


*Praca socjalna w perspektywie polityki społecznej*, red. J. Mazur OSPPE, K. Wojtanowicz, B. Sordyl-Lipnicka, Kraków 2023, s. 109–142 (Praca Socjalna w Teorii i Działaniu, 6).

 <https://doi.org/10.15633/9788363241612.07>

**Ewa Leśniak-Berek**

Uniwersytet Śląski w Katowicach

 <https://orcid.org/0000-0001-5951-9286>

## **Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w doskonaleniu warsztatu zawodowego pracowników socjalnych na poziomie akademickim**

### **Abstract**

The solution-focused approach belongs to the catalogue of the so-called new directions of development of social work. Although it has been present in Poland for nearly 25 years, it is still an undiscovered and rarely practised model by many social workers. The text presents the basic assumptions and key features of the approach. The article's main aim is to look at the readiness of students of the social work field of the University of Silesia in Katowice to apply the model in their future professional career.

**Keywords:** social work, solution-focused approach, resources, improvement

Model kształcenia i doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych jest niezmiennie przedmiotem dyskusji prowadzonych w różnych kontekstach w gronie teoretyków, praktyków i interesariuszy zainteresowanych rozwojem pracy socjalnej. Wśród wielu poruszanych kwestii wskazuje się na potrzebę doskonalenia takich modeli współpracy, które charakteryzują się skutecznością w dążeniu do odzyskiwania przez klientów kontroli nad swoim życiem. W praktyce pomimo wysokiej świadomości takiej konieczności działa się zazwyczaj według utartego schematu, który jest bliższy pomocy kontrolującej niż usamodzielniającej, pozostawiając niewiele przestrzeni dla zindywidualizowanego podejścia uwzględniającego potrzeby, możliwości i potencjał klienta.

W zakładanej interdyscyplinarności zawodu<sup>1</sup> mieści się sięganie po sprawdzone w innych dyscyplinach modele działań, a wieloaspektowość przygotowania zawodowego pozwala na wykorzystywanie ich w możliwie najszerszym wymiarze. Ma to szczególne znaczenie wobec ciągłego poczucia braku skuteczności i poszukiwania takich sposobów działania, które będą zgodne z zasadniczym celem pracy socjalnej – dążeniem do autonomii i samodzielności osób korzystających z profesjonalnego wsparcia. Powodów nieskuteczności upatruje się w powielanym i utrwalanym przez lata modelu medycznym<sup>2</sup>, zorientowanym w głównej mierze na problem i stawiającym pomocobiorcę na pozycji osoby zależnej, wymagającej prowadzenia i kierowania jej działaniami. Jak podkreślił Lucjan Miś, „takie podejście przez długi czas kształtowało profesjonalną pracę socjalną”<sup>3</sup>. Pomimo przyjęcia zasad postępowania metodycznego, mającego dodać dynamiki relacji pomocowej<sup>4</sup>, filozofia modelu medycznego wciąż jest obecna w działaniu pracowników socjalnych. Mając na względzie to silne ukorzenienie, a także wielość rozumienia wymiarów pracy socjalnej, istotą staje się edukacja odpowiadająca różnicowaniu się

---

1 Zob. E. Kantowicz, *Paradigm of social work as a discipline of socio-humanistic science*, „Studia z Teorii Wychowania” 2011, NR 2(3), s. 113–125; E. Kantowicz, *Akademicka edukacja do pracy socjalnej w Polsce w perspektywie nowych wyzwań*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska” 2016, vol. 29(1), s. 27–38, <https://doi.org/10.17951/j.2016.29.1.27>. E. Kantowicz, *Praca socjalna w interdyscyplinarnym splocie nauk społecznych*, w: *Praca socjalna. 30 wykładów*, red. K. Frysztacki, Warszawa 2019, s. 76–96.

2 Model medyczny charakteryzuje się koncentracją na problemie, trudności, braku, barierze itp. Stroną aktywną jest pracownik socjalny, odpowiedzialny za rozwiązanie sytuacji problemowej klienta. Podstawą skutecznego pomagania w tym paradygmacie jest dokładna diagnoza problemów leżących u podstaw określonych zachowań i zaburzeń, a następnie ustalenie zakresu działań i podjęcie decyzji. Stosowanie modelu skutkuje wzmocnieniem biernej postawy klientów i uzależnianiu od pomocy.

3 L. Miś, *Wachlarz współczesnych stanowisk teoretycznych dla pracy socjalnej*, w: *Praca socjalna. 30 wykładów*, red. K. Frysztacki, Warszawa 2019, s. 112.

4 Zob. M. Łojko, *Pomoc społeczna wczoraj i dziś. Nowe wyzwania – stare problemy*, „Studia Ekonomiczne” 2014, nr 179, s. 206–214.

pracy socjalnej nie tylko w wymiarze problemowym i instytucjonalnym, lecz przede wszystkim także metodycznym. Pierwszym z etapów tej edukacji jest naturalnie przygotowanie do zawodu, które obecnie jest realizowane głównie na poziomie studiów wyższych<sup>5</sup> przy wsparciu podmiotów pomocy społecznej w zakresie organizacji praktyk zawodowych. Współpraca ta – skądinąd niezbędna – jest jednocześnie pierwszym miejscem „starcia teorii z praktyką”.

## Teoria a praktyka pracy socjalnej

Dominujący obecnie model praktyki pracy socjalnej obejmuje trzy kluczowe elementy, do których zalicza się w pierwszej kolejności relację pomocy łączącą pracownika socjalnego i klienta. Profesjonalna relacja powinna mieć jasno określony cel, ustalone ramy czasowe, angażować pracownika socjalnego na rzecz klienta, opierać się na interdyscyplinarnej wiedzy i wykorzystywać specjalistyczne umiejętności przy udziale zasad etyki zawodowej. Obejmuje (w założeniu) specyficzny rodzaj opartej na zaufaniu podmiotowej<sup>6</sup> współpracy, której nawiązanie stanowi ważny element profesjonalnych działań. Na drugi element składa się struktura interwencji obejmująca fazy metodycznego działania i mająca w swej istocie charakter dynamiczny. W trzecim elemencie mieszczą się strategie interwencji obejmujące stosowane w praktyce i ugruntowane naukowo teorie pracy socjalnej wskazujące na możliwe do wykorzystania modele działań w wymiarze mikro- i makropraktyki<sup>7</sup>.

Nie umniejszając znaczenia potrzeby działań zintegrowanych, jednak wobec zdecydowanej przewagi pracy z indywidualnym przypadkiem, szczególnie ważne jest rozwijanie kompetencji pracowników socjalnych w praktyce bezpośredniej. Ma to miejsce już na etapie procesu kształcenia do zawodu.

---

5 Kształcenie jest realizowane ponadto w czterech Kolegiach Pracowników Służb Społecznych – w Lublinie, Czeladzi, Poznaniu i Skarżysku Kamiennej (stan na grudzień 2020). Ustawa o zmianie ustawy z dnia 15 kwietnia 2021 o pomocy społecznej rozszerza dodatkowo grupę osób uprawnionych do wykonywania zawodu o absolwentów studiów podyplomowych z zakresu metodyki i metodologii pracy socjalnej w uczelni realizującej studia na kierunku praca socjalna lub w zakresie pracy socjalnej, po uprzednim ukończeniu studiów na jednym z kierunków: pedagogika, pedagogika specjalna, politologia, polityka społeczna, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie (Dz. U. 2021 poz. 803). Pierwsi absolwenci studiów podyplomowych mogą się pojawić na rynku pracy w 2023 roku.

6 O trudnościach w nawiązaniu podmiotowej relacji pomocowej – zob. M. Ciczowska-Giedziun, M. Dymowska, *(Nie)podmiotowy wymiar relacji pomagania w pracy socjalnej*, „Praca socjalna” 2018, nr 33(2), s. 31–43.

7 T. Kaźmierczak, *Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka*, w: *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, red. M. Rymśza, Warszawa 2019, s. 164.

Jednak wobec sygnalizowanego przez Tomasza Kaźmierczaka tkwienia praktyki w fazie preteoretycznej<sup>8</sup>, skutkującego brakiem oparcia praktyki na wiedzy oraz brakiem otwartości na nowe zjawiska, niezwykle trudno jest nowym adeptom pracy socjalnej podejmować działania, o których istnieniu wiedzą (ze studiów), jednak w większości nie do końca je rozumieją i co za tym idzie ich nie wdrażają. Brakuje zatem mistrzów i trenerów nowych modeli w praktyce, pod okiem których mogliby doskonalić swoje kompetencje. To jeden z istotnych obszarów braku kongruencji między treściami przekazywanymi w teorii, a stosowanymi w praktyce.

Potwierdzenia wyostrających się różnic dostarczają studenci kierunku praca socjalna odbywający praktyki w jednostkach pomocy społecznej, porównując zawartość programu kształcenia z tym, czego doświadczyli w ramach praktyk, i stwierdzając, że „jedno ma się nijak do drugiego”. Najczęściej wypowiedzi są w formie deprecjonujących naukę zarzutów, że na uczelni „tylko się teoretyzuje, a praktyka wygląda inaczej”. Dopiero w trakcie dyskusji i analizy sytuacji pojawia się refleksja, która niejednokrotnie prowadzi do odmiennych wniosków – „uczymy się, jak być powinno, ale praktyka nie zawsze za tym nadąża”. Na występujące „różnice między teorią a praktyką” wskazała również Agnieszka Opolska, podkreślając, że metodyczny etap pracy z indywidualnym przypadkiem jest w praktyce ośrodków pomocy społecznej pomijany<sup>9</sup>. Oznacza to rezygnację z kluczowego etapu metodyki działania, co w efekcie przyczynia się do obniżenia skuteczności starań i wzrostu frustracji uczestników relacji pomocy.

Drugim z komentarzy zderzających teorię z praktyką są wypowiedzi niektórych absolwentów, że „na studiach niczego się nie nauczyli – dopiero praktyka nauczyła ich wszystkiego”. Argumentując swoje przekonanie, częstokroć wymieniają nabytą w praktyce biegłą znajomość podstaw prawnych i sprawność przygotowania dokumentacji wymaganej do przyznawania świadczeń. Czy to oznacza, że wspomniane na wstępie interdyscyplinarne wykształcenie, do którego dąży się w edukacji do zawodu, okazuje się nieprzydatne w praktyce? Wobec tak wąskiego rozumienia swojego przygotowania do zawodu pojawia się refleksja o potrzebie rozwoju i wzmocnienia świadomości roli zawo-

---

8 T. Kaźmierczak, *Czy praca socjalna w Polsce jest nowoczesna?* w: *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, red. W. Szymczak, Lublin 2009, s. 95.

9 A. Opolska, *Zastosowanie Solution Focused Approach (SFA) – podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach w pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem w ośrodkach pomocy społecznej*, w: *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*, red. L. Miś, Kraków 2008 (*Zeszyty Pracy Socjalnej*, z. 14), s. 61–62.

dowej, w tym szczególnie rozumienia istoty pracy socjalnej<sup>10</sup>, a także rozwoju umiejętności korzystania z kompetencji nabytych w trakcie edukacji.

Warto tutaj podkreślić, że samo dokonywanie opozycyjnego podziału na teorię i praktykę, jest – jak wskazał Kaźmierczak – fałszywe, ponieważ praca socjalna jako teoria bez praktyki jest pozbawiona sensu. Natomiast wiedza naukowa (teoria) jest w pracy socjalnej potrzebna, by praktyka była maksymalnie skuteczna<sup>11</sup>. W procesie kształcenia istotne jest też zrozumienie sensu „studiowania pracy socjalnej”, które jest przecież czymś znacznie więcej niż jedynie nabyciem konkretnych praktycznych umiejętności potrzebnych w zawodzie. Rozumiejąc zatem pracę socjalną jako praktykę opartą na wiedzy, największym wyzwaniem edukacji do zawodu jest takie przygotowanie, by pracownicy socjalni wchodzący na rynek pracy mieli zaufanie do swoich kompetencji i śmiało sięgali po innowacyjne formy działań. Niepokojące jest bowiem powielanie tych samych schematów przy jednoczesnym poczuciu nieskuteczności swoich działań.

