



HAL
open science

PROSZĘ, NIE POMAGAJ MI! PARADOKS POMOCY NARZUCONEJ.

Anna Rurka, Hardy Guy, Defays Christian

► **To cite this version:**

Anna Rurka, Hardy Guy, Defays Christian. PROSZĘ, NIE POMAGAJ MI! PARADOKS POMOCY NARZUCONEJ.. Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, 2013, 978-83-61638-89-8. hal-04209439

HAL Id: hal-04209439

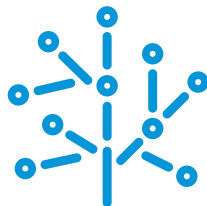
<https://hal.science/hal-04209439v1>

Submitted on 17 Sep 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Public Domain



koordynacja
na rzecz
aktywnej
integracji

Proszę, nie pomagaj mi!

Paradoks pomocy narzuconej

**Anna RURKA,
Guy HARDY,
Christian DEFAYS**
Tłum. Urszula Bisek, Magdalena Macińska



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Publikacja powstała w ramach projektu „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji” w ramach Działania 1.2 „Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej” Program Operacyjny Kapitał Ludzki, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Redakcja: Marta Sokołowska

Redakcja naukowa: dr Joanna Staręga-Piasek

Tłumaczenie z języka francuskiego: Urszula Bisek, Magdalena Macińska

Korekta: Małgorzata Pośnik

© Copyright by Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2013

ISBN: 978-83-61638-89-8

Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

00-697 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 65/79, Tel.: 22 237 00 00, Faks: 22 237 00 99

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane z podaniem źródła

Publikacja jest dystrybuowana bezpłatnie

Skład i druk: www.transdruk.pl

Spis treści

SŁOWNICZEK TERMINÓW I ZWROTÓW UŻYTYCH W PUBLIKACJI.....	6
SŁOWO OD AUTORÓW	9
WSTĘP.....	13
ROZDZIAŁ I	
POMOC I KONTROLA SPOŁECZNA: RELACJA SPRZECZNA.....	16
ROZDZIAŁ II	
TEORIA PODWÓJNEGO WIĄZANIA (DOUBLE BIND) GREGORY'EGO BATESONA	19
1. NAKAZ SPRZECZNY	19
1.1. Sprzeczny nakaz przyjęcia pomocy i opieki	21
2. NAKAZ SPRZECZNY A PODWÓJNE WIĄZANIE.....	22
2.1. Decydująca rola kontekstu i metakontekstu	23
2.2. Podwójne wiązanie rozdwojone	24
ROZDZIAŁ III	
NARZUCONA POMOC PSYCHOLOGICZNA, WYCHOWAWCZA I SPOŁECZNA.....	26
1. POMOC NARZUCONA.....	26
1.1. Rozwiązania alternatywne w odpowiedzi na narzucenie pomocy przez służby społeczne lub organ sądowy	27
1.2. Gdy sprzeczność się konkretyzuje	29
2. Od pomocy narzuconej do podwójnego wiązania.....	30
2.1. Osoba wspomagana w pułapce.....	30
2.2. Wspierający w pułapce.....	31
3. KONSEKWENCJE DLA POLITYKI SPOŁECZNEJ	32
PODSUMOWANIE: POMOC I CZUJNOŚĆ	33
ROZDZIAŁ IV	
POMOC NARZUCONA A DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE: NOWE SCENARIUSZE ALTERNATYWNYCH DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH.....	35
1. ZARYS RÓŻNYCH STRATEGII DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH W RAMACH POMOCY NARZUCONEJ.....	35
2. POMOC CZY DZIAŁANIE WSPIERAJĄCE? PODSTAWOWE ZAŁOŻENIA	37
2.1. System działań wspierających	37
2.2. Niemożność nieudzielenia pomocy.....	39
2.3. Włączenie osoby trzeciej i pojawienie się innej gry	40
2.4. Osoba wspierająca: współuczestnik alternatywnego układu relacyjnego	41
2.5. System działań wspierających i podejmowane działania pomocowe.....	42
2.6. Wyjść z relacji, której naturę wydaje się określać i narzucać symptom.....	47
PODSUMOWANIE: ETYKA A DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE	48



ROZDZIAŁ V

PARĘ SŁÓW NA TEMAT ZMIANY	50
1. Filary zmiany	51
2. Wyjść poza linearne powiązanie przyczynowo-skutkowe	51
3. „Tu i teraz” oraz symptom jako czynnik równowagi	52
4. Zmiana i próg destabilizacji w systemie wspierającym	53

ROZDZIAŁ VI

INNY PROBLEM DAJE INNE ROZWIĄZANIE.....	57
1. Problem determinuje rozwiązanie.....	58
2. Wydarzenie, które otworzyło przed nami nowe perspektywy.....	59
2.1. Pójść za tym, co paradoksalne: inaczej zdiagnozować problem.....	60
3. Wspólna wizja i płynące z niej korzyści.....	61
3.1. Argumentacja w jednej płaszczyźnie komunikacyjnej	61
3.2. Uczestnictwo w procesie wolnym od pułapek.....	62
3.3. Podporządkowanie się regułom gry bez ich akceptacji.....	63
3.4. Wiedzieć, jak zakończyć grę.....	65
4. Inna optyka interwencji: wspólne zadanie.....	65
4.1. Każdy ma swoje zadanie	67
4.2. Zadania specjalistów prowadzących działania wspierające.....	68
4.3. Solidarność: niezbędna dla komfortu pracy specjalistów.....	70
4.4. Raporty: narzędzie komunikacji i wpływu.....	71
Zakończenie: inna definicja problemu, inne rozwiązanie, a więc i inny rodzaj działań wspierających	74

