

**Praca socjalna – motywowanie do zmiany.**

Rodzinę z marginesu dotyka wiele problemów. Mieszka ona zwykle w zdewastowanym i zadłużonym mieszkaniu, nierzadko jest zagrożona eksmisją. Często ma odcięte media lub korzysta z nich nielegalnie. Ma bardzo ograniczone środki na codzienne życie, w tym na jedzenie. Poza problemami socjalnymi ma ona kłopoty rodzinne, wychowawcze, nierozwiązane problemy psychologiczne i problemy społeczne. Zwykle nie ma też oparcia w środowisku. Kontakty z dalszą rodziną są zerwane. Członkowie rodziny są skłócen i skonfliktowani z sąsiadami, służbami i instytucjami. Mają poczucie izolacji, bezradności, braku wpływu na swój los i swoją przyszłość. Ale na pierwszym planie są kłopoty dotyczące życia codziennego, bo one absorbują całą uwagę członków rodziny i odbierają im podstawowe poczucie bezpieczeństwa. Samo rozwiązanie problemów socjalnych nie daje gwarancji uzyskania trwałej poprawy funkcjonowania tej rodziny. Najważniejsze ich problemy tkwią bowiem w zaburzonym funkcjonowaniu psychologicznym i społecznym. Rozwiązywanie tych problemów nie jest jednak możliwe bez uzyskania stabilizacji w sprawach życia codziennego. Zneutralizowanie najbardziej palących problemów socjalnych przywraca tej rodzinie podstawowe poczucie bezpieczeństwa. Uwalnia też energię i uwagę jej członków pochłoniętą sprawami codziennymi. Wtedy dopiero ich uwaga może być skierowana na rozwiązanie problemów psychologicznych i społecznych rodziny. Po to by umotywić członków rodziny do rozwiązywania tych problemów muszą być spełnione dwa warunki. Po pierwsze muszą oni uwierzyć, że rozwiązanie problemów jest dla nich możliwe. Po drugie znaleźć w sobie energię i umiejętności, które pozwolą im te problemy rozwiązać. Zadaniem pomagającego jest zatem takie postępowanie by przywrócić rodzinie zmarginalizowanej wiarę we własne możliwości oraz zacząć odbudowywać umiejętności rozwiązywania problemów. Rodzina na początku pracy nie znajduje w sobie takich zasobów. Wymaga to wniesienia swojej własnej energii, która ma uruchomić energię członków rodziny. Do tego potrzebne będzie zaangażowanie, dobre rozumienie członków rodziny, otwartość i autentyczność, partnerstwo oraz wiedza fachowa i umiejętność jej zastosowania. Kompetencje fachowe i równie ważne dyspozycje emocjonalne pomagającego mają służyć zbudowaniu dobrego, opartego na zaufaniu kontaktu z rodziną. Mają też zbudować przekonanie członków rodziny o użyteczności pomocy, w rozwiązaniu ich problemów.

Często dzieje się tak, że osoba która pomaga, wykorzystując swoje możliwości, szybko i sprawnie rozwiązuje problemy socjalne rodziny. Rodzina bez wysiłku uzyskuje ulgę. Ułga ta okazuje się jednak zwykle nietrwała. Mimo spłaty zadłużenia, załagodzenia konfliktów z sąsiadami,

znalezienia pracy itp., po paru miesiącach wszystko wraca do stanu wyjściowego. Dzieje się tak, ponieważ pomagający nie wykorzystał możliwości jakie daje praca socjalna do rozpoczęcia odbudowy morale i umiejętności rodziny. Wszystko zrobił sam, skupiając się wyłącznie na objawach problemów. Nie włączył członków rodziny w pracę nad ich rozwiązaniem. Nie wykorzystał możliwości dotarcia do przyczyn problemów jakie ma rodzina zmarginalizowana. Nie wykorzystał pretekstu jaki daje praca socjalna do zbudowania motywacji i gotowości członków rodziny do pracy nad trwałym ich rozwiązaniem.

