrette. Miało to miejsce niedługo po separacji jej rodziców. Okazało się, że Pierrette ma za sobą podobne doświadczenie i była w stanie empatycznie wysłuchać Sophie i „podtrzymać” ją w strasznym dla niej okresie życia. W ten sposób „wykorzystała siebie”, by pomóc Sophie poradzić sobie w nowej rzeczywistości, w której jej rodzice zamieszkują osobno.

Przykładem sytuacji, w której Sophie mogła zaoferować siebie jako obiekt przejściowy, miała miejsce podczas kłótni Tanyi z Harrym. Sophie wyczuła, że kłótnia spowodowała u Harry’ego poczucie niepewności swojej pozycji w rodzinie. Prawdopodobnie poświęciła Harry’emu więcej czasu niż zwykle, słuchała jego przemyśleń i uczuć, przez co prawdopodobnie stała się dla niego „bezpiecznym obiektem” w sytuacji zagrożenia. W ten sposób Sophie pomogła mu w przejściu przez trudny okres, dopóki na powrót nie poczuł się bezpiecznie.

### **Część 1 (wykonywana pojedynczo)**

1. Jest mało prawdopodobne, byś pamiętał obiekt przejściowy, który służył ci we wczesnym dzieciństwie, ale mógł ci o nim opowiedzieć twój opiekun. Był to przedmiot, bez którego nigdzie się nie ruszałeś. Jeśli wiesz co to było, zapisz to na swojej LINII ŻYCIA.
2. Teraz pomyśl o okresie w twoim życiu, być może o jakimś okresie wzmożonego stresu, w którym w mniejszym lub większym stopniu, polegałeś na drugiej osobie (mógł to być także zwierzak, albo przedmiot, na przykład rower), by poradzić sobie z zewnętrzną rzeczywistością. Należy pamiętać, że nie chodzi tu o „przyjacielskie wsparcie” drugiej osoby. W tym ćwiczeniu staramy się zidentyfikować sytuacje, w których druga osoba była dla ciebie symbolem bezpieczeństwa i w których wykorzystałeś ją i być może polegałeś na niej, by poradzić sobie ze swoimi uczuciami. Oczywiście, nie każdy ma takie doświadczenia, ale nie odrzucaj tego pomysłu zanim nie zbadasz swojej LINII ŻYCIA pod kątem takich sytuacji w swoim życiu, jakkolwiek krótkie by nie były.
3. Teraz pomyśl o sytuacjach z twojego życia, w których ktoś inny (przyjaciel, rodzina, kolega z pracy) wykorzystał cię jako obiekt przejściowy, swoją osobą bezpieczeństwa. Czy zdawałeś sobie z tego sprawę? Czy pozwoliłeś na to, czy starałeś się do tego nie dopuścić? Czy rozumiałeś co się dzieje?

## Część 2 (wykonywana z partnerem)

1. Znajdź partnera i opowiedzcie sobie o sytuacjach, w których wykorzystaliście kogoś, albo sami zostaliście wykorzystani jako obiekt przejściowy.

Świadome i umiejętne oferowanie siebie, jako osoby, która ma „przeprowadzić drugą osobę” przez trudny, emocjonalnie skomplikowany okres w życiu, leży u podstaw altruistycznej, relacyjnej pracy socjalnej. To tymczasowe i celowe porzucenie swojego życia zawodowego dla innej osoby, wymagające wszystkich umiejętności – empatii i inteligencji emocjonalnej oraz nadzoru, refleksji i uważności. W takich działaniach pracownik socjalny staje się wcieleniem etyki, ludzkim nosicielem cnót.