ROZDZIAŁ VII

NAKAZ – ZAWARTOŚĆ – NAKAZ – OPAKOWANIE A PROCES DZIAŁAŃ

WSPIERAJĄCYCH	75
1. Zadanie w procesie działań wspierających: remedium?	75
2. Typologia nakazów	76
2.1. Specyfikacja nakazu.....	77
2.2. Od nakazu-opakowania do procesu wspierania	78
3. Optymalizacja przestrzeni działań wspierających i współpraca pomiędzy instytucją kierującą do pomocy, a ekipą prowadzącą działania pomocowe	80
4. Nakaz w procesie wspierania: przykłady	82
4.1. Przykład pierwszy: Katarzyna, jej matka i babcia	82
Podsumowanie: nakaz a gra relacyjna	89

ROZDZIAŁ VIII

RAMY DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH	90
1. Trzy bieguny interwencji na poziomie pragmatyki	90
1.1. Zadanie jako cel	91
1.2. Realizacja jako cel	91

2. Dynamika interwencji i jej składowe	94
2.1. Zrozumieć wyzwanie	94
2.2. Status instytucji kierującej	95
2.3. Zidentyfikować szanse i zagrożenia.....	96
2.4. Doprecyzowanie oczekiwań instytucji sprawującej władzę	99
2.5. Plan pracy i zasady współpracy.....	100
3. Między praktyką a teorią: strategie i studia przypadków.....	101
3.1. Kiedy osoba będąca pod przymusem nie zna oczekiwań instytucji kierującej lub instytucja ta nie chce sprecyzować swoich oczekiwań	101
3.2. Kiedy w wyniku pomocy narzuconej pojawia się dobrowolna prośba o pomoc ...	105
4. Skuteczność działań wspierających	106
5. Od praktyki do programów politycznych.....	107
Zakończenie	109
Bibliografia	111



SŁOWNICZEK TERMINÓW I ZWROTÓW UŻYTYCH W PUBLIKACJI

GRA RELACYJNA zakłada, że komunikacja między osobami realizuje się według reguł ustanowionych przez role, jakie jednostki realizują w społeczeństwie. Na przykład: rodzic ma pokazać, iż się stosuje do nakazu sądowego, bo wie, że w przeciwnym razie władza nad dzieckiem może zostać mu odebrana.

KONTROLA SPOŁECZNA to zamierzone panowanie społeczeństwa nad jednostką. Społeczeństwo po przez określone instytucje kontroluje, czy jednostka stosuje się do norm. Osoby lekceważące normy społeczne dotyka sankcja, a w ostateczności usuwane są ze społeczeństwa.

METAKOMUNIKAT jest to komunikat na temat komunikacji i relacji między osobami, które się porozumiewają. Na przykład: pracownik socjalny mówi klientowi, że sposób, w jaki się do siebie odnoszą, sprawia, że nie czują się dobrze w tej relacji, kontaktują się, bo muszą, a nie dlatego, że chcą coś zrobić wspólnie.

METAKONTEKST to każdy kontekst sytuacyjny wpisany w szerszy kontekst, który z kolei jest wpisany w jeszcze szerszy kontekst i tak w nieskończoność. Skuteczne komunikowanie się wymaga, by osoby zaangażowane rozpoznawały dany kontekst w podobny sposób. Na przykład: wychowawcy pracujący w placówkach opiekuńczych wiedzą, w jak trudnej sytuacji są wychowankowie placówek, jeśli pracownik mówi do dziecka: „otrzymasz tu to, czego nie masz w domu”, albo jeśli organizuje dzieciom wyjazd wakacyjny, którego rodzice nie będą mogli powtórzyć z powodu braku pieniędzy, tym samym komunikuje on dziecku informację: tata i mama nie są wystarczająco dobrymi rodzicami. Każda informacja, która nabiera określonego znaczenia w zależności od ściśle określonego i ograniczonego kontekstu, wymaga znajomości nie tylko kontekstu, ale i metakontekstu, aby mogła zostać odszyfrowana.

NAKAZ SPRZECZNY – ludzie nieustannie wysyłają do siebie zarówno wiadomości werbalnie, jak i niewerbalnie. Sprzeczność, o której mowa, zachodzi między tym, co osoba słyszy, a tym, co widzi lub odczuwa. W relację są zaangażowane dwie lub więcej osób, sformułowany komunikat ma następującą strukturę: pierwsze zdanie to stwierdzenie czegoś, drugie zdanie, to stwierdzenie czegoś na temat zdania pierwszego, te dwa zdania są ze sobą niespójne i jedno wyklucza drugie. Na przykład: kiedy jedna osoba każe drugiej być spontaniczną, albo chceć zmiany samej, z samej siebie. Osoba ulegająca drugiej osobie i poddająca się

procesowi pomocy, nie może z tej pomocy skorzystać w sposób pełny, gdyż pomoc może być skuteczna tylko wtedy, kiedy sama osoba potrzebująca pomocy chce. Nakaz przyjęcia pomocy jest więc nakazem sprzecznym. Spreczne nakazy prowadzą do podwójnego wiązania (patrz: Podwójne wiązanie).