Praca socjalna jest jedną z naturalnych możliwości wejścia do rodziny. Oferta pomocy w rozwiązaniu najbardziej palących spraw rzadko spotyka się z odmową. Sprawy te budzą bowiem stałe napięcie i poczucie zagrożenia. Pomagający może miękko, bez oporu wejść do rodziny. W sytuacji kiedy rodzina jest niechętna i nieufna wobec otoczenia zewnętrznego jest to dla udzielającego pomocy możliwość niezwykle korzystna. Wstępna gotowość rodziny do przyjęcia pomocy w załatwieniu bieżących spraw jest jednak krucha i warunkowa. Zwykle rodzina taka ma już wiele negatywnych doświadczeń z pracownikami socjalnymi, którzy ofertę pomocy obwarowywali wieloma warunkami. Warunkami zwykle niemożliwymi do spełnienia dla rodziny, takimi jak: przeprowadzenie remontu, należyte wychowywanie dzieci, wzięcie się za siebie, zaprzestanie picia itp. Dlatego udzielając pierwszej pomocy nie warto stawiać jakichkolwiek warunków wstępnych. Używając prostej analogii trudno wymagać od tonącego aby dopłynął w pobliże brzegu by móc podać mu rękę i wyciągnąć na brzeg.

W czym warto pomagać na początku? Przede wszystkim w bieżących sprawach: załatwieniu zasiłku, spraw mieszkaniowych, opieki dla dzieci, poprawieniem relacji z sąsiadami i służbami, itp. Zajmując się kolejnymi sprawami tak jak chce tego rodzina. Włączenie od samego początku członków rodziny do decydowania w swoich sprawach jest bardzo istotne. Powoduje bowiem, że pomoc może być przyjmowana bez oporu. W taki sposób pomagający okazuje też szacunek członkom rodziny. Buduje przekonanie o swoim zainteresowaniu sprawami rodziny i otwartości na jej problemy. To daje podstawy do dobrego kontaktu. Ważne jest by budować kontakty ze wszystkimi członkami rodziny. W rodzinie takiej, bardziej niż jakiegokolwiek innej ścierają się różne oczekiwania, wzajemne żale i pretensje. Członkowie rodziny czują się samotni i nie rozumiani. Praca z pojedynczym „delegatem” rodziny rzadko prowadzi do rozwiązania jej problemów. Jeśli pomagający kontaktuje się tylko z jedną osobą, jego rozumienie problemów rodziny jest ograniczone do jednego punktu widzenia. „Delegat” rodziny jest też zwykle najsilniejszym jej członkiem. Pracując tylko z nim pomagający pogłębia nierównowagę sił w rodzinie. Wzmacnia też poczucie osamotnienia, izolacji i niezrozumienia u tych członków rodziny, których pomija w swojej pracy. Te i inne powody nakazują pracę ze wszystkimi członkami rodziny. Niezmiernie ważne jest nastawienie na słuchanie. Pomagając trzeba uważnie słuchać

wszystkich członków rodziny i dążyć do zrozumienia problemów od strony każdego z nich. Słuchać, sprawdzać czy się dobrze rozumie, okazywać też to zrozumienie. W słuchaniu i okazywaniu zrozumienia przeszkadza ocenianie, pouczanie, udzielanie rad. Brak zrozumienia poszczególnych członków rodziny uniemożliwi indywidualizację planu pracy uwzględniającego specyfikę każdego z jej członków. Trzeba też stale pamiętać o dostosowywaniu swojej aktywności do oczekiwań i gotowości rodziny. Warto słuchać i pomagać w codziennych sprawach bez forsowania swojego, bez instrumentalnego traktowania, okazując nawet na wyrost szacunek i zrozumienie. Pomagając nie podejmuje się żadnego działania bez uzyskania na nie zgody rodziny. Rodzina musi mieć zapewnioną pełną dyskrecję i poufność. Jedynymi wyjątkami od tego mogą być przypadki: ostrych zaniedbań małych dzieci, ostra przemoc fizyczna wobec dzieci oraz wciąganie ich w seks, przestępczość i uzależnienia. To są warunki zwykle akceptowane przez rodziny z marginesu i mogą być stawiane we wstępnym kontrakcie z rodziną. Szacunek pomagającego, jego zainteresowanie rodziną i sprawami jej członków, zaangażowanie, nie ocenianie muszą być autentyczne. Bez autentyczności nie uzyska on zaufania rodziny, jej otwartości i gotowości do współpracy.