Próba odpowiedzi na to wyzwanie jest silniejsze akcentowanie w programach studiów modeli wpisujących się w „nowe tendencje w pracy socjalnej”. Zdecydowanie zaliczają się do nich koncepcje mieszczące się w praktyce pracy socjalnej opartej na zasobach, które choć są obecne w teorii od kilku dekad, to wciąż relatywnie niewielu pracowników socjalnych w rzeczywistości świadomie i w pełni je praktykuje<sup>12</sup>. Podejścia oparte na mocnych stronach eksplorują zdolności całej jednostki i jej otoczenia, zamiast skupiać się w interwencji na deficycie. Nadają dynamiki rozwojowi idei pomagania w kierunku aktywności klientów i ich odpowiedzialności za własne wybory. Cechą charakterystyczną tych podejść jest przede wszystkim zmiana w relacji pracownik socjalny – klient. Zdecydowanej zmianie ulega pozycja klienta, którego postrzeganie jako osoby bezsilnej, słabej, zagubionej i zależnej ulega wyparciu na rzecz widzenia go jako osoby posiadającej zasoby i zdolnej do kierowania własnym losem. W konsekwencji zmienia się również pozycja pracownika socjalnego – z interdyscyplinarnego, lepiej wiedzącego eksperta, w partnera, uczestnika procesu, facylitatora<sup>13</sup>. Jednym z podejść wyraźnie akcentujących

---

10 O trudnościach pracowników socjalnych z definiowaniem pracy socjalnej pisała np.: M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w procesie profesjonalizacji*, Warszawa 2013, s. 144–147.

11 *Czy praca socjalna w Polsce jest nowoczesna?*, dz. cyt., s. 89.

12 O znikomym wymiarze stosowania metody świadczą badania Agnieszki Kołodziejczyk, zob. A. Kołodziejczyk, *Krótką refleksja nad tendencjami wykorzystywania podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach przez pracowników socjalnych w ośrodkach pomocy społecznej*, „Zeszyty Pracy Socjalnej” 2019, 24, z. 4, s. 311–322, <https://doi.org/10.4467/24496138ZPS.19.026.12010>.

13 *Czy praca socjalna w Polsce jest nowoczesna?*, dz. cyt., s. 93.

taki rodzaj relacji jest podejście skoncentrowane na rozwiązaniach (ang. *Solution Focused Approach*).

## Inspiracje podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach

Praktyka skoncentrowana na rozwiązaniach została początkowo opracowana w kontekście terapeutycznym, a u jej podstaw leży model terapii krótkoterminowej. Obecnie funkcjonuje kilka różnych określeń tego modelu. Obok jej oryginalnej nazwy *Brief Solution Focused Therapy* (BSFT), czyli krótkoterminowej terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach, stosowany jest w literaturze anglojęzycznej termin *Solutions Focused Brief Therapy* (SFBT), dla podkreślenia mnogości i zróżnicowania rozwiązań, a także *Solution Focused Teraphy* (SFT) i *Solution Focused Approach* (SFA). W Polsce największą popularność zyskały dwie ostatnie nazwy, upowszechnione pod terminami „terapia skoncentrowana na rozwiązaniach” (TSR) oraz „podejście skoncentrowane na rozwiązaniach” (PSR), stosowane najczęściej w szerszym, pozaterapeutycznym kontekście<sup>14</sup>. Rosnąca popularność podejścia spowodowała, że od lat 80. XX wieku rozprzestrzeniło się ono w różnych dziedzinach, takich jak: coaching, edukacja, praca grupowa, przywództwo, rozwój organizacyjny, doradztwo i praca socjalna<sup>15</sup>. Dlatego w praktyce można spotkać szereg innych terminów, m.in. *Solution Focused Education* (edukacja skoncentrowana na rozwiązaniach), *Solution Focused Practice* (praktyka skoncentrowana na rozwiązaniach), *Solution Focused Situation Managment* (zarządzanie skoncentrowane na rozwiązaniach), *Solution Focused Supervision* (superwizja skoncentrowana na rozwiązaniach), *Solution Focused Groupwork* (praca z grupą skoncentrowana na rozwiązaniach) czy praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach (PSSR) – termin wprowadzony po raz pierwszy przez Tomasza Świtka w 2007 roku<sup>16</sup>.

Początki podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach datuje się na lata 70. XX wieku, a wśród głównych twórców wymienia się Steve’a de Shazera

---

14 Zob. J. Szczepkowski, *Praca socjalna – podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, Toruń 2010, s. 55–56.

15 P. Sundman et al., *Theory of solution-focused practice*, 2019, s. 4, <https://www.ebta2019florence.org/wp-content/uploads/2019/09/Theory-of-SF-practice-update-draft-6-9-2019.pdf> (dostęp: 26.04.2021).

16 zob. L. Miś, *Konstruowanie pracy socjalnej skoncentrowanej na rozwiązaniach. Wprowadzenie*, w: *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*, red. L. Miś, Kraków 2008, (Zeszyty Pracy Socjalnej, z. 14), s. 13; I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny*, Katowice 2010, s. 71.

i Insoo Kim Berg, którzy wraz z grupą współpracowników założyli w 1978 roku Brief Family Therapy Center (Centrum Terapii Krótkoterminowej Rodzin) w Milwaukee w Stanach Zjednoczonych. Warto tutaj nadmienić, że część z nich miała wykształcenie w zakresie pracy socjalnej, co wskazuje na wykorzystanie w modelu myślenia i systemu wartości z obszaru pracy socjalnej<sup>17</sup>. Centrum było miejscem, w którym prowadzono wnikliwą i szczegółową obserwację interakcji między terapeutami a pacjentami. Dzięki niej możliwe było opracowanie podejścia opartego na tych elementach dialogu, które okazywały się najskuteczniejsze w terapii.

Terapię skoncentrowaną na rozwiązaniach umiejscawia się w kontekście postmodernizmu, konstruktywizmu lub konstrukcjonizmu społecznego<sup>18</sup>, w ramach którego łączą się dwa podejścia – zorientowane na rozwiązanie i narracyjne<sup>19</sup>. Wśród licznych idei i teorii, które miały wpływ na rozwój PSR, wskazuje się obecność perspektywy fenomenologicznej, podejścia ekosystemowego (ekologicznego), teorii systemowych, teorii komunikacji, teorii kryzysu, teorii poznawczej, dorobku Milтона Ericksona, modelu MRI (opracowanego w Instytucie Badawczym w Palo Alto – Mental Research Institute) czy terapii krótkoterminowej<sup>20</sup>.

Pierwszymi osobami w Polsce, które podjęły się pracy tą metodą, byli Jacek i Mariola Leonkiewiczowie, którzy w 1996 roku utworzyli Ośrodek Terapii Krótkoterminowej w Łodzi. Przez dłuższy czas był on jedynym miejscem w Polsce, w którym można było odbyć szkolenie pozwalające rozwijać wspomniane podejście metodyczne. Obecnie kursy TSR są prowadzone w czterech głównych ośrodkach szkoleniowych, oferujących przygotowanie na poziomie podstawowym (szkolenie I stopnia) i zaawansowanym (szkolenie II stopnia) oraz superwizje. Osoby przystępujące do procesu certyfikacji mogą otrzymać rekomendację w zakresie kompetencji: konsultanta, terapeuty, superwizora lub trenera<sup>21</sup>. Certyfikaty podlegają procedurze odnawiania co 5 lat.

Do zapoczątkowania podejścia w obszarze pracy socjalnej (PPSR) przyczynił się polsko-holenderski projekt (2004–2007) pt. „Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w systemach pomocy społecznej i edukacji w Polsce”, koordynowany przez Fontys OSO – Uniwersytet Fontys w Tilburgu przy współpracy z Instytutem Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego. Od tego czasu

---

17 L. Miś, *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach i jej realizacja w USA, Europie i Polsce*, w: *Kierunki zmian w pedagogice opiekuńczej i pracy socjalnej*, red. K. Duraj-Nowakowa, U. Grucha-Mąsik, Rzeszów 2010, s. 226.

18 *Metodyka działania asystenta...*, dz. cyt., s. 72.

19 *Poradnictwo krótkoterminowe...*, dz. cyt., s. 17.

20 *Metodyka działania asystenta...*, dz. cyt., s. 72–82.

21 <https://psttsr.pl/system-certyfikacji,44> (dostęp: 28.04.2021).

odbywają się szkolenia dla pracowników socjalnych organizowane m.in. przez Regionalne Ośrodki Polityki Społecznej, umożliwiające zdobywanie kompetencji w zakresie pracy tym podejściem z różnymi grupami klientów. Model znalazł również swoje miejsce w programach kształcenia przyszłych pracowników socjalnych.

## Podstawowe założenia i zasady stosowania podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach

Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach swoimi założeniami wpisuje się wyraźnie w koncepcje oparte na mocnych stronach (zasobach) tzw. *strengths-based social work practice*<sup>22</sup>. Wśród cech charakterystycznych tych koncepcji wyróżnia się: zorientowanie na cel, wydobywanie możliwości, osiągnięcie celów w oparciu o możliwości klientów, relacje wzmacniające rozwiązania oraz zdolność klientów do dokonywania wyborów<sup>23</sup>. W działaniu akcentującym zasoby wyraźne jest również nawiązanie do idei *empowerment* (wzmacnianie, uprawnianie, upodmiotawianie), dającej „możliwość uzyskania kontroli nad własnym życiem poprzez dążenie do osiągnięcia celu”<sup>24</sup>. Empowerment może być postrzegany jako „proces, w którym jednostki uczą się dostrzegać bliższą zgodność między swoimi celami i poczuciem, jak je osiągnąć, a relacją między ich wysiłkami i wynikami życiowymi”<sup>25</sup>. W procesie wzmacniania podkreśla się rolę partnerskiej współpracy, w której postrzega się klienta jako osobę kompetentną i dysponującą różnymi możliwościami. W budowanej relacji klienci powinni postrzegać siebie samych jako sprawców zmian, zdolnych do ich przeprowadzania. Posiadane kompetencje zyskują lub doskonalą poprzez doświadczenia życiowe, szczególnie te, które potwierdzają skuteczność. Współpracy towarzyszy przekonanie, że ludzie powinni koniecznie uczestniczyć w swoim własnym wzmocnieniu. Dlatego sami powinni definiować swoje cele, środki oraz rezultaty<sup>26</sup>.

---

22 Zob. *Strengths-based approach: Practice Framework and Practice Handbook*, 2019, s. 24, [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/778134/strengths-based-approach-practice-framework-and-handbook.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/778134/strengths-based-approach-practice-framework-and-handbook.pdf) (dostęp: 18.04.2021).

23 M. Ciczowska-Giedziun, *Praca socjalna z rodziną oparta na zasobach*, w: *Dysfunkcje rodziny*, red. A. Kotlarska-Michalska, Poznań 2011 (Roczniki Socjologii Rodziny, t. 21), s. 216–217.

24 *Metodyka działania asystenta...*, dz. cyt., s. 50.

25 Cyt. za: M. A. Zimmerman, *Empowerment Theory Psychological, Organizational and Community Levels of Analysis*, w: *Handbook of Community Psychology*, red. J. Rappaport, E. Seidman, Boston 2000, s. 43.