PARADOKS to rozumowanie, w którym dwa poprawne założenia prowadzą do sprzeczności. Paradoks Epimenidesa, zwany także „paradoksem kłamcy”, jest często stosowanym przykładem w procesie komunikacji. Epimenides twierdzi: ja zawsze kłamię. Jeśli zadamy sobie pytanie, czy jest on kłamcą, czy też mówi prawdę, dojdziemy niechybnie do sprzeczności. Jeśli kłamię, to stwierdzając ja zawsze kłamię, wypowiada prawdę, a więc nie jest kłamcą. Jeśli natomiast mówi prawdę, to znaczy, że kłamię, odnosząc się do wartości semantycznej zdania.

POMOC NARZUCONA odnosi się do działań wspierających i realizowanych pod nakazem (m.in. sądu) lub na prośbę każdej innej instytucji/osoby, której decyzja ma poważne konsekwencje dla funkcjonowania klienta w jego środowisku. Podstawowymi pytaniami, które pozwolą ocenić relacje wpływu, są: „Kto Pana/Panią tutaj skierował?”; oraz: „Co by się stało, gdyby Pan/Pani tu nie przyszedł/przyszła?”.

POMOC KONTROLUJĄCA jest oparta na piętnowaniu deficytów opiekuńczych rodziców, na kontroli społecznej, na władzy i dominacji.

POMOC USAMODZIELNIAJĄCA jest pomocą opartą na bliskości, partnerstwie, ścisłej poufności, współodpowiedzialności, bogactwie, jakie daje sieć kontaktów. Pomoc ta aktywuje kompetencje zawodowe osoby wspierającej, zasoby klienta i jego środowiska.

PODWÓJNE WIĄZANIE – prowadzi do niego spreczny nakaz, oba są elementami komunikacji paradoksalnej. Podwójne wiązanie występuje wówczas, gdy jedna osoba – szczególnie ktoś o pozycji dominującej – dostarcza drugiej polecenie lub przekaz zawierający dwa rodzaje sprzecznych ze sobą lub logicznie niespójnych komunikatów. Chodzi o bardzo ważną dla jednej lub drugiej strony sprawę. Z powodów emocjonalnych (lęk przed odrzuceniem, przemocą) lub sytuacji życiowej (więzienie, hospitalizacja, umieszczenie w placówce i inne) osoba ta jest w sytuacji, w której nie może zakończyć relacji. Jest związana z drugą osobą z konieczności i musi wypełnić nakaz, którego nie może jednak zrealizować z własnej woli.

PODWÓJNE WIĄZANIE ROZDWOJONE następuje wówczas, gdy jedna osoba jest w interakcji z co najmniej dwiema innymi osobami. Każda z nich formułuje nakaz niemożliwy do spełnienia z punktu widzenia odbiorcy komunikatu, gdyż oba nakazy są ze sobą sprzeczne. Odbiorca ma wykonać oba nakazy, ale wie, że jeżeli spełni jeden, to nie będzie mógł zadowolić drugiej osoby. Jeżeli nie ma możliwości ani zerwania relacji, ani wyrażenia metakomunikatu,



relacja „zakleszcza się” w podwójnym wiązaniu. Osoba, która jest odbiorcą takiego nakazu, znajduje się w sytuacji bez wyjścia. Pewne przypadki szantażu emocjonalnego rozwiedzionych rodziców w stosunku do dziecka są dobrym przykładem. Dziecko, aby się podporządkować jednemu z rodziców, musi zaprzeczyć swojej miłości do drugiego rodzica.

PRAGMATYCZNE SPRZECZNOŚCI wyłaniają się w regularnych interakcjach, które determinują zachowanie. Obejmują one najczęściej sprzeczne nakazy i są często stosowanym schematem komunikacyjnym. Na przykład: nakaz „bądź spontaniczny” opisany w Słowniczku.

PRÓG DESTABILIZACJI zwany jest również progiem niestabilności. Jest to moment, po przekroczeniu którego interakcje pomiędzy poszczególnymi elementami systemu przestają zmierzać w kierunku przywrócenia poprzedniego stanu jego funkcjonowania. Wzmacniają się i doprowadzają do innego stanu. Powodowanie zmiany polega na wprowadzeniu pewnego rodzaju kryzysu w systemie, który zakłóci jego poprzednią równowagę i wprowadzi nową. Na przykład: w rodzinie, w której dziecko ma trudności szkolne, inna organizacja pomocy lub brak koncentracji otoczenia na tych trudnościach, a dostrzeżenie zdolności dziecka w innych dziedzinach życia, może doprowadzić do kryzysu, który zmusi ją do innej komunikacji na temat tych trudności i innej postawy.

SYSTEM jest zbiorem elementów powiązanych i zależnych od siebie. Poruszenie jednego elementu wprawia w ruch cały system. W takim podejściu rodzina, jak każda grupa, jest systemem, a zakłócenie równowagi systemu może spowodować problemy u jednego z jego członków. Może być również tak, że system zbuduje swoją harmonię wokół symptomu (objawu) jednego z członków rodziny lub grupy. W tej sytuacji symptom będzie pełnił określoną funkcję. Na przykład: anoreksja córki może być jedynym motywem, który powstrzymuje rodziców przed rozwodem. Osoba pomagająca nie znajduje się na zewnątrz systemu, ale wraz z klientem i jego środowiskiem tworzy tzw. „system działań wspierających/pomocowych”.