## PODSUMOWANIE ROZDZIAŁU

- ➔ Etyka w relacyjnej pracy socjalnej wykracza poza przestrzeganie zewnętrznych zasad.
- ➔ Stosowanie etyki opieki i też zaczerpniętych z etyki cnót, uwidacznia że jako pracownik socjalny stajesz się ucieleśnieniem etyki. Ofiarowując się w relacji, przynosisz klientom etyczne zasady, które nosisz w sobie.
- ➔ Wykorzystanie siebie może oznaczać zaoferowanie drugiej osobie siebie, jako obiektu przejściowego, który pomoże im przejść przez trudny okres. Twoja samoofiara jest cnotą, miłości, życzliwości i odwagi, złożoną psychologicznie metodą pracy, zdyscyplinowanym podejściem do samoświadomości i profesjonalnego nadzoru.
- ➔ Rozdział wyjaśnia także, że etyka opieki sama w sobie nie wystarczy. Pracownicy socjalni działający w oparciu o relacje muszą także spoglądać na swoje etyczne postawy z zewnątrz, w szerszym, społecznym i prawnym kontekście ich środowiska zawodowego. Przyjęte zasady takie jak nadrzędność dziecka, antyopresyjna i antydyskryminacyjna praktyka są niezwykle istotne.

## 8. PODSUMOWANIE: TEORIA I WYKORZYSTANIE DOŚWIADCZEŃ OSOBISTYCH

### PRZEGLĄD TEORII I PRAKTYK

Praca socjalna istnieje jako społecznie zorganizowana reakcja na ludzkie potrzeby i nieszczęścia – nieważne czy spowodowane psychiczną lub fizyczną chorobą, zaniedbaniem i stosowaniem przemocy, czy po prostu nierównościami społecznymi związanymi ze społecznymi lub psychologicznymi upośledzeniami. Pracowników socjalnych wzywa się właśnie w takich sytuacjach i okolicznościach, a centralna teza niniejszej książki głosi, że ich praca jest bardziej efektywna jeśli opiera się na relacjach.

Książka rozpoczęła się dyskusją o opiniach klientów w kwestii relacji. Liczy się dla nich nie tylko to co robią pracownicy socjalni (kwestia ilościowa i w dużej części mierzalna), ale jak to robią: wymiar jakościowy, mniej podatny na pomiary. Jakość ta wynika z tego, jaką osobą jest pracownik socjalny, podczas gdy wymiar ilościowy wynika z jego roli. Kwestia „kim” i „czym” jest pracownik socjalny często powracał w książce – badanie tego jaki wpływ zawodowa rola ma na osobę pracownika socjalnego i jaki wpływ jego osobowość ma na te rolę i rezultaty jego pracy.

W dalszej części książki, zaprezentowano dowody wskazujące na znaczenie relacji dla ludzkiej koegzystencji, ponieważ to relacje sprawiają, że „społeczeństwo” jest w ogóle możliwe. Są klejem, który spaja rodziny i społeczności, a fakt że relacje są sercem ludzkiego życia czyni z pracy socjalnej tak radykalną dziedzinę. Ponieważ gdy pracownicy socjalni działają relacyjnie, sięgają w swojej pracy najgłębszych korzeni ludzkości.

Kiedy relacje „działają” w pozytywny sposób, ludzkość kwitnie, ale każdy pracownik socjalny wie, że mogą mieć też destruktywny wpływ na ludzkie życie. Widzieliśmy dowody na temat wpływu związków na rozwój człowieka, jak psychologia, socjologia i neurologia pokazały nam, że osobowość kształtowana jest przez wczesne doświadczenia relacyjne i jak długofalowe efekty mogą, na przykład pchnąć osobę w kierunku stanów lękowych czy depresyjnych. Widzieliśmy również jaki wpływ na ludzi może wyrzucić utrata relacji oraz, że ludzie o najmniejszej ilości powiązań w relacyjnej sieci, mają większe szanse na choroby i krótsze życie. Ten rodzaj relacyjnych danych miał wielki wpływ na zawód pracownika socjalnego, ponieważ ocena potrzeb klienta często skupia się na ich relacji.