26 Zob. B. Dubois, K. K. Miley, *Praca socjalna, zawód, który dodaje sił*, Katowice 1999, s. 143–146.



**Tabela 1.** Fazy metodycznego postępowania a etapy podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach (PSR)

Fazy postępowania metodycznego	Etapy podejścia PSR	Opis etapu PSR
Diagnoza i ocena	Opisywanie sytuacji (problemu)	<p><i>Jak mogę pomóc? Jak mogę być dla pana przydatny? (zamiast: Z jakim problemem pan przychodzi? Jaki ma pan problem? Co się stało? Proszę opowiedzieć o swoich trudnościach).</i></p> <p>Klient opisuje problem, a pracownik socjalny na tym etapie zadaje mniej pytań, niż w modelu problemowym, dotyczących natury i nasilenia problemu. Nie pyta o przyczyny problemów. Słucha z szacunkiem.</p>
Wyznaczenie celów działania	Opracowanie dobrze sformułowanych celów	<p><b>Jakich zmian pan pragnie?</b>  <b>Jak wyglądałyby pana dzień, gdyby problemy, o których rozmawiamy, nie miały już miejsca?</b></p> <p>Praca z klientem nad opisem tego, co ulegnie zmianie w jego życiu, jeśli jego problemy się rozwiążą (pytanie o cud). Na tym etapie ma miejsce dążenie do przeformułowania problemu na cel przy użyciu pozytywnego języka. Cele powinny dążyć do pożądanых zachowań zamiast do nieobecności problemów. Stanowią początek kolejnego etapu, a nie koniec pracy. Powinny być małe, konkretne, wymierne, realne i ważne dla klienta (a nie pracownika socjalnego), ale też stanowiące dla niego wyzwanie.</p>
Opracowanie planu działania i budowa indywidualnego pakietu usług	Poszukiwanie wyjątków i przechodzenie do rozmowy o radzeniu sobie	<p><i>Kiedy było lepiej? Co wtedy było inaczej? Co pan robił by tak było? Co pomagało? Jak pan tego dokonywał? Czego pan próbował? W jaki sposób radził pan sobie do tej pory?</i></p> <p>Pytanie o te okresy w życiu klientów, kiedy ich problemy nie mają miejsca lub są mniej nasilone; kto i co robił, aby te wyjątki miały miejsce. Zachęcanie klienta, by obserwował siebie i zauważał to, co jest dla niego pomocne w trudnych sytuacjach. W rozmowie stosuje się również pytania skalujące (np. aktualną zdolność do radzenia sobie, skalowanie kolejnego kroku lub skalowanie motywacji) oraz pytanie o relacje (jak osoby z otoczenia zareagują na zmianę, co zauważają, jak to wpłynie na ich relacje).</p>
Realizacja planu działania	Informacja zwrotna na koniec sesji	<p>Konstruowanie wiadomości zawierających komplementy i pewne sugestie. Komplementy podkreślają to, co klienci już robią i co im pomaga w rozwiązywaniu trudności (odniesienie do posiadanych zasobów). Sugestie wskazują, co klienci mogliby obserwować lub robić, aby kontynuować rozwiązywanie problemów. Opiera się na tym, co klienci ujawnili podczas rozmów na temat dobrze sformułowanych celów i wyjątków.</p>

27 Klient nie wie, jakim modelem będzie pracował pomagający, zatem zawsze przyjdzie do specjalisty „z problemem”.

Fazy postępowania metodycznego	Etapy podejścia PSR	Opis etapu PSR
Systematyczna ewaluacja działań i ewaluacja końcowa	Ocena postępów klienta	Regularna ocena wraz z klientami, co udało się osiągnąć poprzez skalowanie. Po skalowaniu pracujemy z klientami, analizując, co jeszcze trzeba zrobić, aby poczuli, że ich problemy zostały właściwie rozwiązane i że są gotowi do zakończenia relacji z pracownikiem socjalnym.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: P. De Jong, K. I. Berg, *Rozmowy o rozwiązaniach*, Kraków 2007, s. 30–32, 93–99, 234–254; A. Ignasiak, E. Olber, M. Maciejewska-Dłubała, M. Kubiak-Horniatko, *Narzędzia pracy socjalnej*, Warszawa 2011, s. 6–7.

Idea *empowerment* – mimo powszechnej akceptacji – jest w słabym stopniu dostrzegalna w wymiarze praktycznym. Może to wynikać z braku umiejętności wydobywania potencjału i wskazuje na konieczność sięgnięcia po konkretne narzędzia. Takich narzędzi dostarczyć może podejście skoncentrowane na rozwiązaniach, wpisujące się w fazy metodycznego działania, jednak wymagające zmiany nastawienia do współpracy już od pierwszego kontaktu z klientem.

Charakterystyczna dla modelu PSR filozofia centralna mieści się w trzech głównych zasadach<sup>28</sup>:

- „Jeśli coś się nie zepsuło – nie naprawiaj tego” – odnosi się to w szczególności do sytuacji, w których osoby wspierające zakładają, że jeśli jakiś problem występuje, to z pewnością musi mu towarzyszyć kolejny, choć klient nie dostarcza żadnych informacji potwierdzających to założenie. Może mieć to również miejsce wówczas, gdy pracownicy socjalni bardziej koncentrują się na wykazaniu się dużą liczbą „pasujących do problemu” działań niż na słuchaniu o faktycznych potrzebach. Grozi to w efekcie frustracją pomagających wynikającą z poczucia marnowania oferowanej pomocy i postrzegania klienta w relacji oporu. Klient bowiem nie będzie zainteresowany działaniem, którego nie potrzebuje lub którego sensu nie widzi, bo nie jest zgodny z jego własnymi potrzebami.

<sup>28</sup> Zob. I. K. Berg, S. Miller, *Terapia krótkoterminowa skoncentrowana na rozwiązaniu*, Łódź 2000, s. 41; *Praca socjalna – podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, dz. cyt., s. 59–62.

- „Jeśli coś działa – rób tego więcej” – sugeruje wzmocnianie działań, które przynoszą ulgę, poprawiają relacje, przynoszą efekty i dają poczucie kompetencji klientowi.
- „Jeśli coś nie działa – rób coś innego” – u podstaw tej zasady leży przekonanie, że jeśli jakieś działania nie przynoszą założonych skutków, to należy ich zaprzestać i wprowadzić w ich miejsce inne. Najlepiej takie, które zaproponuje sam klient. To ważna wskazówka dla pracowników socjalnych, którzy we współpracy z jednym klientem ciągle stosują ten sam schemat działań, narzekając jednocześnie, że nie ma żadnych efektów. Tych zaś może nie być dlatego, że cel do którego się dąży został określony przez pracownika socjalnego, a nie przez samego klienta.

Do podstawowych założeń PSR zalicza się koncentrację na **pozytywnych aspektach** funkcjonowania klienta oraz przekonanie, że **klienci są pełni zasobów** potrzebnych do znalezienia rozwiązania. Od samego początku współpracy w wypowiedziach obecne są informacje zwrotne wydobywające i wzmocniające istniejące zasoby<sup>29</sup>. We współpracy poszukuje się rozwiązań, które sam klient określa jako skuteczne (a nie takich, które wydają się skuteczne specjaliście). Pracownik socjalny, który usiłuje określić jakąś drogę do rozwiązania problemu klienta, buduje ją na podstawie własnej wiedzy oraz zestawu własnych wartości i przekonań osobistych<sup>30</sup>. Posiadając dużą wiedzę i merytoryczne przygotowanie, potrafi co prawda dostrzegać alternatywne rozwiązania, ale tak długo, jak są definiowane przez niego samego, tak długo nie będą w pełni odpowiadały rozwiązaniom samego klienta. Tymczasem rozwiązania klienta są zazwyczaj prostsze i bardziej efektywne, ponieważ w ich określaniu klient bierze pod uwagę własne potrzeby i realne możliwości ich zaspokojenia. Jak zauważyła Beata Dąbrowska:

jeśli wybieramy za klienta, to nie weźmie on odpowiedzialności za ten wybór. Jeśli dopytamy o jego pomysły, dodamy inne sprawdzone lub znane nam propozycje i pozwolimy wybierać – pokażemy, że szanujemy jego autonomię, czyniąc go jednocześnie odpowiedzialnym za jego wybór<sup>31</sup>.

29 Szczególną rolę w wydobywaniu zasobów pełnią komplementy (bezpośrednie, pośrednie i auto-komplementy).

30 J. Lelonkiewicz, *Terapia krótkoterminowa skoncentrowana na rozwiązaniu. Pomaganie rodzinom i parom. I nie tylko*, w: *Ponowoczesne modele pomagania. Przykłady koncepcji i zastosowania*, red. A. Gulczyńska, I. Rotberg, Warszawa 2020, s. 258.

31 B. Dąbrowska, „Nowa” praca socjalna, w: *Praca socjalna. 30 wykładów*, red. K. Frysztacki, Warszawa 2019, s. 402.

W ujęciu PSR kierunek działań wyznaczają potrzeby, a nie problemy. Zamiast nadmiernie koncentrować się na trudnościach, kieruje się wysiłki na nazwanie tego, co klient chce, aby się zmieniło i co w związku z tym musi się zmienić w jego zachowaniu lub jak może wpłynąć na zachowanie innych, aby było to możliwe<sup>32</sup>. Dlatego w rozmowie dąży się do przeformułowania problemów na potrzeby – cele, które klient chce osiągnąć. Przy czym cele nie muszą być duże – wprost przeciwnie, najczęściej **małe zmiany wywołują duże zmiany**. Cele muszą być natomiast **realistyczne**, sformułowane pozytywnie (zamiast „nie chcę, by zabrano mi dzieci” – „chcę, by dzieci były ze mną”), nastawione raczej na rozpoczynanie czegoś niż na kończenie (zamiast „chcę przestać krzyczeć” – „chcę zacząć reagować spokojniej”). Aby przyjąć cel definiowany przez klienta, trzeba w oczywisty sposób ufać w jego możliwości. Trzeba gdzie indziej – niż w jego niekompetencji, niezaradności lub patologii – lokować uwagę, by szukać sposobów na uwolnienie od trudności<sup>33</sup>.

Warto podkreślić, że w tym podejściu nie chodzi o spektakularne efekty. Ważne są zmiany, które w krótkiej perspektywie są w zasięgu możliwości klienta. W ich określaniu zawsze bierze się pod uwagę propozycje samego klienta i z nich buduje podstawę planu pracy w przekonaniu, że nikt nie potrafi lepiej od samego klienta określić, czego on potrzebuje i w jaki sposób może to osiągnąć (**klient ekspertem** od swojego życia). Istotą jest tu proces **podążania za klientem** i respektowanie jego tempa we wprowadzaniu zmian. W szukaniu rozwiązań ważną rolę pełnią **wyjątki od problemu**, które świadczą o tym, że klient już kiedyś radził sobie z daną trudnością. To tutaj zazwyczaj szuka się rozwiązań (jeśli coś działa, rób tego więcej). Współpracy towarzyszy wielość spojrzeń na daną sytuację oraz przekonanie, że **zmiana jest nieuchronna** (nic nie trwa wiecznie).

Perspektywa pracy podejściem skoncentrowanym na rozwiązaniach jest nakierowana na terażniejszość i **przyszłość**<sup>34</sup>. Pracuje się nad wizją przyszłości, jaka może mieć miejsce po wprowadzeniu zmian w życie. Jednakże, jak zauważył Geert Lefevere:

sytuacja preferowana nie jest tylko czymś w przyszłości. Preferowana przyszłość zawiera sytuacje życzeniowe w przeszłości, terażniejszości i przyszłości. Wykreowanie bardziej pożądanej sytuacji nie dotyczy tylko czegoś nowego, ale również „dobrego i starego” i czegoś co „nadal funkcjonuje”. Zdefiniowanie tego co już istnieje i może

32 „Nowa” praca socjalna, dz. cyt., s. 413–414.

33 *Terapia krótkoterminowa skoncentrowana na rozwiązaniu...*, dz. cyt., s. 259.

34 „Nowa” praca socjalna, dz. cyt., s. 412.

toczyć się dalej w sytuacji pożądanej, jest dla większości z nas łatwiejsze niż określenie, jakie nowe rzeczy powinny być dodane [...] Przeszłość jest kopalnią wiedzy na temat wytrzymałości, na temat umiejętności, jakie ludzie w sobie odnajdują, by chcieć dalej żyć, na temat wartości, które pomagają im w dokonywaniu wyborów, na temat relacji, które mają dla nich znaczenie<sup>35</sup>.

Eksplorowanie doświadczeń z przeszłości służy szukaniu w niej użytecznych doświadczeń i zasobów. Dlatego w PSR istnieje zainteresowanie przeszłością jako zasobem i inspiracją dla tego, co klienci chcą kontynuować w teraźniejszości i przyszłości.

To, co wyróżnia wskazane podejście, to przekonanie, że pomagający „nie musi znać problemu, by go rozwiązać, i nie musi być koniecznie związku pomiędzy problemem a rozwiązaniem”<sup>36</sup>. Stąd konsultanci PSR próbują wspomóc rodzinę w odkryciu własnych rozwiązań, nie interesując się przy tym zbyt rozumieniem konkretnego problemu. Stanowi to poniekąd zaprzeczenie przekonania, że aby skutecznie pomagać, należy w pierwszej kolejności zdiagnozować dogłębnie sytuację, w której znalazł się klient i jego rodzina. W modelu PSR porzuca się przyczynowy punkt widzenia i rezygnuje z poszukiwania przyczyn trudności. Pomagający nie musi znać historii problemów, szczegółów, etapów ani powodujących je mechanizmów. Uznaje się je za zbyt techniczne w procesie poszukiwania rozwiązań.