SŁOWO OD AUTORÓW

Pewnego dnia, gdzieś we Francji, natknęli się na siebie Anna Rurka i Guy Hardy. Co może ich łączyć, poza obszarem geograficznym, na którym przyszło im się spotkać? Polska emigrantka mieszkająca we Francji, która została pracownikiem naukowym Uniwersytetu Paris-Ouest i belgijski pracownik socjalny spędzający większość czasu we Francji, Szwajcarii, Quebecu, gdzie szkoli i prowadzi superwizję zespołów pracowników socjalnych. Początkowo zadziwienie łączącym ich silnym zaangażowaniem w pracę, a potem głęboka przyjaźń „od pierwszego wejrzenia”.

Może także rodzaj intuicji, wątpliwości, czy zawsze pomoc jest pomocna. Wrażenie, że czasem wręcz wzmaga ona problemy, na które miała stanowić remedium.

Niniejsza publikacja jest owocem tego spotkania oraz osobistej historii i ścieżki zawodowej autorów, którzy podejmują temat relacji pomocy społeczno-wychowawczej realizowanej z ramienia sądu lub służb społecznych. Różne doświadczenia zrodziły u autorów te same wątpliwości. W przypadku Anny Rurki były to badania naukowe prowadzone na klientach i pracownikach służb społecznych zajmujących się pomocą w środowisku dziecka i rodziny¹, w przypadku Guy Hardy’ego i Christiana Defaysa – stworzenie placówki C.A.R.P.E², w ramach której opracowują alternatywne podejście do świadczenia działań społeczno-wychowawczych. Z czasem Anna Rurka, przekonana, że podejście zakładające skupienie na kompetencjach rodziny sprawdzi się w jej ojczyźnie, prosi Guy Hardy’ego, by wystąpił w Polsce na konferencji zorganizowanej w Ośrodku Szkoleniowym w Białobrzegach, przy współpracy z Instytutem Rozwoju Służb Społecznych w ramach projektu „Innov2010”³,

- 1 RURKA A. L'efficacité de l'Action éducative en milieu ouvert. Le point de vue des usagers et des professionnels (Skuteczność działań wychowawczych w środowisku dziecka i rodziny z punktu widzenia klientów pomocy społecznej i pracowników socjalnych), Paryż, Harmattan, 2008.
- 2 Centre d'Aide à la Réalisation de Prestations Educatives (ośrodek pomocy w realizacji działań wychowawczych) to placówka pracująca z dziećmi, młodzieżą i ich rodzinami z postanowienia sądu. Stosuje alternatywne i innowacyjne metody pracy opierające się na „rozszyfrowaniu” sprzecznych nakazów i podwójnie ograniczających relacji. Metoda opracowana przez ten ośrodek pozwala na optymalizację zasobów i kompetencji każdego z partnerów w trójstronnej grze relacyjnej (rodzina, sąd, placówka). Niniejsza publikacja przedstawia niektóre praktyki stosowane w tej placówce.
- 3 Europejski projekt Innov2010 (www.innov2010.eu) przeprowadzono w czterech krajach europejskich (Polska, Francja, Belgia, Niemcy) w okresie od 2009 do 2011 r. Organizatorami były cztery stowarzyszenia: Eurocef (www.eurocef.eu), ATD Czwarty Świat w Polsce (www.atdorg.pl), Haus Neudorf e.V w Niemczech (www.hausneudorf.de) i Globul’In w Belgii (www.globulin-amo.be). Spotkanie otwierające konferencję i inicjujące cały program odbyło się w Białobrzegach w Ośrodku Szkoleniowym Instytutu Rozwoju Służb Społecznych.



a następnie, w tych samych okolicznościach, Anna Rurka spotyka, całkiem przypadkowo, C. Defaysa, obecnie dyrektora belgijskiej placówki C.A.R.P.E. Spotkania te doprowadziły do powstania niniejszej publikacji w języku polskim. Dziękujemy pani Joannie Starędze-Piasek, dyrektorze Instytutu Rozwoju Służb Społecznych, za okazane nam przy realizacji tej inicjatywy zaufanie.

Wspólne rozważania, refleksje i zaangażowanie społeczne każde z nas zawdzięcza w głównej mierze spotkaniom z rodzinami, którym pomoc została narzucona. Rodziny te nazbyt często egzystują w bardzo trudnych warunkach i są „zobligowane” do przyjęcia pomocy, o którą żaden z ich członków otwarcie nie prosił. Bardzo często stwierdzaliśmy, że w zakresie relacji pomocy, zarówno rodzinom, jak i pracownikom socjalnym, udzielała się niepokojąca atmosfera, w wyniku czego obie strony czuły się jak w potrzasku.

W pewnej dzielnicy, w rodzinie ledwo wiążącej koniec z końcem, w odpowiedzi na otrzymane zgłoszenie o potencjalnym zagrożeniu dziecka pojawia się pracownik socjalny. Rodzinie nie jest łatwo: zмага się z alkoholizmem ojca, depresją matki, przemocą domową i beczynnością dzieci. Trudności są olbrzymie. Ktoś (często sąd lub inspektor pomocy społecznej) nazywa problem (określa go jako „krzywdzenie”, „zaniedbanie”, „przestępczość”, „kazirodztwo” itd.) i bardzo chciałby, by rodzina przyznała, że do takich aktów doszło. A tymczasem... wielu nie uznaje istnienia problemu, o którym słyszą od innych, a który jako by występuje w ich rodzinie!

„Chcę, żeby otrzymali państwo pomoc w rozwiązaniu problemu, którego państwo nie uznają!”. „Pomóc tym, którzy nie proszą o pomoc!”. Oto dwa wyraźnie sprzeczne zdania: „Musicie przyjąć pomoc” i „Nie mamy problemu, który waszym zdaniem nas dotyczy!”.