Ponieważ relacje są tak ważne dla klientów pracowników socjalnych, logicznym wydaje się wniosek, że relacja pracownik – klient powinna odzwierciedlać to znaczenie, stać się medium i podstawową metodą uzyskiwania rezultatów. By to osiągnąć pracownicy socjalni wkładają w swoją pracę z podopiecznymi wszystko, co jest uważane za najkorzystniejsze dla ludzkiego dobrobytu. Aby to lepiej zrozumieć, badano relację pracownik – klient z perspektyw zarówno inter- jak i intrapersonalnych.

Perspektywa interpersonalna zawiera transakcje emocjonalne i poznawcze, które mają miejsce pomiędzy pracownikiem i klientem. Pracownik socjalny wykorzystuje podstawowe relacyjne zdolności i atrybuty. Ciepło i szczerść to podstawa, uwagę poświęca się też empatii jako narzędziu pozwalającemu wczuć się w sytuację podopiecznego. Gdy wykorzystywana jest empatia, rozpoczyna się relacja. Podobnie, inteligentny emocjonalnie pracownik socjalny jest w stanie wykorzystać tę zdolność jako metodę zrozumienia, wspomagania i radzenia sobie z własnymi emocjami w sposób sprzyjający innym relacjom.

Perspektywa intrapersonalna – to co dzieje się „wewnątrz” pracownika socjalnego – jest postrzegana jako odpowiednik perspektywy interpersonalnej. Głównym tematem była samoświadomość i znalezienie odpowiedzi na pytanie, dlaczego osobowość pracownika socjalnego ma tak wielki wpływ na jego działalność zawodową. Znający siebie pracownik, a zwłaszcza swoje emocjonalne słabe punkty, jest nieskończenie lepiej przygotowany do pracy z emocjami innych ludzi. Taki samoświadomy pracownik jest emocjonalnie przygotowany, mniej podatny na zaskoczenia, lepiej

radzi sobie z emocjonalnymi wyzwaniami (często bardzo wyczerpującymi) pracy socjalnej.

To właśnie z tego powodu wcześniejsze rozdziały zapewniły ci możliwość uzyskania samoświadomości. Macierz relacyjna pomogła ci zgłębić relacje z własnego życia i dostrzec ich znaczenie dla kształtowania twojej jaźni emocjonalnej. Miałeś okazję do zastanowienia się, czy twoje relacje spełniają twoje oczekiwania, czy jeśli istniałaby taka możliwość, wolałbyś je zmienić. Genogram pozwolił ci zwizualizować sobie twoje zaplecze rodzinne i być może wspomógł rozwój głębszej świadomości powodów tego, czemu jesteś jaki jesteś. Inne ćwiczenia, takie jak „spacer z przewodnikiem” pomogły ci wczuć się lepiej w sytuację klienta, zmuszając cię do zaufania drugiej osobie.

Jednym z celów ćwiczeń pozwalających ci zagłębić się w twój wewnętrzny świat uczuć było pozwolenie ci na uzyskać dostępu do tych wymiarów twojego inter- i intrapersonalnego życia, które uważasz za trudne, ponieważ identyfikacja tych obszarów jest niezbędna w pracy socjalnej opartej na relacjach.

Prawdopodobnie najbardziej wymagająca była praca z LINIĄ ŻYCIA, która w chronologiczny i uporządkowany sposób wspomagała twój społeczny i emocjonalny rozwój. Ułatwiło ci to zidentyfikowanie ważnych doświadczeń takich jak strata lub lęk i jaki obecnie mają na ciebie wpływ. Ponownie, także ten proces jest niezbędny w przygotowaniach do pracy socjalnej opartej na relacjach.

Przez zaproponowane ci ćwiczenia i wykorzystanie literatury, w książce nieustannie przeplatają się elementy życia zawodowego z elementami życia osobistego (inter- i intrapersonalne) podkreślając znaczenie zachodzących między nimi interakcji. Powracającym tematem było wykorzystanie siebie w pracy socjalnej, do którego niezbędna jest głęboka samoświadomość. Ta wiedza to podstawowy wymóg działań relacyjnych, w których teoria, praktyka i wartości skupiają się nie tylko na podopiecznym, ale także na pracowniku.