Ponieważ klienci nie znają założeń modelu PSR, to oczywiste jest, że oni sami „przychodzą do specjalisty z problemem” i oczekują od pracownika socjalnego zajęcia się ich trudnościami. Konsultanci PSR pomagają klientom odwrócić uwagę od problemu poprzez zdefiniowanie pozytywnych celów, które chcieliby osiągnąć, używając przy tym prostego języka rozwiązań. W praktyce oznacza to koncentrację na tym, co już działa i wyszukiwaniu wyjątków od problemów. To stąd czerpie się główne strategie radzenia sobie.

Jak zauważyli Judith Milner i Patrick O’Byrne, chociaż „teoretyczne podstawy rozmowy ukierunkowanej na rozwiązanie są stosunkowo proste, to praktyka już nie jest taka łatwa”<sup>37</sup>. Praca polega na uważnym słuchaniu, podążającym zadawaniu pytań i afirmowaniu percepcji klienta, co daje mu poczucie bycia rozumianym, tak ważne i wpływające na poziom motywacji do współpracy. W podejściu stosowane jest ponadto zgłębianie znaczeń i uszczegóławianie tych kwestii, które traktują o zasobach i sposobach radzenia sobie

---

35 G. Lefevre, *Przyszłość do negocjacji: koncepcje z modelu Bruges*, w: *Ponowoczesne modele pomagania. Przykłady koncepcji i zastosowania*, red. A. Gulczyńska, I. Rotberg, Warszawa 2020, s. 233–234.

36 G. Corey, *Teoria i praktyka poradnictwa i psychoterapii*, Poznań 2005, s. 568.

37 *Poradnictwo krótkoterminowe...*, dz. cyt., s. 11.

z trudną sytuacją. Dokonuje się tego poprzez parafrazowanie, normalizowanie, frazowanie i podsumowywanie. Szczególne znaczenie odgrywa stosowanie **reframingu** percepcji klienta (zmiana znaczenia lub kontekstu), aby potrafił znaleźć to, co dobre nawet w najtrudniejszej sytuacji. Przeramowanie poprzez poszerzenie perspektywy postrzegania pozwala zmienić odbiór rzeczywistości na bardziej użyteczny dla klienta<sup>38</sup>.

Konsultantowi PSR w podążaniu za klientem pomagają przyjęcie **postawy „niewiedzy”**<sup>39</sup> oznaczającej uważne poznawanie świata klienta przy jednoczesnym pozbyciu się wszelkich własnych założeń, hipotez, przypuszczeń, teorii, diagnoz i pomysłów. To duże wyzwanie dla pracowników socjalnych kształconych w przekonaniu, że tego właśnie (wiedzy, diagnoz, porad, pomysłów) oczekuje się od profesjonalisty i na tym opiera się istota pomagania. Postawa niewiedzy wyraża gotowość poznawczą połączoną z życzliwością wobec klienta<sup>40</sup>. Przyjęcie takiej postawy oznacza odbieranie informacji od klienta bez wartościowania, bez opiniowania i bez oceniania – przyjmowanie jej takiej, jaką jest. Jej rozwinięciu służy słuchanie ze zrozumieniem, eksploracja perspektywy klienta, dopytywanie o znaczenie, pytania relacyjne, echoing i operowanie ciszą.

W podsumowaniu omówienia podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach warto dokonać zestawienia z podejściem zorientowanym na problemy, które nakreśla obszary wyraźnych różnic i obrazuje ich charakter.

**Tabela 2.** Kluczowe elementy orientacji na problem i orientacji na rozwiązanie

	Orientacja na problemy	Orientacja na rozwiązanie – PSR
<b>Kontekst działań</b>	Koncentracja na występujących <b>trudnościach</b> , deficytach, barierach klienta i jego otoczenia.	Koncentracja na <b>zasobach</b> , możliwościach, posiadanych przez klienta kompetencjach.
<b>Definiowanie obszaru działania</b>	<b>Problem</b> – nazwanie problemu, określenie problemu, walka z problemem, wypełnianie narzędzi diagnostycznych związanych z problemem itp.	<b>Potrzeba</b> – podstawa definiująca cele klienta.

38 Zob. *Praca socjalna – podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, dz. cyt., s. 68–69; *Metodyka działania asystenta...*, dz. cyt., s. 58, 75.

39 Zob. *Rozmowy o rozwiązaniach*, dz. cyt. s. 33–66; J. Szczepkowski, *Terapia młodzieży z problemem narkotykowym. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, Toruń 2007, s. 72; L. Trzaska, *Refleksje wokół „Rozmów o rozwiązaniach” autorstwa Petera de Jonga i Insoo Kim Berga oraz sugestie dostosowania metody do reguł w relacjach interpersonalnych Polaków*, w: *Rola pracy socjalnej w przeciwdziałaniu zjawisku wykluczenia społecznego*, red. D. Błasiak, I. Piątkowska-Lipka, Katowice 2012, s. 108–112.

40 *Praca socjalna – podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, dz. cyt., s. 62.

	Orientacja na problemy	Orientacja na rozwiązanie – PSR
<b>Dominująca perspektywa czasowa</b>	<b>Przeszłość</b> jako ważny punkt odniesienia – konstruowanie wizji obezwładniającej przeszłości.	<b>Przyszłość</b> jako wizja pożądanej zmiany – konstruowanie wizji preferowanej przyszłości.
<b>Ujęcie przeszłości</b>	Przeszłość jako źródło wiedzy o tym co „ <b>nie działa</b> i dlaczego” – koncentracja na <b>porażkach</b> .	Przeszłość jako źródło wiedzy o tym, „ <b>co działało</b> i co temu sprzyjało” – koncentracja na <b>sukcesach</b> .
<b>Relacja</b>	<b>Asymetria relacji</b> , podążanie za specjalistą, który wie lepiej i zna możliwe rozwiązania.	<b>Partnerstwo</b> , podążanie za klientem, który zna lepiej siebie i zna skuteczne w swoim przypadku rozwiązania.
<b>Role w relacji</b>	<b>Pracownik socjalny</b> jest ekspertem.	<b>Klient</b> jest ekspertem.
<b>Postawa pomagającego</b>	Koncentracja na poszukiwaniu <b>przyczyn</b> trudności.	Postawa <b>niewiedzy</b> .
<b>Diagnoza</b>	<b>Niezbędna</b> jako podstawa podejmowanych działań. Ważne są szczegóły i przyczyny występujących problemów.	<b>Niepotrzebna</b> , w niektórych sytuacjach wręcz blokująca zmiany. Nie trzeba znać szczegółów dotyczących problemu, aby go rozwiązać.
<b>Cele</b>	Określa je głównie pracownik socjalny na podstawie dokonanej diagnozy.	Określa je klient na podstawie własnych potrzeb i możliwości.
<b>Określenie charakteru zmiany</b>	<b>Unikanie</b> , naprawianie, pozbywanie, zapobieganie.	<b>Osiąganie</b> , zdobywanie.
<b>Rozmiar zmiany</b>	Dążenie do obiektywnej, widocznej, wymiernej i poddającej się ewaluacji zmiany.	Tylko mała zmiana jest potrzebna.
<b>Zadania</b>	Proponuje ( <b>narzuca</b> ) je pracownik socjalny, opierając się na procedurach.	<b>Wspólne wypracowanie</b> opierające się na możliwościach i sprawdzonych sposobach stosowanych przez klienta.
<b>Narzędzia pracy</b>	<b>Formularze</b> , kwestionariusze, karty pracy, umowy, ankiety, kontrakty, projekty.	<b>Rozmowa</b> wykorzystująca uważne słuchanie, reframing, parafrazowanie, frazowanie, echoing, normalizowanie, podsumowywanie, uszczegółowianie, afirmowanie perspektywy klienta.

	Orientacja na problemy	Orientacja na rozwiązanie – PSR
<b>Rodzaje pytań</b>	pytania zamknięte, pytania odwołujące się do przeszłości, trudności, błędów, pytania dotyczące przyczyn ( <i>Czy relacje między pani rodzicami były dobre?</i> ), pytania narzucające rozwiązania ( <i>Czy myślała pani o rozpoczęciu terapii?</i> ), pytania dotyczące negatywnych uczuć ( <i>Jak się czujesz, zawodząc po raz kolejny rodziców?</i> ), brak pytań na dalszych etapach współpracy.	pytania otwarte, pytania skalujące, pytania o wyjątki, pytania o cud, pytania o relacje, pytania o radzenie sobie.
<b>Związek między problemem a rozwiązaniem</b>	<b>Ścisły</b> – żeby pomóc, należy wiedzieć, „co i dlaczego nie działa”.	<b>Brak związku</b> – żeby pomóc, nie jest ważne, dlaczego coś nie działa. Ważne jest to, co pomaga w działaniu.
<b>Rozwiązania</b>	Istnieje katalog <b>gotowych</b> propozycji rozwiązań (standardów, wzorów, modeli) stosowanych w poszczególnych przypadkach (problemach).	Nie ma jednego rozwiązania – <b>istnieje wiele różnych rozwiązań</b> i zaspokojenia tej samej potrzeby – właściwy jest ten, który wypracowuje lub wybiera sam klient albo rodzina.

Źródło: *opracowanie własne.*

## Otwartość wobec stosowania modelu PSR przyszłych pracowników socjalnych

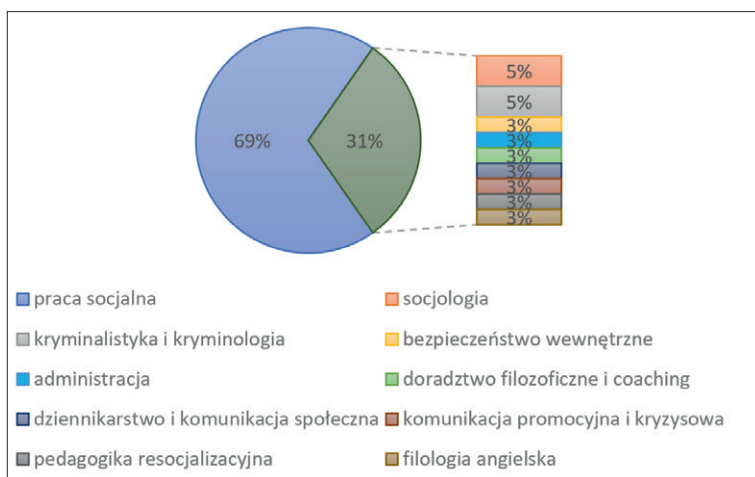
Stosowanie modelu w praktyce pracy socjalnej wymaga dobrego przygotowania i treningu. Pierwszą z okazji do poznania specyfiki podejścia są studia<sup>41</sup>. Uczelnie różnią się pod względem treści programowych, wymiaru poszczególnych zajęć i formy ich prowadzenia. Studenci kierunku praca socjalna prowadzonego przez Uniwersytet Śląski w Katowicach mają możliwość zapoznania się z modelem PSR w ramach kilku modułów realizowanych na studiach pierwszego i drugiego stopnia (m.in. wprowadzenie do pracy socjalnej, teorie i metody pracy socjalnej z jednostką i rodziną, współczesne kierunki rozwoju pracy socjalnej, doskonalenie warsztatu zawodowego w pracy socjalnej – praktyka bezpośrednia). Mając na względzie potrzebę trenowania w podejściu, na

41 Podejście jest obecne w programach realizowanych m.in. w Uniwersytecie Jagiellońskim w Krakowie, Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu, Uniwersytecie Humanistyczno-Przyrodniczym im. Jana Długosza w Częstochowie i w Uniwersytecie Śląskim w Katowicach.



studiach drugiego stopnia zajęcia prowadzi się w formie warsztatowej w ramach modułu o nazwie „doskonalenie warsztatu zawodowego w pracy socjalnej – praktyka bezpośrednia”. Począwszy od uruchomienia studiów na kierunku na poziomie magisterskim, tj. od 2015 roku, w zajęciach do tej pory wzięło udział w sumie blisko 200 osób.

**Wykres 1.** Ukończone studia pierwszego stopnia



Źródło: opracowanie własne.