W ramach działań wspierających, nakazanych przez instytucje społeczne czy sądowe, pracownik socjalny, kurator, wychowawca⁴ znajduje się najczęściej w sytuacji patowej. Wydaje mu się wówczas, że musi wziąć stronę jednych albo drugich – że nie ma innego wyjścia. Czy ma być lojalny wobec tego, który decyduje o jego działaniu, czy okazać solidarność z rodziną, która w jego oczach walczy za pomocą środków, którymi dysponuje? Niezależnie od tego, jaką decyzję podejmie, tym razem to on ugrzęźnie w sytuacji bez wyjścia. Jego moralność i etyka zawodowa sprawiają, że jeszcze bardziej angażuje się w tę kłopotliwą relację. Jeśli natomiast rodzina nie podda się nakazowi, naraża się na jeszcze większe ryzyko, ponieważ dzieci mogą, na skutek kolejnego nakazu, wychowywać się z dala od domu. Jak ustosunkować się do tych sprzeczności? Jak pracować mimo ich obecności?

Guy Hardy i jego współpracownik Christian Defays stwierdzili, że takie usytuowanie pracownika socjalnego w strukturze systemu pomocy jest niedopuszczalne. Bardzo szybko obydwaj zdali sobie sprawę z podstawowej sprzeczności sytuacji nieodłącznie związanej

4 W tej publikacji, najczęściej przywoływana kategorią zawodową są pracownicy socjalni, jest to tłumaczenie francuskiego słowa *travailleur social*, które odwołuje się do różnych profesjonalistów zajmujących się pracą socjalną i społeczno-wychowawczą z ramienia służb społecznych i sądowych. Jednakże mechanizmy pomocy narzuconej przedstawione w niniejszej publikacji stosują się do każdej kategorii profesjonalistów, które tę pomoc realizują i nakazują.

z pomocą narzuconą, w której mamy pomóc komuś, kto o pomoc nie prosi (nawet jeśli często faktycznie jej potrzebuje – z punktu widzenia innych osób). I tu zaczyna się zadawanie pytań, które, od paradoksów przez kryzysy poprowadzi ich w procesie prób i błędów do elementów rozwiązania, przedstawionych w niniejszej publikacji. Nie ma tu gotowych recept, są jedynie propozycje ścieżek, którymi można próbować podążać. Ponieważ, jak twierdzą, nigdy nie można powiedzieć, że cel został osiągnięty, specyfika każdej sytuacji uniemożliwia przedstawienie gotowych rozwiązań.

W pełni angażując się w swoją pracę socjalną i wychowawczą, przekonani, że opór i dystans ze strony rodzin to informacje istotne dla procesu pomocy, stworzyli nietypowy zespół. Od początku postawili na kształcenie ustawiczne; wielokrotnie korzystali z zewnętrznych superwizji, wprowadzili metodę interwizji, poświęcając dwie godziny raz na dwa tygodnie na odgrywanie scenek w zespole, w którym każdy po kolei decydował się na wystąpienie i wyciągnięcie wniosków z informacji zwrotnej ze strony pozostałych członków zespołu. Taka postawa pozwoliła im odrzucić zasadę niezaprzeczenia i zaakceptować fakt, że w przekonaniu pracownika socjalnego sprzeczności mogą współistnieć, że jego zadaniem nie jest zajmowanie stanowiska, ale uruchomienie procesu, który pozwoli na wyjście z ewidentnej sprzeczności. Ten ostatni punkt zasługuje na szczególną uwagę. Ani sąd, ani rodzice, ani dzieci nie są wykluczani: komunikat każdej z osób jest interpretowany jako prawdziwy, nawet jeśli ma się do czynienia z różnymi prawdami. Nie ma mowy o manipulacji: jest zmiana spojrzenia, perspektywy, punktu widzenia.

Nasze punkty widzenia, nasze opinie, przez które ujawniają się wyobrażenia na temat wydarzeń w naszym życiu czy napotkanych osób, mają pierwszorzędne znaczenie w logice relacyjnej.

W ramach badań Anna Rurka analizowała punkt widzenia rodziców i pracowników socjalnych pod kątem skuteczności udzielanej i przyjmowanej pomocy społeczno-wychowawczej. Wyniki tych badań zostały opublikowane w książce pod tytułem „Skuteczność pomocy społeczno-wychowawczej w środowisku życia dziecka z punktu widzenia rodziców i profesjonalistów”. Badania te są drugim źródłem niniejszej publikacji. Ogólnie rzecz biorąc, punkt widzenia klientów pomocy socjalnej, a szerzej, podmiotów pracy wychowawczej, przez długi czas był pomijany, głównie w takich krajach, jak Francja, Belgia czy Szwajcaria. Okazuje się zatem, że tym bardziej badacze powinni widzieć korzyść w tym, by oddać głos głównym zainteresowanym oraz aby tym wypowiedziom i analizie wypowiedzi przypisano wartość naukową. Chodzi o to, by badania naukowe i nasze stanowisko jako badaczy zostało uznane za proces intersubiektywny. B. Bergier (2000) podkreśla, że przedmiotem nauk społecznych jest „ktoś, kto mówi” i że wszystkiemu, co powiedziano w dziedzinie nauk społecznych i humanistycznych, stale towarzyszy pytanie o stosunek do drugiego człowieka „oparty na podstawowej odmienności”. Potrzebujemy zatem metody, która odda tę „współkonstrukcję” sensu i pozwoli na odtworzenie wielości punktów widzenia, wpisaniu ich w teoretyczne idee, które nie zamykają analizy, a pozwalają uchwycić proces odmienności. Według E. Morina (1977, s. 177), „badacz zmierzałby do osiągnięcia metapunktu widze-



nia na różne punkty widzenia, w tym na swój własny punkt widzenia podmiotu wpisanego i zakorzonego w społeczeństwie”.