W takim podejściu do pracy z rodzinami z marginesu, w pierwszej fazie pracy to pomagający jest petentem. To on zabiega o przyjęcie i akceptację. Jeśli pomagającemu uda się zbudować z rodziną dobry kontakt i zostanie on przyjęty jako godny zaufania wówczas jest szansa, że członkowie rodziny odważą się na otwartość. Bez otwartości i autentyczności członków rodziny nie ma szans na ich zrozumienie. Na rozumienie ich pragnień, potrzeb, problemów oraz przyczyn tych problemów. Pomagający łatwo może ulegać różnym swoim złudzeniom i stereotypom. Przykładem takiego stereotypowego myślenia jest to, że rodziny zmarginalizowane oczekują wyłącznie pieniędzy na zasiłki. Odpowiedź na to oczekiwanie jest prosta, dołożyć pieniędzy. Reakcja taka nie prowadzi jednak do żadnego trwałego rozwiązania. Wzmacnia tylko demoralizację i uzależnienie od pomocy z zewnątrz. Innym przykładem schematycznego myślenia jest myślenie w kategoriach kata i ofiary w przypadkach przemocy domowej. Gdzie katem jest jeden z członków rodziny, prawie zawsze mężczyzna, a ofiarą inny, prawie zawsze kobieta. Rozwiązanie takiej sytuacji pozornie wydaje się proste. Ukarać, odseparować kata, wzmocnić ofiarę. To też rozwiązanie pozorne. Efektem jest zwykle trwały rozpad rodziny, a nie jej integracja. Pomoc też często bywa szkodliwa. Jest szkodliwa bo osłabia odpowiedzialność za siebie i zdolności adaptacyjne. Potrafi zdemoralizować i osłabić, a nawet uzależnić. Dlatego pomoc ma sens tylko wtedy kiedy jest konieczna i tylko wtedy kiedy jest skuteczna.

W pracy socjalnej pomoc powinna ograniczać się tylko do tego co jest konieczne i tylko tyle ile jest konieczne. Pomagający wspiera w sprawach niezbędnych. Na miarę możliwości rodziny starając się włączyć ją w rozwiązywanie problemów. Unika wyręczania choć zwykle na początku

praca nad rozwiązaniem problemów wymagać będzie większej jego energii i aktywności. Aktywność ta ma spowodować by ktoś ruszył sam. Potem by się rozpędził i zaczął przejmować coraz więcej odpowiedzialności za swoje życie. Stopniowo aktywność pomagającego ogranicza się do wsparcia przy rozwiązywaniu kryzysów. W końcu należy ją całkowicie wycofać. Postępowanie takie jest przejawem partnerskiej postawy, którą pomagający powinien budować przez cały czas świadczenia pomocy. Partnerstwo bowiem pozostawia wolność wyboru i oddaje odpowiedzialność za rozwiązanie swoich problemów osobie, która potrzebuje pomocy. W relacji partnerskiej osoba potrzebująca pomocy jest podmiotem, a nie przedmiotem pomocy. Nie jest ubezwłasnowolnionym, biernym biorcą. Takie postępowanie nie uzależnia, a buduje poczucie sprawczości podopiecznego, zaufanie do swoich sił i możliwości. Odbudowuje też poczucie wartości. Kiedy osoba bierze na siebie rozwiązywanie swoich problemów nabiera przekonania, że w jej życiu możliwa jest pozytywna zmiana. I co ważniejsze osiągnięcie tej zmiany jest możliwe jej własnymi siłami.