W roku akademickim 2020/2021 na zajęcia zalogowało<sup>42</sup> się 36 uczestników, spośród których było 25 absolwentów studiów pierwszego stopnia na kierunku praca socjalna, a więc osoby posiadające już uprawnienia do wykonywania zawodu pracownika socjalnego, mający za sobą 360 godz. praktyk zawodowych oraz obronę pracy dyplomowej w formie projektu socjalnego<sup>43</sup>. Pozostałe osoby (11) to absolwenci różnych innych kierunków, takich jak: socjologia, kryminalistyka i kryminologia, bezpieczeństwo wewnętrzne, administracja, doradztwo filozoficzne i coaching, dziennikarstwo i komunikacja społeczna, komunikacja promocyjna i kryzysowa, pedagogika resocjalizacyjna, filologia angielska (zob. rys. 1). Dwie studentki miały ponadto ukończone studia drugiego stopnia (pedagogika resocjalizacyjna, filologia angielska). Spośród

42 Zajęcia w roku akademickim 2020/2021 były prowadzone w formule zdalnej ze względu na ograniczenia wywołane pandemią covid-19.

43 Pomimo pierwszej fali pandemii i lockdownu kilka projektów socjalnych udało się wdrożyć częściowo lub w całości.

absolwentów kierunku praca socjalna sześć osób jest obecnie zatrudnionych w zawodzie, z czego cztery w ośrodkach pomocy społecznej, jedna w świetlicy środowiskowej i jedna w noclegowni dla osób bezdomnych.

W ramach warsztatów studenci mieli możliwość trenowania umiejętności stanowiących istotę współpracy w podejściu skoncentrowanym na rozwiązaniach, w tym udzielania informacji zwrotnych, komplementowania, zdobywania informacji szczegółowych, umiejętności służących postawie niewiedzy, doboru wypowiedzi do rodzaju relacji (goszczenia, narzekania, współpracy), reframingu, prowadzenia rozmowy wolnej od problemów, rozmowy zgłębiającej znaczenia klienta, reagowania na złość i negatywizm w przypadku klienta niedobrowolnego, skalowania, wydobywania wyjątków, pracy w diadzie, pracy z dziećmi i pracy w sytuacji kryzysowej.

Zajęcia były prowadzone w formule zdalnej, w siedmiu blokach zajęciowych po cztery godziny dydaktyczne. Podczas warsztatów uczestnicy zajęć pracowali w parach lub w trójkach przy wykorzystaniu osobnych kanałów (zdalnych pokoi<sup>44</sup>), co zapewniało im przyjazne warunki bez szumów komunikacyjnych zdarzających się w sali zajęciowej. Po części treningowej omawiano wnioski z ćwiczeń w odniesieniu do każdej pełnionej w zadaniu roli (pracownik socjalny, klient, obserwator). Warsztatom towarzyszył ponadto materiał wideo prezentujący przykłady zastosowania metody. Spotkania kończyły się zadaniami domowymi, których część wymagała pracy w zespole.

Analizie poddano sposób współpracy w ramach warsztatów, prawidłowość wykonanych zadań oraz wyniki ankiety podsumowującej zajęcia. Po udzieleniu wstępnych wskazówek uczestnicy zajęć dosyć sprawnie radzili sobie z zadaniami ćwiczącymi pojedyncze, konkretne sprawności (np. reframing, komplementowanie). Zdecydowanie więcej trudności pojawiało się w przypadku zadań polegających na prowadzeniu dialogu w konwencji PSR. Większość rozmów była bliższa orientacji na problemie niż na rozwiązaniu. Wskazuje to na mocne zakorzenienie, utrwalonego dodatkowo w społecznym przekonaniu, poglądu, że pracownik socjalny zajmuje się problemami, które musi zdiagnozować, rozpoznać i nazwać, i proponuje konkretną pomoc. Nie było tutaj większych różnic między osobami kontynuującymi kształcenie na kierunku praca socjalna, a absolwentami innych kierunków. Nawet jeśli udało się wykorzystać któreś z trenowanych elementów podejścia, to rozmowa dość szybko wracała na tory mówienia o problemie, szukania przyczyn, pocieszania, dzielenia się swoimi pomysłami i podawania propozycji rozwiązań przez wspierającego.

---

44 Osoba prowadząca miała zdalny dostęp do każdego warsztatowego pokoju.

Różnice były zauważalne już przy wykonywaniu zadań domowych, które polegały na przygotowaniu informacji zwrotnej (zadanie indywidualne), ułożeniu pytań do podanych opisów przypadków (zadanie zespołowe w szóstkach) oraz kontynuacji rozpoczętego dialogu (zadanie zespołowe w parach). Możliwość zastanowienia się ułatwiała pracę zgodną z założeniami PSR, jednakże z zadaniami lepiej radziły sobie osoby, które nie ukończyły kierunku praca socjalna. Co więcej, najgorzej poradziły sobie osoby, które są już zatrudnione w ośrodku pomocy społecznej. Za znaczące warto uznać przy tym wypowiedzi dwóch z nich, które podważyły zasadność stosowania modelu PSR jako nieprzystającego do występujących w pomocy społecznej problemów<sup>45</sup>. Dialog przygotowany przez ten zespół w pełni mieścił się w orientacji na problemie, nie dając przestrzeni na rozwiązania klienta. Nie oznacza to oczywiście, że był niefachowy. Był zgodny ze stosowanymi w praktyce procedurami, co potwierdza tezę, że w praktyce pracy socjalnej dominuje model skoncentrowany na problemie, a angażowanie zasobów klienta ogranicza się do dyrektywnego wskazywania, jakie czynności powinni wykonać. Trudność wynika w dużej mierze z ciągłego powielania zastanych wzorów postępowania, przejmowanych przez nowych pracowników jako jedyne, słuszne i właściwe, a w konsekwencji – zamknięcia na inne modele pracy.

W przypadku zadania polegającego na przygotowaniu informacji zwrotnej<sup>46</sup> tylko sześć osób przygotowało wypowiedź w pełni zgodną z zasadami PSR (w tym zaledwie dwie absolwentki kierunku praca socjalna). Dwie osoby zostały poproszone o przygotowanie nowej informacji zwrotnej z powodu braku zrozumienia zadania. Pozostałe osoby otrzymały wskazówki wyjaśniające, które z wypowiedzi są zgodne z modelem, a które od niego odbiegają i w jakim zakresie. Najłatwiejszym do wykonania elementem informacji zwrotnej<sup>47</sup> okazały się komplementy. W niektórych wypowiedziach było ich nawet zbyt dużo albo miały zbyt bezpośrednią formę. Studenci nie mieli też większych problemów z identyfikacją celów klientki, ale ponad połowa nie oparła się pokusie dodania do nich celów ważnych z ich punktu widzenia, tłumacząc to poczuciem, że „powinni coś dodać od siebie jako pomagający”. To samo przekonanie przyświecało formułowaniu ostatniej części informacji zwrotnej,

---

45 Podobne wypowiedzi uzyskała Agnieszka Kołodziejczyk w badaniach dotyczących stosowania metody PSR przez pracowników socjalnych. Zdaniem części z nich PSR „nie pasuje do pracy z klientami pomocy społecznej”, przy czym pracownicy ci nigdy tej metody nie stosowali. Zob. *Krótką refleksja nad tendencjami...*, dz. cyt., s. 315.

46 Informacja zwrotna do dialogu klientki z konsultantką PSR prezentowanego w ramach zajęć. Dla osób nieobecnych na zajęciach dostępny był wariant transkrypcji innego dialogu.

47 Informacja zwrotna w PSR składa się z komplementów, pomostu, celu lub celów i zadań do wykonania.

obejmującej „zadania do wykonania” (przez klienta), w których często pojawiały się dodatkowe pomysły oraz nadmierna liczba porad, wybiegających znacznie ponad to, co wypracowała sama klientka. Tymczasem, jak wskazała Dąbrowska, rady infantylizują klienta<sup>48</sup>. Wymuszają działania zgodne z oczekiwaniami pracownika socjalnego, ale nie zawsze są spójne z potrzebami i możliwościami klienta.

Drugie z zadań obejmowało pracę zespołową, z wykorzystaniem *case study*. Zespoły miały zapoznać się z fragmentami wypowiedzi dwóch klientek i sformułować pytania budujące rozwiązania. Tylko jeden z sześciu zespołów potrafił zadać pytania wpisujące się w orientację skoncentrowaną na rozwiązaniach. Cztery zespoły stosowały pytania mieszane, łączące orientację na problemie z orientacją na rozwiązaniach. Ostatni z zespołów przygotował pytania nawiązujące jedynie do problemu. W jego sześciuosobowym składzie aż pięć uczestników było absolwentami kierunku praca socjalna. Uczestnicy zajęć na bieżąco otrzymywali informacje zwrotne oraz wskazówki pomagające korygować zadania i doskonalić swoje umiejętności w PSR.

Kurs ukończyły 34 osoby<sup>49</sup>, w tym 25 absolwentów pierwszego stopnia kierunku praca socjalna. Celem zajęć było poszerzenie świadomości przyszłych pracowników socjalnych w zakresie dostępności modeli pozwalających na zwiększenie skuteczności wykonywanej pracy i kształcenie umiejętności pomocnych w budowaniu relacji, wzmacnianiu zasobów i samostanowienia klientów. Założeniem towarzyszącym warsztatom był wzrost otwartości na innowacyjne formy współpracy z klientem i gotowość do ich podejmowania w przyszłej pracy zawodowej. Informacji w zakresie osiągnięcia zakładanych celów dostarczyły wyniki ankiety podsumowującej zajęcia.

Ankieta składała się z pięciu pytań zamkniętych w tym dwóch opracowanych w konwencji PSR, wykorzystujących skalowanie, oraz pięciu pytań otwartych mających na celu wydobywanie zasobów, określanie celu oraz uzyskanie opinii o atutach i ograniczeniach stosowania modelu. Metodą skalowania posłużono się w pytaniu nawiązującym do samooceny aktualnego przygotowania do wykonywania zawodu pracownika socjalnego w skali od 1 do 10 (1 – brak przygotowania; 10 – pełne przygotowanie do pracy). Niemal co trzecia osoba określa swoje przygotowanie na 7 (29%), porównywalna liczba osób oceniła swoje przygotowanie na 5, 6 lub 8. Nikt nie wskazał na dwie najniższe pozycje (ocena na 1 lub 2) ani na pozycję najwyższą (ocena na 10).

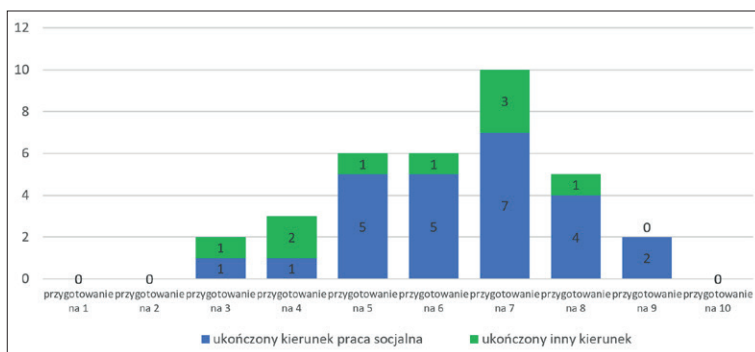
---

48 „Nowa” praca socjalna, dz. cyt., s. 403.

49 Zajęcia realizowane w pierwszym semestrze studiów, w którym największy jest odsetek osób rezygnujących z kształcenia. Na 42 osoby zapisane na studia, kształcenie faktycznie rozpoczęło 36 osób. Do zaliczenia semestru przystąpiły 34 osoby.

Najwyższy poziom przygotowania przyznały sobie jedynie dwie absolwentki kierunku praca socjalna (ocena na 9), w tym jedna pracująca już w zawodzie. „Praca w zawodzie pozwoliła mi poczuć się pewniej, mam też wspierałą mentorkę, która codziennie pomaga mi w pracy i wspiera mnie” (PS10<sup>50</sup>). Wypowiedź drugiej studentki świadczy o wysokiej samoocenie oraz zaufaniu do posiadanych cech i kompetencji. „Myślę, że mam wiedzę, która potrafi mi pomóc w podjęciu rozwiązań, również cechuję się dużą empatią i poczuciem sprawiedliwości. Myślę, że praca pracownika socjalnego pozwoli mi pomagać innym, z czego i ja będę mieć satysfakcję” (PS3).

**Wykres 2.** Poziom przygotowania do wykonywania zawodu w samoocenie studentów studiów II stopnia kierunku praca socjalna (na skali od 1 do 10)



Źródło: opracowanie własne.