Praca socjalna oparta na relacjach daje poczucie spełnienia zawodowego, ale także jest wymagająca. Nie można oferować siebie w relacjach o podłożu emocjonalnym, nie posiadając odpowiednich mechanizmów podtrzymujących własną jaźń. Dlatego w książce zwracaliśmy uwagę na osobiste potrzeby pracownika działającego

relacyjnie, potrzeby często inicjowane przez samą pracę. Omawialiśmy znaczenie regularnej refleksji nad przeszłością i uważnością przykładaną do terażniejszości. Podkreślaliśmy także rolę rozwojowego, zarządzającego zasobami i jakościowego nadzoru. Są to narzędzia, dzięki którym pracownik może „ocenić swoją pracę i radzić sobie z wynikającymi z niej wyzwaniami i stresem” włączając w to jego relacje z klientami.

Tak jak wszystkie inne rodzaje pracy socjalnej, działanie oparte na relacjach wymaga bazy wartości, na której można się oprzeć i która zapewnia pracownikom „etyczny kompas” – zwłaszcza w sytuacjach, w których pojawiają się dylematy moralne. Oczywiście praca socjalna oparta o relacje, jest ściśle zakorzeniona w zestawie wartości wspólnych dla wszystkich prac społecznych, ale wiąże się także z etyką opieki, ponieważ ocenianie co jest dla danej osoby najlepsze ma miejsce w „prawdziwie interpersonalnym kontekście”. Jest to system etyczny, który bierze pod uwagę zarówno stany poznawcze, jak i emocjonalne oraz kładzie nacisk na charakter obiektu. Tak więc, może on być współczujący, opiekuńczy, kochający lub altruistyczny, a cnoty te są postrzegane jako wynikające z jaźni, a nie z zasad postępowania. To rozróżnienie jest szczególnie ważne, gdyż kiedy pracownik nosi zasady etyczne w sobie, to wpływają one w naturalny sposób podczas pracy z podopiecznymi.

## PRZYSWAJANIE WIEDZY I ZASAD ETYCZNYCH

Jeśli będziesz pamiętał o regularnej refleksji nad doświadczeniami i ideami wynikającymi z twojej pracy z niniejszą książką, to z dużym prawdopodobieństwem przyswoisz je sobie i będą one miały duży wpływ na poznawczo – emocjonalne struktury twego umysłu. W ten sposób staniesz się ucieleśnieniem teorii, umiejętności i etyki. Te wymiary pracy socjalnej łączą się z tobą i poprzez ciebie są realizowane.

Na przykładzie teorii przywiązań Bowlby’ego możesz zobaczyć, że może ona pozostać na poziomie idei, jako coś zewnętrznego, ale może też zostać przyswojona i wpływać na twój sposób myślenia i odczuwania. Podobnie sprawa ma się z empatią. Może ona pozostać dla ciebie jedynie słowem używanym w książkach takich jak ta, albo stać się praktycznym narzędziem, za pomocą którego będziesz mógł zaangażować się głębiej w relacje z drugą osobą. Jeśli przez naukę i refleksję nad



doświadczeniami, pozwolisz ideom i umiejętnościom praktycznym stać się częścią siebie, to z czasem staną się też częścią twojego życia zawodowego zapewniając ci poznawczo emocjonalne ramy, które będą prowadzić cię w relacjach z innymi ludźmi.