Takie podejście zachęca nas do odrzucenia dychotomii *sacrum/profanum* zarówno w świecie nauki, w dziedzinie nauk społecznych, jak i w obszarze oceny instytucjonalnej pracy socjalnej, gdzie także klienci mogą zajmować równoprawne miejsce w ocenie prowadzonych wobec nich działań wychowawczych. Tego typu uczestnictwo jest prawem obywatelskim i demokratycznym, wpisanym w europejskie teksty ustawodawcze, o których często ani dzieci, ani ich rodzice nie są informowani. Według J. M. Heydta (2002), umożliwienie wypełnienia praw obywatelskich, oznacza przekazanie na ręce jednostek „władzy umożliwiającej wypełnienie tych praw, ale także, i przede wszystkim, to zachęta do posłużenia się nimi jako mostem wiodącym do spotkania z drugim człowiekiem”. Uczestnictwo jako prawo to proces stopniowego zrównywania statusu uczestników relacji władzy. Fakt nadania równoprawnego miejsca klientom w procesie oceny pomocy oznacza, że przekazuje im się część władzy decyzyjnej, którą posiadają jedynie pracownicy socjalni i instytucje publiczne.

Niniejsza publikacja stanowi pewien etap refleksji, która musi dojrzewać w umyśle każdego z czytelników i w umyśle autorów publikacji. Życzymy sobie, aby to opracowanie stanowiło pożywkę dla debaty społecznej w Polsce, aby codzienne praktyki w ramach działań wspierających mogły być bogatsze, a co za tym idzie, przynosić większe korzyści zarówno klientom pomocy społecznej, jak i pracownikom socjalnym.

AR, GH, CD

WSTĘP

Ten hałas to zaproszenie do wspólnego tańca.

Heinz von Foerster

Zgodnie z najbardziej powszechną definicją „nakazu” i jego typowym rozumieniem, jest to sytuacja narzucona, ograniczająca pełną swobodę działania. W życiu codziennym, mimo że nieustannie stykamy się z sytuacjami, które postrzegamy jako nakazowe (wystarczy tylko posłuchać naszych rozmów, w których niejednokrotnie padają zwroty: „muszę”, „trzeba” i podobne zwroty), to jednak oczywistym jest, iż wobec tych niby imperatywów często mamy wybór, choćby wąski, w postaci poddania się lub sprzeciwienia temu, co wydaje nam się narzucone, a co jest dla nas nieprzyjemne. W większości przypadków w sytuacjach przymusu możemy zachowywać się zgodnie z naszą wolą, oceniając prawdopodobne skutki naszych zachowań. Krótko mówiąc, możemy rozważyć nasze poddanie się lub niepoddanie się nakazowi w kontekście spodziewanych plusów i minusów, i na tej podstawie wybrać to „złe”, które niepokoi nas najmniej.

Pozwoliliśmy sobie na tych kilka ogólnych stwierdzeń na temat nakazu, ponieważ w ramach pomocy psychologicznej i społeczno-wychowawczej⁵, udzielanej w ramach pracy socjalnej w szerokim znaczeniu tego słowa, coraz częściej pomocy towarzyszy przymus, który gra istotną, a wręcz decydującą rolę. W relacje łączące pracowników socjalnych z klientami wkrada się, niepostrzeżenie lub wyraźnie, trzeci uczestnik procesu, który – jako posiadający władzę – doradza z pełnym przekonaniem, a wręcz narzuca pomoc. Na przykład w przypadku rodziców krzywdzących dzieci, młodocianego przestępcy, zagrożonego nieletniego, któremu organ administracyjny lub sąd nakazuje skorzystanie z pomocy czy osób „wysyłanych” na terapię przez rodziców czy nauczycieli – nakaz polega przede wszystkim na obowiązku przyjęcia pomocy ze strony służb społecznych (psychoterapeuty, asystenta rodziny, wychowawcy itd.), którą te są zobowiązane świadczyć, aby rozwiązać „problem klientów”. W życiu tych młodych ludzi i osób dorosłych, którzy muszą jakoś zareagować na oferowaną im pomoc – pomoc, o którą nie prosili, a nawet może nigdy nie pragnęli – pojawia się moment decyzji o przyjęciu lub odrzuceniu pomocy, wiążącej się z określonymi konsekwencja-

5 Chcieliśmy zachować polskie terminy „działania wspierające/pomoc psychologiczna i społeczno-wychowawcza”, ponieważ dotyczą one różnych kategorii zawodowych, których przedstawiciele pracują w służbach społecznych, świadcząc pomoc psychologiczną i wychowawczą z ramienia sądu lub organów administracyjnych. Autorzy napisali swoją książkę z myślą nie tylko o dyplomowanych pracownikach socjalnych, ale – w szerszym tego słowa znaczeniu – osobach pracujących w placówkach realizujących nakazy instytucji, a więc świadczącej pomoc narzuconą (jako taką zaplanowaną lub odczuwaną).



mi. Kiedy tylko pojawia się nakaz pomocy, osoba, która o nim informuje (instytucja kierująca do pomocy), ta, która mu podlega (klient) i osoba realizująca nakaz (pracownik socjalny, kurator, wychowawca, psycholog etc.) rozpoczynają złożoną grę relacyjną, która jest jednym z tematów niniejszej publikacji. W dalszej części pokażemy, że nakazu w żadnym razie nie da się sprowadzić do propozycji, którą można po prostu przyjąć lub nie.