Wśród dwóch osób oceniających swoje przygotowanie najniżej (ocena na 3), jedna jest absolwentem kierunku praca socjalna. W uzasadnieniu swojej oceny student napisał: „Znalazłem się tu, dosyć nisko na skali, ponieważ nie czuję się gotowy do pracy jako pracownik socjalny. Zawsze lepiej czułem się w kontaktach i w pracy z dziećmi na świetlicach, a jest to tylko odnoga pracy socjalnej. Z tego powodu też oceniłem się tak nisko, bo nie czuję, że jestem gotów na pracę z inną grupą docelową” (PS16). Student ma świadomość, że jego ocena jest niska, mając na względzie, że posiada już uprawnienia do wykonywania zawodu. Zupełnie inny charakter ma wypowiedź drugiej osoby najniżej oceniającej swoje przygotowanie. „Zaczęłam studia w tym kierunku, staram się rzetelnie przygotowywać do zajęć i wynosić z nich jak najwięcej nauki. Moja

50 Oznaczenia respondentów: PS – absolwent lub absolwentka kierunku praca socjalna, I – absolwent lub absolwentka innego kierunku. Liczby od 1 do 34 oznaczają poszczególnych uczestników zajęć.

przygoda z tym zawodem dopiero się rozpoczyna, dlatego zdaję sobie sprawę, że jeszcze sporo nauki przede mną, jednak po całym semestrze zajęć mam poczucie, że zdobyłam już pewien zakres wiedzy” (I23). Wypowiedź ta wskazuje, że studentka dostrzega zasoby, które już posiada, a zdobyta wiedza uprawnia ją do przyznania sobie „aż 3”.

**Tabela 3.** Wybrane wypowiedzi skalujące poziom przygotowania do wykonywania zawodu pracownika socjalnego (absolwenci kierunku praca socjalna)

Samoocena przygotowania do wykonywania zawodu na skali od 1 do 10	Uzasadnienie wyboru danego poziomu przygotowania (nr respondenta)
Ocena na 5	„Poziom osiągnęłam poprzez ukończenie studiów oraz zdobytą wiedzę. Brakuje mi jeszcze doświadczenia praktycznego oraz umiejętności radzenia sobie w każdej możliwej sytuacji. Trochę pewności zyskałam dzięki odbywanym praktykom, lecz to wciąż za mało, by czuć się zupełnie dobrze w tym zawodzie” (PS26).
Ocena na 6	„Znalazłam się na skali 6, dzięki merytorycznemu przygotowaniu oraz doświadczeniu, które mogłam zdobyć, np. podczas praktyk. Dodatkowo pomaga przygotowanie wyniesione z praktyki na pierwszym stopniu studiów licencjackich. Myślę, że obie rzeczy pomogły mi przejść na ocenę 6, ale muszę jeszcze się nauczyć i mentalnie przygotować do pewnych spraw. Dodatkowo myślę, że sytuacje, które mnie spotykają będą dopiero oparte na przyszłym doświadczeniu zarówno tym zawodowym (w przypadku podjęcia takiej pracy), jak i tym społecznym” (PS20).
Ocena na 6	„Najbardziej odczułem to na praktykach, gdzie pomagała mi wiedza wyniesiona z zajęć. Oczywiście zaznaczyłem 6 ponieważ uważam pracę socjalną za bardzo szeroką i wiem, że aby skutecznie pomagać innym, muszę się jeszcze dużo nauczyć” (PS19).
Ocena na 7	„Włożyłam sporo pracy w naukę na studiach licencjackich, dzięki praktykom zawodowym mogłam również zdobywać wiedzę od praktyków pracy socjalnej i zdobyłam dużo potrzebnej wiedzy zarówno teoretycznej, jak i praktycznej” (PS4).
Ocena na 8	„Myślę, że po ukończeniu studiów pierwszego stopnia jestem wystarczająco przygotowana do podjęcia pracy jako pracownik socjalny, wydaje mi się jednak, że miałam za mało styczności z praktyką w tym zawodzie i dlatego nie zaznaczyłam wyższego punktu na skali” (PS27).

Źródło: opracowanie własne.

Miejscom na środku skali (między 5 a 8) towarzyszyły wypowiedzi łączące poczucie posiadania wiedzy, ale wymagającej większej praktyki. Obrazują

one wyraźnie, że te same argumenty towarzyszą różnym poziomom poczucia przygotowania.

W przypadku osób, które nie są absolwentami studiów, praca socjalna najczęściej wskazywanym argumentem dla ocen 6–8 była pilność i zaangażowanie w przygotowanie do zajęć. Żadna z osób w tej grupie nie odwołała się do posiadanych umiejętności ani doświadczenia, co niewątpliwie wynika z braku odbytych praktyk.

**Tabela 4.** Wybrane wypowiedzi skalujące poziom przygotowania do wykonywania zawodu pracownika socjalnego (absolwenci innych kierunków)

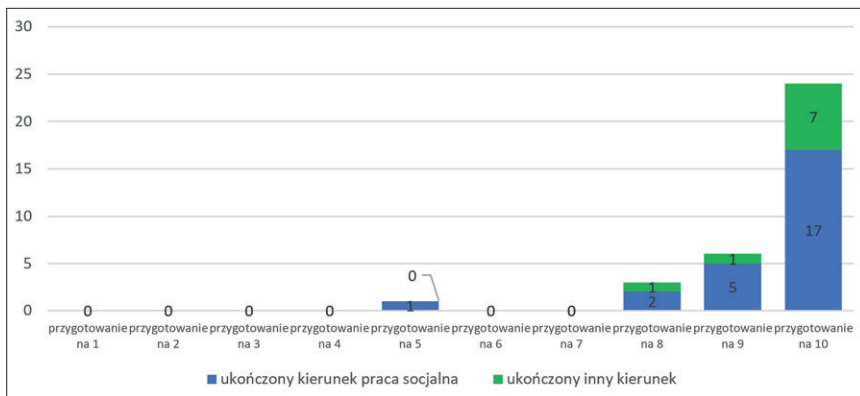
Samoocena przygotowania do wykonywania zawodu na skali od 1 do 10	Uzasadnienie wyboru danego poziomu przygotowania
Ocena na 6	„Staram się aktywnie uczestniczyć w każdych zajęciach, dużo czytam i przygotowuje się do tych zajęć” (I6).
Ocena na 7	„Myślę, że ten poziom osiągnęłam dzięki zaangażowaniu w zajęcia. Myślę, że dużo również dało mi wykonywanie prac domowych oraz aktywność na zajęciach” (I5).
Ocena na 7	„Mimo że nie jestem po pracy socjalnej staram się czytać wszystkie zadane teksty oraz odrabiać wszystkie zadania domowe. W miarę możliwości czytam również dodatkową literaturę i staram się ciągle uzupełniać zdobywaną wiedzę. Jednak wiem, że jeszcze długa droga doskonalenia zawodu mnie czeka, bym była w pełni zadowolona i przysłużyła się ludziom” (I9).
Ocena na 8	„Na tej skali oszacowuje się na 8, ponieważ odnoszę wrażenie, że jestem czytana w obszarze pracy socjalnej. Ponieważ pragnę wykonywać moją przyszłą pracę najlepiej, jak to możliwe, chcę stale pogłębiać moje kompetencje zawodowe, moją wiedzę i poszerzać perspektywę” (I28).

Źródło: opracowanie własne.

W kolejnym pytaniu uczestników zajęć poproszono, by wskazali, w którym miejscu tej samej skali chcieliby się znaleźć. Zdecydowana większość uczestników zajęć wskazała na najwyższy poziom skali – 68% absolwentów kierunku praca socjalna i blisko 78% absolwentów innych kierunków. Tylko jeden student wyznaczył sobie miejsce w połowie skali i był to ten sam student, który w pierwszym pytaniu swoje przygotowanie ocenił na poziomie 3 punktów. Co czwarta osoba wybrała poziom 9 lub 8, wyrażając tym samym pogląd, że osiągnięcie przygotowania na 10 punktów nie jest możliwe ze względu na duże zróżnicowanie zadań, ról i wyzwań towarzyszących pracownikom socjalnym. „Zawsze może zdarzyć się coś, co pracownika socjalnego zaskoczy i na co nie będzie w pełni przygotowany” (PS31). W wypowiedziach pojawia

się też świadomość potrzeby ciągłego rozwoju. „10 nie zaznaczyłam, bo jestem zdania, że nigdy nie powinno się przestać rozwijać – to taki punkt zapasowy i motywujący” (PS29). Świadczy o tym również druga z wypowiedzi: „wiem, że w tym miejscu praca nad doskonaleniem się w tym kierunku się nie kończy i jest ona ciągłym procesem, który powinien trwać także już w trakcie pracy w zawodzie” (I23).

**Wykres 3.** Preferowany poziom przygotowania do zawodu (na skali od 1 do 10)



Źródło: opracowanie własne.

Za znaczące należy uznać wypowiedzi, które wskazywały, co zdaniem badanych musi się wydarzyć (zmienić), by osiągnęli to miejsce? Oprócz odpowiedzi nawiązujących do podjęcia pracy w zawodzie rozumianej również jako zdobycie doświadczenia (12), kontynuacji nauki (9), odbycia praktyk (5) oraz własnej ciężkiej pracy (3), pojawiło się kilka wypowiedzi odnoszących się do innych aspektów. Badani wskazywali na własne cechy, jak odwaga, otwartość, konieczność ćwiczenia umiejętności komunikacyjnych, otwartość na zmiany lub większa uważność w kształceniu poszczególnych umiejętności po to, by je świadomie wykorzystywać w aktywności zawodowej.

Mając na uwadze, że trenowanie umiejętności w zakresie PSR było dla wielu studentów wyzwaniem, istotne są wyniki uzyskane w odpowiedzi na pytanie o zamiar wykorzystania podejścia w swojej przyszłej pracy zawodowej. Wszyscy uczestnicy zajęć wskazali, że będą chcieli z niego skorzystać, z czego 35% wybrało odpowiedź „zdecydowanie tak”. Wyrażna jest jednak w tym przypadku przewaga studentów kończących inny kierunek niż praca socjalna (aż 78% tej grupy, przy tylko 20% absolwentów kierunku, w tym tylko jedna osoba pracująca aktualnie w ośrodku pomocy społecznej). Ta zaskakująca



dysproporcja nasuwa pytanie, czy studenci, którzy jeszcze nie odbyli praktyk zawodowych, utrzymają swoją chęć pracy w modelu po ich ukończeniu?

**Tabela 5.** Wizja preferowanego obrazu przyszłości

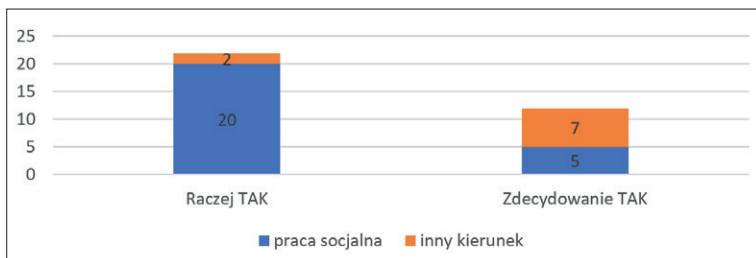
Preferowany poziom przygotowania do zawodu	Okoliczności osiągnięcia preferowanego poziomu przygotowania (cele)
Ocena na 5	„By stało się to, musiałbym się przełamać i spróbować pracy z inną grupą docelową niż dzieci” (PS16).
Ocena na 8	„Jedną z najważniejszych rzeczy jest tu odwaga, by właśnie podjąć się tak odpowiedzialnej pracy. Obecnie pracuję w dwóch innych miejscach, gdzie nie mam takiej odpowiedzialności, może stąd ten strach. Chciałabym w najbliższym czasie go przełamać, być odważniejsza” (PS11).
Ocena na 9	„Myślę, że wydarzyć musi się jeszcze sporo rzeczy związanych z nowymi doświadczeniami życiowymi. Musiałabym podjąć taką współpracę na co dzień, co pozwoliłoby mi ćwiczyć różne umiejętności zarówno komunikacyjne, jak i kompetencyjne. Musiałabym ukończyć studia, podjąć taką współpracę oraz przyjaźniej podchodzić do swojego otoczenia oraz innych ludzi, którzy w nim funkcjonują i działają w życiu codziennym zarówno zawodowym, jak i społecznym” (PS20).
Ocena na 10	„Muszę nabrać doświadczenia – z klientem, z kadrą, z szefostwem na wszystkich szczeblach. Chcę kreować pracę socjalną i zmieniać jej postrzeganie wśród ludzi i mediów, które przypominają sobie o pracy socjalnej tylko w przypadkach, gdy ktoś nie dopełni swoich obowiązków” (PS2).
Ocena na 10	„Znaleźć stanowisko i pracę, która będzie dla mnie spełnieniem tych marzeń” (PS3).
Ocena na 10	„Aby mogła czuć 100% przygotowanie do zawodu muszę poświęcić więcej czasu na zapoznawanie się z kolejnymi tematami, bardziej analitycznie podchodzić do kolejno osiągniętych umiejętności, żeby móc w późniejszym czasie wykorzystywać je w swojej pracy” (PS7).
Ocena na 10	„Musiałabym być bardziej otwarta na zmiany” (PS24).

