

## Konkluzje pierwszego etapu

2

Grupy wiedzy:

4

6 - obywatel – („petent”) w tym kontekście osoby pozostające w kontakcie z instytucjami, głównie z pomocą społeczną

8 - naukowcy – zajmujący się problematyką kontaktów obywateli z instytucjami

10 - przedstawiciele pomocy społecznej – w tym kontekście reprezentują instytucje lub „pomagaczy” (pamiętając, że też są obywatelami)

12

### 14 **I. Konflikt w działaniu pomocy społecznej między własnymi potrzebami a** 16 **potrzebami klienta**

#### 1.Szufladkowanie, klasyfikowanie problemów

18 Ze strony grupy obywateli: W trakcie spotkań z cyklu Krzyżowanie Wiedzy usłyszeliśmy, że  
20 potrzebujący mogą czuć, że są postrzegani przede wszystkim przez pryzmat ich problemu. Mogą czuć się niezrozumiani i niewysłuchani, a jednocześnie mogą odczuwać, że są zbyt szybko zaszufadkowani jako alkoholicy, trudni rodzice, bezrobotni, bezdomni.

22 To jest dla nich trudne do zaakceptowania i frustrujące. Każdy człowiek jest kimś więcej niż  
24 „problemem”. Klienci odnoszą wrażenie, że nie zawsze podchodzi się do ich problemów i sytuacji indywidualnie. Zaszufadkowanie powoduje, że nie jest już możliwe autentyczne, empatyczne pochylenie się nad indywidualną sytuacją, która jest bardziej złożona niż sam ich problem.

Ponadto, niekiedy niektórzy odczuwają, że są kategorie ludzi gorzej lub lepiej traktowanych.

28

Ze strony przedstawicieli pomocy społecznej: Dla pracowników socjalnych natomiast wydaje się, że praca poprzez ustalone kategorie "klientów" jest pomocna i bardziej skuteczna, ponieważ pozwala na lepsze skoncentrowanie się na problemie i odpowiednio do niego udzielaną pomocą. Nie powoduje rozpraszania się, a zatem daje możliwość na szybsze osiągnięcie celu.

34 Muszą traktować klienta przez pryzmat kategorii, aby została wydana decyzja administracyjna np. na zasiłek okresowy (finansowany przez wojewodę i ośrodek), bo musi być wpisana kategoria w system komputerowy, czyli w dokumenty (dysfunkcja, np. niepełnosprawność). Utrudnia to pracę z klientem, bo jeśli pracownik socjalny nie jest zbyt wnikliwy albo nie ma czasu, to klient widziany jest jedynie przez pryzmat problemu. Pracownik społeczny nie ma czasu na wnikliwą diagnozę źródeł problemu. Często pełna diagnoza zrobiona zbyt późno powoduje spiętrzenie się problemów.

40

Ze strony naukowców: Kategoryzacja jest częścią postępowania administracyjnego, czyli procedury biurokratycznej. W pracy socjalnej nie ma takiego charakteru. Im więcej osób i ich problemów jest odpowiednio sklasyfikowanych, tym bardziej skuteczne i mniej kosztowne są działania lepiej wyspecjalizowanej kadry pracowniczej. Tyle że badania świadczą o tym, że wiele osób nie mieści się w żadnych przewidzianych kategoriach, co skutkuje reakcjami i

44

46 działaniami źle dopasowanymi do problemów i sytuacji konkretnych osób oraz wzrostem kosztów.

48

## 50 **2. Wpisywanie w role.**

52 Ze strony naukowców :Spotkania Krzyżowania Wiedzy pokazały nam sytuacje, w których pracownicy socjalni wchodzili w role „rodziców” wobec swoich klientów, których z kolei wpisywali w role „dzieci.” Konsekwencją tego jest brak podmiotowej komunikacji („dorosły-dorosły”).

56 Ze strony obywateli: Osoby starające się o pomoc mogą odbierać wyżej wspomniane sytuacje jako naruszenie ich domowego spokoju (miru), czy wręcz agresję ze strony obcych osób na ich własnym terytorium. Obserwowano w dwóch analizowanych przez nas przykładach (1.Dom dla Osób Bezdomnych 2. sytuacja rodziny w której dochodzi do odebrania dziecka), że reakcje klientów świadczyły o ich rezygnacji lub agresji.