Wielu pracowników socjalnych, psychologów, wychowawców, dostrzega problem nakazu pomocy w codziennej pracy, obserwuje jego wpływ na rzeczywistość. Dzieje się bowiem tak, że zmuszanie osoby do przyjęcia pomocy to swojego rodzaju zakład, wyzwanie czy utopia, która podważa zasadność ich praktyk, ponieważ pomoc jest skuteczna tylko wówczas, gdy występuje wola jej przyjęcia ze strony klienta. Pracownicy służb społecznych, w przypadku których cykl pomocy zaczyna się od realizacji nakazu sądowego lub administracyjnego, znają opór i sprzeczności wynikające z tej trójstronnej sytuacji – z pozoru jasnej na poziomie wyznaczonych ról poszczególnych osób, ale jakże trudnej i niewygodnej dla każdego z uczestników.

Znalezienie ram koncepcyjnych, opracowanie metod i strategii, które umożliwiłyby znalezienie odpowiedzi na trudne pytanie: „jak pomóc osobie, która przyjmuje pomoc, dlatego że wisi nad nią groźba, nakaz lub dla korzyści osoby trzeciej?” – to zresztą kwestia, nad którą pochylało się wielu badaczy i teoretyków nauk humanistycznych. Na pytanie to znaleziono rozmaite odpowiedzi, co doprowadziło do skrajnie różnych stanowisk. Badania Gregory’ego Batesona, kontynuowane przez zespół z Mental Research Institute i szkołę Palo Alto pozwoliły, dzięki systemowemu podejściu tzw. „podwójnego wiązania”, zrozumieć te zjawiska, a także unowocześnić na wiele sposobów prowadzenie działań wspierających. Prace Jacques’a Pluymaekersa (1989), Claude’a Serona i Jean-Jacques’a Wittezaele’a (1991) szeroko opisywały te zagadnienia. Mimo wszystko wydawało się, że nie ma sposobu na zerwanie więzów pomocy, która – jako narzucona, jest sprzeczna sama w sobie. Guy Ausloos⁶ w przedmowie do publikacji zatytułowanej „Proszę, nie pomagaj mi”, a będącej jednym z inspiracji dla naszej publikacji, podkreśla, że tego typu książka nawołuje do autorefleksji, zachęca do zadziwienia i być może do sprzeciwu wobec czytanych treści i szukania własnych odpowiedzi, ale samo tylko zadziwienie może już prowadzić do kreatywności. Działanie wspierające może się udać tylko wówczas, gdy stanowi akt wspólnego tworzenia w ramach zespołu wraz z rodziną, przy uwzględnieniu specyfiki sytuacji i otoczenia.

Skuteczność praktyk profesjonalistów nie jest zagadnieniem nowym. Sukces, pragnienie dokonywania postępów i osiągania celów, dotyczy każdej dziedziny działań jednostki.

6 Urodzony w Liège w 1940 r, Guy AUSLOSS rozpoczyna w Belgii studia filozoficzne, a następnie medyczne. Studia w zakresie psychiatrii dziecięcej i dorosłych, a następnie psychoanalizy i psychoterapii podejmuje we francuskojęzycznej części Szwajcarii, gdzie zdobywa renomę wybitnego terapeuty młodzieży, a szczególnie młodych ludzi dotkniętych dewiacją, zarówno jako wykładowca jak i dzięki publikacjom naukowym. W 1986 r., przeprowadza się do Quebecu, gdzie pracuje wśród górników jako psychiatra, a następnie do Montrealu. Już jako profesor Uniwersytetu McGill w Montrealu stoi na czele ośrodków terapii psychiatrycznej i placówek pomocy społecznej. Guy AUSLOSS jest także współzałożycielem magazynu „Thérapie Familiale” (Terapia Rodzinna) i kolekcji „Relations”.

Jednak gdy przeniesiemy je na grunt pracy socjalnej w placówce, skuteczność nie posiada jednoznacznej definicji i wydaje się obiektem nadinterpretacji dokonywanej przez różne kategorie profesjonalistów. W zależności od obszaru zawodowego, skuteczność pomocy będzie widziana inaczej, akcent będzie kładziony na różne jej obszary. Analizy skuteczności, zamiast podtrzymywać profesjonalistów w przekonaniu, że warto dążyć do ideału, mają wydzwięk zagrażający i podważają ich kompetencje. Logika działań wspierających proponowana przez Guy Hardy'ego i Christiana Defaysa pokazuje, że relacje społeczne z osobą, którą mamy ocenić, determinują proces kształtowania naszej wiedzy o działaniach wspierających. W taki sposób zostaje wprowadzona nowa logika komunikacji, która determinuje ten proces. Chodzi jednocześnie o dialog pomiędzy klientem a pracownikiem socjalnym i o sposób komunikowania się w zespole prowadzącym działania wspierające.