Źródło: opracowanie własne.

Studenci poproszeni o uzasadnienie, co przekonuje ich do skorzystania z podejścia, podkreślali w głównej mierze koncentrację na zaletach, zasobach (9) i preferowanej przyszłości klienta (6). Za atut przyjętej perspektywy uznawali również założenie, że jest „wiele możliwości rozwiązań tego samego problemu” (6), ponieważ istnieje wiele spojrzeń na daną sytuację. Uwagę przywiązywali również do samodzielnego określania celów przez klientów (4), metody małych kroków (4) i większego zaangażowania klientów w szukanie własnych rozwiązań, czyli faktyczne usamodzielnianie (4). W wypowiedziach

podkreślano ponadto uniwersalność podejścia (niezależność od problemów i wieku klientów) oraz przywoływano przekonanie, że jest to „podejście, którym nie można skrzywdzić klienta”, nawet jeśli okaże się nieefektywne. „Do skorzystania z takiego podejścia przekonują mnie zasady działania oraz to, że zgodnie z tym podejściem żadnej osoby nie skrzywdzę. Ludzie sami określają swoje cele, działania. Podążamy w tym podejściu za klientem, a nie za pracownikiem socjalnym. W sytuacjach, kiedy jesteśmy na kogoś otwarci i angażujemy klienta, często sami mamy lepsze samopoczucie. [...] Możemy działać na rzecz dobra klienta. Ponadto skorzystanie klienta z własnych celów i pomysłów motywuje go do pracy, co przynosi taką podwójną satysfakcję. Jeśli podejście nie jest problemowe, ale opiera się na rozwiązaniach, to klient czuje większą akceptację i indywidualne podejście, co sprzyja tworzeniu relacji. Jest większa mobilizacja, lepsze nastawienie, większa chęć działania. Dodatkowo tą metodą można pracować z niemalże każdą osobą, niezależnie od tego, czy to dziecko, nastolatek, osoba dorosła, czy senior” (PS20).

**Wykres 4.** Deklaracja wykorzystania podejścia PSR w swojej przyszłej pracy zawodowej



Źródło: opracowanie własne.

Ponad co trzecia osoba wskazała, że chciałaby pracować w pełnym modelu (12), zauważając, że tylko wówczas można oczekiwać skuteczności. Natomiast wśród preferowanych elementów PSR, które uczestnicy zajęć będą chcieli wykorzystać w swojej aktywności zawodowej, najczęściej wymieniano komplementowanie (23), uważne słuchanie i podążanie za klientem (22) oraz wykorzystywanie informacji zwrotnej (21). Równie cenne w wyborach badanych było korzystanie z własnych pomysłów klienta (20) i stosowanie metody małych kroków (19). Najmniej osób wskazało na afirmowanie percepcji klienta (9), zgłębianie znaczeń nadawanych przez klientów (9), reframing (10) i postawę niewiedzy (10). Zwraca tutaj uwagę brak konsekwencji, bowiem w jaki sposób podążać za klientem (najwięcej wskazań) bez zgłębiania znaczeń nada-

wanych przez klientów i bez afirmacji ich percepcji? Sygnalizuje to niewystarczające zrozumienie istoty podejścia.

Jak wskazują badania przeprowadzone przez Opolską, im bliższa pełnemu modelowi praca, tym lepsze jej efekty. Wybiórcze i sporadyczne stosowanie jej elementów obniżało ocenę przydatności podejścia<sup>51</sup>. Zdaniem Jacka Szczepkowskiego poprzestawanie na szcztankowym włączaniu do swojej praktyki wybranych elementów podejścia PSR niesie za sobą niebezpieczeństwo podważania skuteczności całego modelu. W takich przypadkach bywa najczęściej tak, że „narzędzia” są nowe, ale „filozofia” spotkania pozostaje „stara”<sup>52</sup>. Ocena efektywności pracy w modelu wymaga ujęcia całościowego. Samo stosowanie komplementowania czy skalowania to za mało, by mówić o pracy opartej na założeniach PSR. Z drugiej strony owo włączanie pojedynczych elementów w praktyce początkujących pracowników socjalnych może stanowić pierwszy krok ku zmianom.

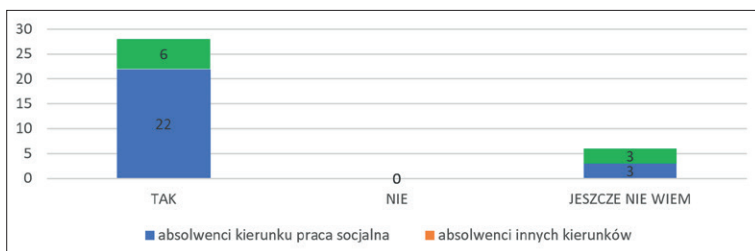
Ostatnie pytanie dotyczące modelu PSR odnosiło się do ograniczeń w jego stosowaniu. Blisko połowa uczestników zajęć stwierdziła, że głównym utrudnieniem w stosowaniu podejścia może być osobowość klienta (15). Drugim z wymienianych powodów był brak chęci do współpracy ze strony klienta (8). Tym samym można uznać, że studenci poddali w wątpliwość skuteczność podejścia w przypadku klientów niedobrowolnych. Wśród barier znalazły się również: brak czasu (4), niedostateczne umiejętności prowadzenia rozmowy (3), koncentracja na problemie, biurokracja i cechy osoby wspierającej – „Problemem może być zbytnia biurokracja wymuszająca na pracowniku socjalnym zadawanie określonych pytań (np. wywiady, w których rozmowa skupia się wokół problemu), a także duży nawał obowiązków i brak czasu, który sprawia, że PSR jako metoda skupiająca się na małych krokach jest rzadziej stosowana” (I23). „Wydaje mi się, że ograniczeniem może być to, że może pracować tym podejściem osoba bardzo cierpliwa, która nie dominuje i uważnie słucha oraz jest gotowa przyjąć rozwiązania nadane przez klienta” (I9). O swoich indywidualnych cechach wspomina również jedna ze studentek, która jest obecnie zatrudniona w ośrodku pomocy społecznej. „Prowadzę rozmowę pod wpływem emocji, impulsu. Nie zastanawiam się, czy w danej chwili dobrze sformułowałam pytanie, jestem szczerą energiczną i często automatycznie już odpowiadam na pytania, zadaje je. Ograniczeniem są tylko moje indywidualne cechy” (PS22). Odpowiedź sugeruje, że studentka postrzega PSR jako metodę w pewnym stopniu ograniczającą jej swobodę i naturalną potrzebę ekspresji. Warto przytoczyć również wypowiedź drugiej ze studen-

51 *Zastosowanie Solution Focused Approach (SFA)*, dz. cyt., s. 58.

52 *Praca socjalna – podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, dz. cyt., s. 154.

tek zatrudnionych w ośrodku pomocy społecznej, uwzględniającą aktualne doświadczenia wpływające na ograniczone możliwości korzystania z PSR: „Moim zdaniem ograniczeniami w stosowaniu podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach w pracy socjalnej jest w obecnym czasie<sup>53</sup> minimalny kontakt z klientem, wywiady przeprowadzane są telefonicznie, klienci przez telefon nie są chętni do długich rozmów. W dobie pandemii nie ma możliwości, żeby z klientem usiąść, porozmawiać (głównie pracuję z seniorami) i zastosować podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach” (PS30). Domknięciem katalogu trudności w praktykowaniu modelu, dostrzeżonych przez studentów kierunku praca socjalna, jest zwrócenie uwagi na niezbędną umiejętność prezentowania postawy „niewiedzy”. „Ważne jest, aby mimo swoich własnych pomysłów uwzględnić pomysły klienta oraz jego uczucia i emocje” (I13). Wydaje się, że to właśnie ta umiejętność okazuje się najtrudniejsza do wypracowania, bowiem niejako z definicji od pracowników socjalnych oczekuje się profesjonalnego przygotowania i korzystania z interdyscyplinarnej wiedzy.

**Wykres 5.** Czy planujesz pracę w zawodzie pracownika socjalnego?



Źródło: opracowanie własne.

Zważywszy, że aż blisko 70% uczestników zajęć było absolwentami kierunku praca socjalna na poziomie licencjackim, należało przypuszczać, że decydując się na kontynuację kształcenia, planują oni pracę w zawodzie. Wyniki przeprowadzonych badań potwierdzają ten zamiar u blisko 90% osób posiadających już uprawnienia do wykonywania zawodu. Tylko sześć osób z całej grupy zajęciowej nie ma jeszcze pewności odnośnie podjęcia pracy w zawodzie pracownika socjalnego. Dwie z nich nie mają sprecyzowanych planów, jednak chciałyby pracować z ludźmi. Wśród innych odpowiedzi pojawiły się takie zawody, jak mediator, policjant, logopeda, wychowawca, asystent rodziny.

53 Studentka została zatrudniona w czasie pandemii. Staż pracy podczas badania wyniósł trzy miesiące.

W większości z nich podejście PSR ma przestrzeń wdrożeniową, uzależnioną w dużej mierze od otwartości i gotowości podejmowania nowych metod współpracy.

Wyniki przeprowadzonych badań wskazują na silne przywiązanie do perspektywy problemowej, wzmocnione doświadczeniem z odbytych praktyk zawodowych. Deklarowana chęć wykorzystania w przyszłości modelu PSR jest uzależniona w opinii badanych w dużej mierze od predyspozycji i gotowości do współpracy samego klienta. Przyszli pracownicy socjalni zatem niejako na starcie zdają się ograniczać swój sposób widzenia klienta jako pozbawionego zasobu „chęci brania spraw w swoje ręce”. Model traktują bardziej jako „urozmaicenie” lub „wzbogacenie” działań niż jako ich podstawę. Sformułowany na wstępie warsztatów cel można jednak uznać za osiągnięty, co znalazło wyraz w pozytywnej ocenie założeń modelu i gotowości do korzystania przynajmniej z jego elementów w praktyce zawodowej.

## Zakończenie

Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach mieści się w grupie podejść ponowoczesnych, w których to klient (a nie pracownik socjalny) jest uważany za eksperta<sup>54</sup>. Akcentuje się w nich podmiotowe i indywidualne traktowanie człowieka poprzez dawanie mu prawa do decydowania o sobie (samostanowienia), wolności wyboru, możliwości przedstawienia swojego punktu widzenia i pomysłów na rozwiązania<sup>55</sup>. We współpracy z klientem zdecydowanie większe znaczenie przypisuje się jego potencjałowi, odporności i rezyliencji. W mniejszym zaś stopniu przywiązuje się wagę do deficytów klienta i ich źródeł. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach kładzie nacisk na konieczność współdziałania i współpracy w rozwiązywaniu trudnych życiowych sytuacji klienta. De Jong użył określenia „współkonstruowanie”, co podkreśla obustronny udział pracownika socjalnego i klienta w procesie pomagania oraz wskazuje, że „przez ten proces słuchania, przyswajania, łączenia i odpowiadania klientowi pracownicy socjalni i klienci wspólnie tworzą nowe i zmienione znaczenia skierowane na rozwiązania”<sup>56</sup>. Model łączy się z przeświadczeniem, że właściwa komunikacja i oparcie relacji na szacunku do sposobu postrzegania sytuacji przez klienta oraz odmienności radzenia sobie z trudnymi życio-

---

54 *Wachlarz współczesnych stanowisk...*, dz. cyt., s. 112.

55 E. Lipowicz, *Od deficytów ku zasobom – nowe tendencje w pracy socjalnej z rodziną*, „Relacje. Studia z Nauk Społecznych” 2018, nr 5, s. 23.