Udział członków rodziny w działaniach na rzecz poprawy swojej sytuacji jest też okazją do uczenia się na błędach. Bo takie na pewno wystąpią. Jest to okazja do godzenia się z błędami i trudnościami oraz wytrwałego szukania kolejnego rozwiązania. Pomagający powinien ten proces wspierać. Wspierać go będzie jeśli sam potrafi uczyć się na błędach, potrafi się do nich przyznać, potrafi też rozmawiać o nich bez hysterii, poszukując przyczyn niepowodzeń i alternatywnych rozwiązań.

Efekty jakie może przynieść odpowiednia praca nad rozwiązywaniem podstawowych problemów socjalnych rodziny to:

- zbudowanie kontaktu pomagającego z członkami rodziny opartego na zaufaniu, wiarygodności, czytelności i autentyczności,
- dobre poznanie i zrozumienie rodziny przez pomagającego,
- przekonanie członków rodziny o użyteczności pomocy,
- wzrost poczucia bezpieczeństwa rodziny poprzez rozwiązanie najbardziej palących spraw i obecność życzliwego, zaangażowanego rzeczownika,
- wzrost poczucia sprawczości członków rodziny poprzez udział w rozwiązywaniu swoich spraw,
- wzrost poczucia wartości członków rodziny,
- nauka godzenia się z sytuacją popełniania błędów,
- nauka uczenia się na błędach,
- wzmocnienie wytrwałości w pracy przez członków rodziny,
- wzmocnienie odpowiedzialności za swoje życie osób z rodziny,
- odbudowa poczucia współodpowiedzialności za sytuację bytową rodziny,
- odblokowanie uwagi na inne sprawy poza bieżącymi problemami socjalnymi,
- odbudowanie motywacji i podjęcie przez rodzinę aktywności do uzyskania trwałej zmiany.

Pomagający może zatem, poza osiągnięciem doraźnej ulgi dla rodziny i krótkotrwałego wzrostu jej poczucia bezpieczeństwa, osiągnąć znacznie więcej. Może zbudować partnerską relację opartą o zaufanie. Może zmotywować członków rodziny zmarginalizowanej do samodzielnego rozwiązywania swoich problemów. Wreszcie może rozpocząć edukację rodziny w zakresie szukania coraz trafniejszych rozwiązań. Efekty takie pomagający może osiągnąć nie tylko i nie przede wszystkim przez rozwiązanie problemów socjalnych rodziny. Ważny jest styl pracy: nie stawianie warunków wstępnych, słuchanie, rozumienie, autentyczność, brak arbitralności, oceniania, pouczenia, nie wyrażanie, włączanie do działania i odpowiedzialności. Praca socjalna wymaga od pomagającego odpowiedniej intensywności, a co za tym idzie czasu jaki powinien rodzinie poświęcić. Wymaga też stałego doskonalenia umiejętności fachowych i dyspozycji emocjonalnych potrzebnych do przedstawionego wyżej sposobu pomagania.

Wypracowane w tym etapie pomocy zaufanie i więź oraz poczucie bezpieczeństwa wzmacnia siły i motywację rodziny i stanowi bazę do dalszej pracy nad rozwiązaniem jej problemów psychologicznych i społecznych. Rozwiązanie tych z kolei problemów jest warunkiem trwałości zmiany.

## Praca socjalna – motywowanie do zmiany

### 1. Rodziny zmarginalizowane – obszary problemowe

- a. problemy socjalne,
- b. problemy psychologiczne,
- c. problemy wychowawcze,
- d. problemy społeczne.