60 Ze strony przedstawicieli: Pracownicy socjalni mówili o tym, jak źle się czuli w roli „rodzica”, wykonawcy decyzji, która często była podjęta przez inne osoby (wyżej). Reakcje agresywne czy rezygnację ze strony klientów („dzieci”) odczytywali jako dodatkowe sygnały świadczące o słuszności podejmowanych działań i konieczności ich interwencji („rodziców”).

## 64 **3. Nierówne relacje.**

66 Ze strony obywateli: omawiane przykłady sytuacji pokazują, to jak może czuć się obywatel w kontakcie z instytucjami pomocowymi. Praktycznie może czuć, że stoi przed wyborem:

68 - zgodzenie się na narzuconą mu rolę i kategorię, czyli podporządkowuje (traci godność) dodatkowo ryzykując, że jego sytuacja mimo tego się nie poprawi

70 -odmowa przyjęcia kategoryzacji i roli, co jest równoznaczne z rezygnacją z korzystania ze wsparcia przez tę instytucję.

72 Obywatele mogą odczuwać również, że brakuje dyskusji między stronami i narzuca im się rozwiązania. W ramach spotkań Krzyżowania Wiedzy zobaczyliśmy, że klienci rozważają takie wybory i jest to bardziej widoczne w miejscach, gdzie pomoc społeczna jest związana z zapewnieniem podstawowych dóbr jak np. zapewnienie dachu nad głową. W miejscach gdzie klienci szukają schronienia zasady i reguły są ustalane jedynie przez kadrę zarządzającą tymi miejscami. Nie jest brana pod uwagę autentyczna konsultacja z mieszkańcami. A przyjmowane przez zarządzających reguły często nie są dostosowane do sytuacji i potrzeb klientów. Zatem wyborem jest uległość, poddanie się regułom (bez nadziei na zmianę sytuacji) lub nie przyjęcie reguły i ryzyko pozostania bez dachu nad głową.

80 Obywatele mogą się czuć traktowani lekceważąco przez reprezentantów instytucji. Uważają, że jest za mało pracowników i za mało okazują zwykłego „człowieczeństwa”.

82 Ze strony przedstawicieli: Jeżeli ma się dystans do sytuacji to łatwiej wchodzi się „w buty” obywatela. Można wtedy bardziej obiektywnie zobaczyć sytuację.

84 Funkcjonowanie takich miejsc jak noclegownie lub schroniska nie przewiduje indywidualnego traktowania człowieka ani widzenia przyczyn jego problemu. Doświadczenie uczestników warsztatów pokazuje, że często regulaminy nie zawierają punktów pozytywnych (np. praw

86

88 mieszkańców) tylko negatywne (np. nakazy i zakazy dla osób pijących). W tych miejscach  
92 szczególnie łatwo o zbyt szybką, negatywną i niesprawiedliwą ocenę człowieka (charaktery-  
94 styczne jest stereotypowe myślenie, że człowiek w schronisku to na pewno alkoholik, bezdom-  
ny itp).

Ze strony naukowców: Nierówne relacje między klientem pomocy społecznej a administracją są  
wpisane w istotę stosunku administracyjno-prawnego. Przeciwdziałać poczuciu nierówności mają  
konceptje zarządzania w administracji publicznej i towarzyszące im nazewnictwo – np. interesa-  
riusz a nie klient.

96

98

## 100 **II. Miejsce pracownika socjalnego - pośrednik między instytucją a** 102 **klientem.**

### 104 **1. Rozterki pracownika socjalnego: „pomagacza”- profesjonalisty z powołania a** **„urzędnika”.**

106 Ze strony przedstawicieli: w czasie warsztatów pracownicy socjalni mówili o tym, że stają w  
108 pracy przed poważnymi dylematami. Z jednej strony są ludźmi z krwi i kości, mają uczucia i  
przekonania, a z drugiej jednocześnie są przedstawicielami instytucji państwowej (przed  
którą odpowiadają i w imieniu której występują).