## ZRANIONY PRACOWNIK SOCJALNY

W trakcie czytania niniejszej książki miałeś możliwość zastanowienia się nad swoim życiem i we własnym zakresie, omówić je z innymi ludźmi. Podczas tworzenia własnej LINII ŻYCIA i genogramu prawdopodobnie przypomniałeś sobie jakieś trudne, emocjonalne doświadczenia ze swojego życia, ale tylko od ciebie zależała twoja reakcja. Wspominaliśmy już wcześniej o „zranionym pracowniku” (Nouwen 1979). Sama idea jest prosta, w przeciwieństwie do jej zastosowania w praktyce. Termin „ranny uzdrowiciel” opisuje osobę, której terapeutyczne zdolności pochodzą od jej przeszłych „ran” i bohaterskiego dążenia do wyzdrowienia. W tym celu z własnej woli, w zdyscyplinowany i ofensywny sposób stawili czoła swoim krzywdom (mogły to być to nadużycia, zaniedbanie, wykorzystywanie, rozpad relacji...) i wynikłym z nich emocjom, zwłaszcza tym, z którymi trudno sobie poradzić: nienawiścią, odrzuceniem, zazdrością i gniewem. Czasem wyrażenia „pogodzić się z własnym losem” używa się do opisanego osoby, która (często z pomocą innych) zdołała uświadomić sobie bolesne wydarzenia i uwolnić się z wynikających z nich emocji.

Dla pracowników socjalnych działających w oparciu o relacje, uzasadnieniem tak głębokiego zaangażowania we własną jaźń, jest przygotowanie do zaangażowania w podobne emocje pochodzące od ich podopiecznych. Działania „rannego uzdrowiciela” mogą prowadzić do czegoś, co Tillich (1964) nazwał „odwagą bycia” – punktu, w którym odniósł się do swoich krzywd na takim poziomie szczerości, że znacznie osłabił swój wpływ na siebie. To na tym etapie zyskał zdolność uważnego i ofensywnego wysłuchiwanie problemów swoich podopiecznych. Jest to moment, w którym doznane krzywdy stają się ich siłą, źródłem empatii i terapeutycznej mocy. W takich sytuacjach w pracy socjalnej, to kim jest pracownik liczy się nie mniej od tego co robi.

## STAN ZRANIENIA I SAMOUJAWNIANIE

Odczuwanie przez pracownika przeszłych krzywd często prowadzi do pogłębienia relacji z klientami. To rodzaj porozumienia, w którym nie potrzeba słów do stworzenia konstruktywnej więzi w relacji pracownik – klient. To niewypowiedziane zrozumienie interpersonalnej więzi, świadomość wspólnego stanu rzadko wymagającego od pracownika socjalnego werbalnego samoujawnienia. Czasem głęboka, współczująca empatia działa lepiej w ciszy, niż wyrażona na głos.

Jest to możliwe nawet w relacjach zawierających elementy konfliktu i wrogości. W miejscach takich jak cele więzienne czy sądowe poczekalnie, w chwilach zwiększonego napięcia, takich jak odebranie dziecka biologicznym rodzicom, możliwe jest okazanie drugiej osobie współczucia dla jej sytuacji. Proces, który tu zachodzi to pogłębianie poczucia własnego człowieczeństwa do poziomu, na którym dotyka obszaru wspólnego dla życia wszystkich ludzi, pomimo szczegółów różniących ich od naszego życia.

Nazywamy to samoujawnianiem. Dzięki temu podopieczny, mimo że nie wie nic o twoim prywatnym życiu, odbiera cię jako osobę, która wydaje się rozumieć jego sytuację i naprawdę stara się mu pomóc. Tak więc, w pracy socjalnej opartej na relacjach, w samoujawnianiu rzadko chodzi o to, co mówisz, ale raczej o to kim jesteś dla tej osoby, jak wykorzystujesz siebie, by jej pomóc.

## WRACAJĄC DO PUNKTU WYJŚCIA: PUNKT WIDZENIA KLIENTA

Praca socjalna zawsze obraca się wokół tego kim jesteś w kontekście wiedzy, umiejętności i wartości pracy socjalnej. Wracając do punktu, z którego wyszliśmy na początku tej książki, duża część jakościowych badań, przeprowadzonych pośród klientów pracowników socjalnych, podkreśla znaczenie obecności osobowości w pracy zawodowej. Prace Beresforda i innych (2008) z pacjentami specjalistycznej paliatywnej opieki socjalnej potwierdzają te założenia. Jeden z podopiecznych tak opisuje swojego pracownika socjalnego:

*Mogę wypowiadać się o niej jedynie w superlatywach, jest po prostu wspaniała, zarówno jako osoba, jak i pracownik, głównie jako osoba. (Beresford et al. 2008)*

Cytat ma podobny wydźwięk jak ta książka – pokazuje jak ważna dla klienta jest osobowość jego opiekuna.