### 2. Skutki nierozwiązanych problemów i zmarginalizowania

- a. niskie poczucie bezpieczeństwa,
- b. niskie poczucie wartości,
- c. niskie poczucie sprawczości,
- d. brak perspektyw na przyszłość,
- e. poczucie izolacji,
- f. życie w stałym napięciu,
- g. nieufność wobec otoczenia, szczególnie wobec służb,
- h. apatia, depresja, poczucie krzywdy, agresja.

### 3. Praca socjalna- pierwszy etap rozwiązywania problemów rodziny zmarginalizowanej

- a. codzienne problemy socjalne najbardziej przytłaczają rodzinę, pochłaniają jej uwagę, powodują brak poczucia bezpieczeństwa oraz perspektyw na przyszłość,
- b. rodzina nie radzi sobie z codziennymi sprawami bytowymi i zwykle nie wierzy, że jest w stanie sama sobie z nimi poradzić,
- c. oferta pomocy w rozwiązaniu konkretnych problemów codziennych jest zrozumiała i naturalna dla rodziny zmarginalizowanej,
- d. ofertą pomocy w rozwiązaniu podstawowych problemów życia codziennego pozwala na nawiązanie kontaktu, zdobycie zaufania, odbudowy morale oraz umotywowanie rodziny do głębszej zmiany.

### 4. Przykłady spraw jakimi warto się zająć w pracy socjalnej

- a. pomóc zwiększyć zasoby finansowe rodziny na bieżące funkcjonowanie,
- b. pomóc rozwiązać sprawy mieszkaniowe: zadłużenia w opłatach, media, legalność pobytu,
- c. pomóc w dostępie do lekarza, zająć się zdrowiem członków rodziny
- d. pomóc w realizacji uprawnień: renty, emerytury, świadczeń rodzinnych, ubezpieczenia
- e. pomóc w opiece nad dziećmi: załatwić świetlicę, dożywianie w szkole, pomoc w odrabianiu lekcji
- f. pomóc poprawić relacje ze służbami i instytucjami: pomoc społeczna, kuratela sądowa, szkoła, administracja itp.
- g. pomóc poprawić relacje z sąsiadami i dalszą rodziną

### 5. Główne cele w pracy socjalnej

- a. przywrócenie poczucia bezpieczeństwa,
- b. uwolnienie energii i uwagi członków rodziny na nierozwiązane problemy psychologiczne,
- c. odbudowanie podstawowego poczucia wartości i sprawczości,
- d. zwiększenie poczucia odpowiedzialności rodziny za rozwiązywanie swoich problemów,
- e. zwiększenie umiejętności rozwiązywania problemów,
- f. umotywowanie członków rodziny do głębszej zmiany.

## 6. Warunki potrzebne do osiągnięcia celów pracy socjalnej

- a. zbudowanie i utrzymanie dobrego kontaktu z rodziną,
- b. zbudowanie i utrzymanie u członków rodziny poczucia o użyteczności pomagającego,
- c. włączanie członków rodziny w pracę nad rozwiązywaniem ich problemów,
- d. ograniczanie pomocy do tych problemów, które:
  - są konieczne do rozwiązania,
  - rodzina chce je rozwiązywać,
  - w rozwiązaniu, których jest gotowa aktywnie uczestniczyć.