110 Aby skutecznie wykonywać swoją pracę, móc odpowiedzialnie reprezentować państwo oraz  
112 czuć się dobrze jako ludzie, potrzebują oni rzetelnej informacji ze strony klienta. Brak  
rzetelnej informacji ze strony klienta widzą jako brak chęci do współpracy i nieuczciwość.  
Pracownik socjalny ceni zrozumienie przez obywateli kontekstu jego pracy.

114 Ponadto, z doświadczenia zdarza się tak, że pomoc szybciej i skuteczniej otrzymuje osoba, której  
116 postawę postrzega się jako roszczeniową. Wtedy pracownik socjalny czuje się, jakby był  
potraktowany przedmiotowo przez klienta i przez instytucję, w której główny przełożony nakazuje  
pracownikom socjalnym szybsze niż zwykle załatwienie sprawy.

118

Ze strony obywateli: osoby korzystające z pomocy mówią o potrzebie zaufania w relacji z  
120 pracownikiem socjalnym. Brak zaufania jest dla nich dodatkową trudnością gdy:

122 - chodzi o dyskrecję - w wielu przypadkach, jeśli klient ma poczucie, że to, co powie, może być  
użyte przeciwko niemu, woli milczeć.

124 - chodzi o zaangażowanie w pozytywne rozwiązanie sytuacji poprzez zmaksymalizowanie i  
dostosowanie środków, jak również reprezentowanie obywatela, przed którym jest  
odpowiedzialny.

126 - chodzi o odpowiedzialność przed instytucją, którą reprezentuje.

128 W niektórych przypadkach klient może odnieść wrażenie, że w kontaktach z pracownikiem  
socjalnym przeważał aspekt urzędnika niż dwa inne aspekty: człowieka i profesjonalisty.

### 130 **2. Język i kontekst instytucji**

132 Ze strony przedstawicieli: Szczególna pozycja pracownika socjalnego w relacji do klienta  
wynika z różnych aspektów jego pracy. Oczekuje się od niego znajomości i realizacji kodeksu  
134 zawodowego w stosunku do klienta, skuteczności urzędniczej, ale przede wszystkim, tego, że  
będzie człowiekiem rozumiejącym drugą osobę w jej trudnościach.

136

Profesjonalizm i reprezentowanie środowiska w ramach określonej instytucji powoduje, że jego sposób porozumiewania się jest nie tylko niejasny dla klienta, ale odbierany jako agresywny szczególnie jeśli informacje są przekazywane „na zimno” ( bez okazania empatii).

140

Miejsce, jakie zajmuje pracownik socjalny w instytucji, powoduje, że w pewnych sytuacjach czuje się osamotniony ze względu na dużą odpowiedzialność i wpływ, jaki ma na życie ludzi zgłaszających się o pomoc.

144

Pracownik socjalny potrzebuje też czasem rozmowy ze współpracownikami na temat problemów klientów. Jednak często nie jest to możliwe w formalnych strukturach.

146

Ze strony obywateli: jeśli relacje między pracownikiem socjalnym a klientem układają się dobrze, wówczas klient ma poczucie, że pracownik socjalny może posłużyć się swoim wpływem na rzecz pozytywnego rozwiązania sytuacji klienta. Gorzej, jeśli te relacje nie układają się dobrze. Wówczas klient ma wrażenie, że pracownik socjalny nie robi wszystkiego co jest w jego mocy.

152

Problemem może być też fakt, że gdyby okazało się, że pracownik socjalny rozmawia o kliencie ze współpracownikami, nie informując i nie pytając o go zgodę, taka wymiana mogłaby zostać odebrana jako zdrada, sianie plotek czy wręcz naruszenie tajemnicy zawodowej, m. in. wyjawienie danych osobowych.

156

Ze strony naukowców: nie istnieje sformalizowana droga wymiany informacji między współpracownikami, jak i pracownika z przełożonymi. Krzyżowanie wiedzy pokazało, że między „pomagaczami” istnieje potrzeba wymiany informacji, a nie istnieje płaszczyzna, na której ową potrzebę dałoby się zaspokoić.

160

162