W książce omawialiśmy także znaczenie efektywnego wykorzystania umiejętności socjalnych w relacjach. Potwierdzeniem niech będzie to, jak klient opisuje pracowników socjalnych:

*Mogą posiadać umiejętności, ale muszą także wchodzić w relacje, a w tych relacjach potrzebne jest zaufanie (Beresford et al. 2008)*

Klienci wciąż powtarzają, że cenią sobie ludzkie cechy w relacjach z pracownikami socjalnymi: ciepło, szacunek, brak osądzania, słuchanie, równe traktowanie, otwartość (GSCC 2008). Ma to odbicie w opiniach wielu studentów nauk społecznych: chcą pomagać innym pracując z nimi twarzą w twarz. Podopieczni wspominają także o jednym z najgłębszych i najbardziej instynktownych z ludzkich impulsów – wiązaniu się z innymi. Tak więc, praca socjalna oparta na relacjach nie tylko zaspokaja potrzeby klientów, ale także umieszcza teorię i praktykę społeczną w szerszych ramach ludzkiej potrzeby relacji.









---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---







---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---









## O projekcie

Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich jest realizatorem projektu systemowego pt.: „Szkolenia e-learningowe z nowatorskich metod pracy socjalnej i publikacja specjalistycznej literatury z zakresu polityki społecznej i pracy socjalnej”, który jest realizowany w ramach Działania 1.2 Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej POKL, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Celem ogólnym projektu jest przybliżenie oraz poszerzenie wiedzy wśród pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej z nowatorskich metod i technik pracy socjalnej.

Projekt zakłada opracowanie oraz przetłumaczenie specjalistycznej literatury dotyczącej pomocy i integracji społecznej, w tym w szczególności nowatorskich technik i metod pracy socjalnej, jak również przygotowanie oraz realizację szkolenia e-learningowego z nowatorskich metod i technik pracy socjalnej z osobami korzystającymi ze świadczeń pomocy społecznej.

Projekt skierowany jest do pracowników Instytucji Pomocy i Integracji Społecznej do których należą w szczególności: regionalne ośrodki polityki społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie, ośrodki pomocy społecznej, domy pomocy społecznej, placówki specjalistycznego poradnictwa w tym rodzinnego, ośrodki wsparcia, ośrodki interwencji kryzysowej, centra integracji społecznej, kluby integracji społecznej.

Założeniem projektu było wydanie serii publikacji - literatury specjalistycznej z zakresu polityki społecznej i pracy socjalnej, w tym nowatorskich metod i technik pracy socjalnej.

Centrum RZL wyraża nadzieję, że lektura 20 publikacji książkowych oraz 10 dotychczas niewydanych w Polsce tłumaczeń angielskojęzycznych zagranicznych publikacji książkowych spotka się z dużym zainteresowaniem pracowników socjalnych. Możliwość wykorzystania w codziennej pracy wiedzy merytorycznej o różnorodnej tematyce, a także umiejętności organizacyjnych prezentowanych w wydanej serii publikacji przyczyni się do podniesienia jakości działań w bezpośrednim kontakcie i pracy z klientami, a tym samym korzystnie wpłynie na podniesienie jakości funkcjonowania Instytucji Pomocy i Integracji Społecznej a tym samym na postrzeganie w społeczeństwie zarówno samych Instytucji, jak i ich pracowników.

Wydawca: **Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich**  
Aleje Jerozolimskie 65/79, 00-697 Warszawa  
Tel.: 22 237 00 00 | Fax: 22 237 00 99 | e-mail: sekretariat@crzl.gov.pl | [www.crzl.gov.pl](http://www.crzl.gov.pl)

ISBN 978-83-7951-301-7 (seria)  
978-83-7951-326-0 (25)

Publikacja bezpłatna



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.