## 7. Budowanie zaufania i dobrego kontaktu z rodziną zmarginalizowaną

- a. pomagający przychodzi z ofertą pomocy do rodziny,
- b. pomagający nie stawia rodzinie żadnych wstępnych warunków udzielenia pomocy,
- c. pomagający okazuje swoje zrozumienie dla problemów rodziny
- d. pomagający nastawia się na słuchanie wszystkich członków rodziny,
- e. pomagający stara się zrozumieć członków rodziny od ich strony,
- f. pomagający okazuje swoje zaangażowanie,
- g. pomagający jest partnerski, okazuje rodzinie szacunek,
- h. pomagający jest otwarty i autentyczny,
- i. pomagający jest czytelny – informuje o wszystkich działaniach, podejmuje tylko takie na jakie uzyskuje zgodę członków rodziny, dostosowuje język do możliwości rodziny, itp.,
- j. pomagający nie forsuje swoich rozwiązań, jest uważny na oczekiwania i gotowość rodziny,
- k. pomagający wywiązuje się ze swoich zobowiązań (tak buduje wiarygodność),
- l. pomagający jest dostępny dla członków rodziny, poświęca im dużo czasu,
- m. pomagający zapewnia i przestrzega poufności,
- n. pomagający jest zaangażowanym rzecznikiem rodziny wobec służb i instytucji,
- o. pomagający nie wycofuje się z pomagania kiedy pojawiają się trudności.

## 8. Odbudowa poczucia sprawczości i odpowiedzialności

- a. pomagający pomaga tylko w sprawach, które są konieczne do rozwiązania, których rozwiązania rodzina oczekuje i w których rozwiązaniu gotowa jest uczestniczyć,
- b. pomagający włącza członków rodziny do rozwiązywania problemów na miarę ich możliwości,
- c. pomagający stopniowo zwiększa udział członków rodziny w rozwiązywaniu problemów,
- d. pomagający wskazuje na udział członków rodziny w rozwiązywaniu problemów, nie przesadnie i realistycznie go oceniając,
- e. pomagający buduje partnerskie relacje z członkami rodziny.

## 9. Nauka umiejętności rozwiązywania problemów

- a. udział członków rodziny w rozwiązywaniu problemów powoduje, że mogą uczyć się na błędach
- b. popełnianie błędów jest okazją do godzenia się z nimi i szukania alternatywnych rozwiązań,
- c. pomagający nie ocenia członków rodziny gdy ci popełniają błędy, tylko cierpliwie szuka z nimi przyczyn i alternatywnych rozwiązań,
- d. pomagający raczej wspiera metody podopiecznego, niż szuka optymalnych rozwiązań,
- e. raczej stawia pytania i wskazuje zagrożenia i możliwości, niż podsuwa rozwiązania,
- f. raczej podąża za klientem i selektywnie wspiera jego dążenia i działania, niż wskazuje cele,
- g. stara się pomagać tylko tyle ile jest niezbędne aby rodzina poradziła sobie sama,
- h. pomagający wytrwale wspiera członków rodziny w trudnościach i kryzysach.

## 10. Kadra do pracy socjalnej

- a. fachowa – ma fachową wiedzę i potrafi ją zastosować,
- b. stale pracująca nad swoimi ograniczeniami,
- c. zaangażowana, zainteresowana,
- d. wiarygodna, otwarta i czytelna,
- e. tolerancyjna, rozumiejąca,
- f. partnerska w relacjach z klientami,
- g. autentyczna.

## 11. Najczęstsze błędy w pracy socjalnej z rodziną zmarginalizowaną

- a. wyręczanie,
- b. arbitralność, forsowanie swoich rozwiązań,
- c. ocenianie,
- d. brak szacunku, arogancja,
- e. instrumentalne traktowanie,
- f. nie dotrzymanie zobowiązań,
- g. brak czasu,
- h. brak zaangażowania,
- i. nieautentyczność.

Praca socjalna może być i jest doskonałym pretekstem do przywrócenia rodzinie wiary w możliwość pozytywnej zmiany. Jest okazją do przywrócenia członkom rodziny marginalizowanej wiary we własne siły. Dla pomagającego jest okazją do zrozumienia problemów rodziny i zbudowania z nią dobrego opartego na zaufaniu kontaktu. W pracy socjalnej pomagający może udowodnić swoją użyteczność dla rodziny. To wszystko motywuje rodzinę do podjęcia trudu nad rozwiązaniem przyczyn bieżących problemów. Przyczyn, które tkwią w nierozwiązanych problemach psychologicznych i społecznych.