56 P. DeJong, *Solution-Focused Therapy*, w: *Social Workers' Desk Reference*, Oxford 2009, s. 255.

wo sytuacjami pozwala klientowi znajdować rozwiązania swoich problemów często bez specjalistycznej interwencji socjalnej<sup>57</sup>. Co więcej, istnieje wiele możliwych rozwiązań danego problemu, a celem działań staje się wizja pozytywnej przyszłości, która jest definiowana przez samego klienta.

Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach, podobnie jak inne modele pracy z klientem, ma swoje liczne ograniczenia, które są szczególnie widoczne w przestrzeni wsparcia udzielanego w ośrodkach pomocy społecznej<sup>58</sup>. Niemniej praktycy sięgający po tę metodę podkreślają poprawę jakości współpracy z klientem. Ma to miejsce zarówno w przypadku pracy pełnym modelem, jak również przy stosowaniu jedynie wybranych technik podejścia<sup>59</sup>. Pracownicy socjalni zauważają, że podejście PSR sprzyja optymizmowi i motywacji klienta. Pozwala na „wyjście ze schematu” i zwiększa poziom wzajemnego zaufania. Dowartościowuje klientów i zmienia podejście pracowników socjalnych do klientów i swojej pracy. Pracownicy socjalni stosujący PSR mają zdecydowanie większą świadomość swojego wpływu na rozwój relacji z klientem<sup>60</sup>.

Obecność modelu w programach studiów należy traktować jako element niezbędny, aczkolwiek niewystarczający do upowszechnienia praktyki w duchu PSR. Stanowi etap wprowadzający w filozofię i przybliża mechanizmy skuteczności działania. Służy poszerzaniu świadomości o znaczeniu relacji we współpracy i wskazuje na konkretne narzędzia sprzyjające jej budowaniu. Przygotowanie do pracy w modelu wymaga przede wszystkim treningu w środowisku zawodowym, który dziś jest niemożliwy pod okiem praktyków ze względu na marginalny zakres stosowania metody. Widoczna jest tu niespójność edukacyjna, z którą mierzą się już na starcie osoby planujące pracę w zawodzie.

---

57 B. Dąbrowska, *Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach (SFA) nową jakością w pracy socjalnej*, w: *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*, red. L. Miś, dz. cyt., s. 108.

58 Zob. *Praca socjalna – podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, dz. cyt., s. 152–158.

59 Przeprowadzone pod koniec lat 90. XX wieku badania wśród grupy fińskich pracowników socjalnych i ich klientów, choć nie wykazały istotnych różnic w osiągnięciu celu, wprowadziły istotne zmiany w relację współpracy. Klienci wydawali się bardziej zadowoleni i bardziej skoncentrowani na swoich celach, a także bardziej zaangażowali się w rozwiązywanie problemów. Związek stał się bardziej osobisty i skupiony tylko na kilku celach, które obie strony zamierzały osiągnąć. Pracownicy faktycznie pracowali mniej, a klienci wykonywali swoje zadania sami. Zob. P. Sundman, *Solution-focused ideas in social work*, „*Journal of Family Therapy*” 1997, nr 19, s. 171.

60 *Zastosowanie Solution Focused Approach (SFA)*, dz. cyt., s. 58; K. Rewucka, *Coaching i „Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach” w pracy socjalnej*, w: *Rola pracy socjalnej w przeciwdziałaniu zjawisku wykluczenia społecznego*, red. D. Błasiak, I. Piątkowska-Lipka, Katowice 2012, s. 77–83; T. Świtek, *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach – PSSR*, w: *Klient ekspertem. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach i jego zastosowanie w Polsce*, red. J. Kienhuis, T. Świtek, Kraków 2007, s. 71–73.

Wobec ciągle zbyt małego miejsca na profesjonalną pracę socjalną<sup>61</sup> sięganie po modele silniej angażujące samych klientów, a przy tym krótkoterminowe, stają się szansą na zbliżenie do istoty pracy socjalnej (wzmacnianie, usamodzielnianie), co może się urzeczywistnić wyłącznie poprzez gotowość samych pracowników socjalnych na zmiany. To profesja, która wymaga nie tylko korzystania z wiedzy i umiejętności tak często, jak to jest możliwe<sup>62</sup>, lecz także obliuguje do refleksji na temat własnego warsztatu pracy i możliwości jego rozwoju. Ważnym zadaniem staje się w tym aspekcie dążenie do kształcenia w absolwentach otwartości i gotowości do dalszego samodoskonalenia, podejmowania wyzwań oraz wzmacniania odwagi do sięgania po innowacyjne modele działań.

## Bibliografia

- Berg I. K., Miller S., *Terapia krótkoterminowa skoncentrowana na rozwiązaniu*, Łódź 2000.
- Ciczkowska-Giedziun M., Dymowska M., *(Nie)podmiotowy wymiar relacji pomagania w pracy socjalnej*, „Praca socjalna” 2018, nr 33(2), s. 31–43.
- Ciczkowska-Giedziun M., *Praca socjalna z rodziną oparta na zasobach*, w: *Dysfunkcje rodziny*, red. A. Kotlarska-Michalska, Poznań 2011 (Roczniki Socjologii Rodziny, t. 21), s. 213–228.
- Corey G., *Teoria i praktyka poradnictwa i psychoterapii*, Poznań 2005.
- Dąbrowska B., „Nowa” praca socjalna, w: *Praca socjalna. 30 wykładów*, red. K. Frysztacki, Warszawa 2019, s. 400–421.
- Dąbrowska B., *Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach (SFA) nową jakością w pracy socjalnej*, w: *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*, red. Miś L., Kraków 2008, s. 105–118.
- DeJong P., Berg K. I., *Rozmowy o rozwiązaniach*, Kraków 2007.
- DeJong P., *Solution-Focused Therapy*, w: *Social Workers’ Desk Reference*, Oxford 2009.
- DuBois B., Miley K. K., *Praca socjalna, zawód, który dodaje siłę*, Katowice 1999.
- Ignasiak A., Olber E., Maciejewska-Dłubała M., Kubiak-Horniatko M., *Narzędzia pracy socjalnej*, Warszawa 2011.

---

61 K. Wódz, *Praca socjalna w poszukiwaniu nowych podejść i modeli*, w: *Ku integracji rozwoju człowieka i społeczeństwa*, red. A. Barska, T. Michalczyk, M. S. Szczepański, Katowice 2001, s. 42.

62 „Nowa” praca socjalna, dz. cyt., s. 403.

- Kantowicz E., *Akademicka edukacja do pracy socjalnej w Polsce w perspektywie nowych wyzwań*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska” 2016, vol. 29(1), s. 27–38, <https://doi.org/10.17951/j.2016.29.1.27>.
- Kantowicz E., *Paradigm of social work as a discipline of socio-humanistic science*, „Studia z Teorii Wychowania” 2011, nr 2(3), s. 113–125.
- Kantowicz E., *Praca socjalna w interdyscyplinarnym splocie nauk społecznych*, w: *Praca socjalna. 30 wykładów*, red. K. Frysztacki, Warszawa 2019, s. 76–96.
- Kaszyński H., *Sens i istota pracy socjalnej*, w: *Praca socjalna. 30 wykładów*, red. Frysztacki K., Warszawa 2019, s. 19–32.
- Kaźmierczak T., *Czy praca socjalna w Polsce jest nowoczesna?*, w: *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, red. W. Szymczak, Lublin 2009, s. 89–102.
- Kaźmierczak T., *Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka*, w: *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, red. Rymusza M., Warszawa 2019, s. 159–186.
- Kołodziejczyk A., *Krótką refleksją nad tendencjami wykorzystywania podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach przez pracowników socjalnych w ośrodkach pomocy społecznej*, „Zeszyty Pracy Socjalnej” 2019, 24, z. 4, s. 311–322, <https://doi.org/10.4467/24496138ZPS.19.026.12010>.
- Krasiejko I., *Metodyka działania asystenta rodziny*, Katowice 2010.
- Lefevere G., *Przyszłość do negocjacji: koncepcje z modelu Bruges*, w: *Ponowoczesne modele pomagania. Przykłady koncepcji i zastosowania*, red. A. Gulczyńska, I. Rotberg, Warszawa 2020, s. 226–241.
- Lelonkiewicz J., *Terapia krótkoterminowa skoncentrowana na rozwiązaniu. Pomaganie rodzinom i parom. I nie tylko*, w: *Ponowoczesne modele pomagania. Przykłady koncepcji i zastosowania*, red. A. Gulczyńska, I. Rotberg, Warszawa 2020, s. 256–272.
- Lipowicz E., *Od deficytów ku zasobom – nowe tendencje w pracy socjalnej z rodziną*, „Relacje. Studia z Nauk Społecznych” 2018, nr 5, s. 23–33.
- Łojko M., *Pomoc społeczna wczoraj i dziś. Nowe wyzwania – stare problemy*, „Studia Ekonomiczne” 2014, nr 179, s. 206–214.
- Łuczńska M., *Pracownicy socjalni w procesie profesjonalizacji*, Warszawa 2013.
- Milner J., O’Byrne P., *Poradnictwo krótkoterminowe: narracje i rozwiązania*, Poznań 2007.
- Miś L., *Konstruowanie pracy socjalnej skoncentrowanej na rozwiązaniach. Wprowadzenie*, w: *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*, red. L. Miś, Kraków 2008, (Zeszyty Pracy Socjalnej, z. 14), s. 13–25.
- Miś L., *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach i jej realizacja w USA, Europie i Polsce*, w: *Kierunki zmian w pedagogice opiekuńczej i pracy socjalnej*, red. K. Duraj-Nowakowa, U. Gruca-Mąsik, Rzeszów 2010, s. 225–241.



- Miś L., *Wachlarz współczesnych stanowisk teoretycznych dla pracy socjalnej*, w: *Praca socjalna. 30 wykładów*, red. K. Frysztacki, Warszawa 2019, s. 97–117.
- Opolska A., *Zastosowanie Solution Focused Approach (SFA) – podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach w pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem w ośrodkach pomocy społecznej*, w: *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*, red. L. Miś, Kraków 2008 (Zeszyty Pracy Socjalnej), zeszyt 14, s. 49–71.
- Rewucka K., *Coaching i „Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach” w pracy socjalnej*, w: *Rola pracy socjalnej w przeciwdziałaniu zjawisku wykluczenia społecznego*, red. D. Błasiak, I. Piątkowska-Lipka, Katowice 2012, s. 77–83.
- Strengths-based approach: Practice Framework and Practice Handbook*, 2019, s. 24, [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/778134/stengths-based-approach-practice-framework-and-handbook.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/778134/stengths-based-approach-practice-framework-and-handbook.pdf) (dostęp: 18.04.2021).
- Sundman P. et al., *Theory of solution-focused practice*, 2019.
- Sundman P., *Solution-focused ideas in social work*, „Journal of Family Therapy” 1997, nr 19, s. 159–172.
- Szczepkowski J., *Praca socjalna – podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, Toruń 2010.
- Szczepkowski J., *Terapia młodzieży z problemem narkotykowym. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, Toruń 2007.
- Świtek T., *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach – PSSR*, w: *Klient ekspertem. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach i jego zastosowanie w Polsce*, red. J. Kienhuis, T. Świtek, Kraków 2007, s. 71–73.
- Trzaska L., *Refleksje wokół „Rozmów o rozwiązaniach” autorstwa Petera de Jonga i Insoo Kim Berga oraz sugestie dostosowania metody do reguł w relacjach interpersonalnych Polaków*, w: *Rola pracy socjalnej w przeciwdziałaniu zjawisku wykluczenia społecznego*, red. D. Błasiak, I. Piątkowska-Lipka, Katowice 2012, s. 101–132.
- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2021 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o ochronie zdrowia psychicznego (Dz.U. 2021 poz. 803).
- Wódz K., *Praca socjalna w poszukiwaniu nowych podejść i modeli*, w: *Ku integracji rozwoju człowieka i społeczeństwa*, red. A. Barska, T. Michalczyk, M. S. Szczyński, Katowice 2001, s. 34–42.
- Zimmerman M. A., *Empowerment Theory Psychological, Organizational and Community Levels of Analysis*, w: *Handbook of Community Psychology*, red. J. Rappaport, E. Seidman, Boston 2000, s. 43–63.