Proces oceny działań wymaga podjęcia pracy polegającej na współtworzeniu interwencji, rzecz jasna wraz z rodzicami, ale także z instytucją kierującą do pomocy lub siecią instytucji wchodzących w skład systemu działań wspierających. Jeśli ocena zmierza do określenia, jak zapowiedziane cele przekładają się na wyniki działań, to ma także wpływ na poczucie kompetencji zarówno u klienta, jak i u profesjonalisty. Można przypuszczać, iż skuteczność danej organizacji można rozłożyć na czynniki pierwsze, określając ją jako sumę zrealizowanych działań, które skończyły się sukcesem. Jednakże w ujęciu systemowym, system to coś więcej niż suma odosobnionych czynników. W momencie, kiedy te czynniki się łączą, tworzą zupełnie inną jakość rzeczy. Skuteczność poszczególnych działań nie jest więc wymierna do skuteczności organizacji jako całości. Te dwie rzeczy powinny być oceniane w sposób oddzielny przy użyciu innych wskaźników.



ROZDZIAŁ 1.

POMOC I KONTROLA SPOŁECZNA: RELACJA SPRZECZNA

Tworzenie się każdego społeczeństwa pociąga za sobą konieczność wprowadzania norm i kontroli społecznej, która jest ich owocem. Dziedzina, jaką jest ochrona dziecka, dotyczy przede wszystkim, w sposób pośredni lub bezpośredni, praktyk rodzicielskich. Rodzicom pomaga się być „dobrymi”. Zachodzi zatem społeczny proces napiętnowania i zjawisko powrotu do normy. Można nawet powiedzieć, że odchylenie od normy stanowi przedmiot negocjacji społecznych. Praca społeczno-wychowawcza mogłaby stworzyć przestrzeń dla negocjowania sprzeczności istniejących pomiędzy prawem społecznym i rodzinnym, a które bezpośrednio wpływają na życie dziecka. Jednak rzadko kiedy jest to możliwe, tak przynajmniej twierdzi cytowany poniżej pracownik socjalny: „Wydaje mi się, że skuteczność to zgodność potrzeb rodziny, takich, jakimi ona je postrzega, tego, czego naszym zdaniem potrzebuje rodzina i tego, czego także my potrzebujemy w naszej pracy. Każdy z nas ma wizję tego, co chciałby wnieść w tenże proces”⁷.

Tym ideałem, który pracownik socjalny chciałby wnieść w życie rodziny, jest rzeczywistość oparta o normy społeczne. Prowadzą one do procesu normalizacji, procesu biernego i statycznego, którego celem jest dostosowanie rzeczywistości do uprzednio ustanowionej normy. Praca socjalna i społeczno-wychowawcza polega na pracy nad normą i wokół normy. Fakt, że osoba pomagająca nieustannie konfrontuje się z sytuacjami krańcowymi i rzadkimi, zmusza ją do zadania sobie pytania o jej osobisty stosunek do normy. Pracownik socjalny jest „pośrednikiem pomiędzy dwiema rzeczywistościami” (Amiguet & Julier, 1996). Tam sytuuje go jego pozycja społeczno-zawodowa. Zawsze pomiędzy tym, który zleca zadanie do wykonania a klientem, między klientem a jego problemem, między klientem a jego siecią relacji, między wymiarem indywidualnym a zbiorowym wykonywanej przez siebie pracy. Czy może sobie pozwolić na „transgresywną marginalność”. Jeśli uznajemy, że misją pracy socjalnej jest przemiana społeczna oparta na sprawiedliwości społecznej i prawach człowieka, marginalność transgresywna stanowi obowiązkowy etap w procesie przemiany.

7 Cytat pochodzi z autorskich badań Anny Rurki.

W systemie ochrony dzieci pomocy wychowawczej udziela się zarówno na zasadzie porozumienia z rodziną, jak i w sposób narzucony. Pomoc i przymus tworzą obszar sprzeczności, w którym obie te formy pomocy wychowawczej współlistnieją, mogą występować razem i jednocześnie stanowią całość. Sprzeczność w pracy socjalnej występuje na kilku poziomach, my jednak skupimy się na dwóch formach pomocy, które wyróżnił Guy Hardy – „pomoc usamodzielniająca” i „pomoc kontrolująca”. Pierwsza z nich opiera się na bliskości, partnerstwie, ścisłej poufności, współodpowiedzialności, bogactwie, jakie daje sieć kontaktów, a druga nieodłącznie wiąże się z piętnowaniem deficytów opiekuńczych rodziców i kontrolą. W jednej dominują kompetencje zawodowe, a w drugiej – wymiar władzy. Można zatem wynioskować, że pomoc staje się albo usamodzielniająca, albo kontrolująca, w zależności od wymiaru dominującego: kompetencji lub władzy, ale nigdy nie może się całkowicie uwolnić od jednego z tych dwóch wymiarów. Pracownicy socjalni starają się unikać relacji władzy, jak widać na poniższym przykładzie⁸:

„Wiem, że sprawuję kontrolę społeczną, mam tego świadomość, ale nie podchodzę tak do tego i nie uznaję tego. To jest moje osobiste zdanie. Nie uznaję np. niezapowiedzianych wizyt u rodzin. Podobnie, gdy analizuję budżet rodziny, mówię jej, że nie interesuje mnie, czy za te pieniądze kupiono czekoladę, czy coś innego. Jeśli mówię: «co kupiliście, wydaliście 100 euro?», to jest kontrolowanie. A doskonale wiem, że rodziny, nawet jeśli czasami traktują nas jak członka rodziny, doskonale wiedzą, kim jesteśmy i że jeśli matka nie karmiła dzieci przez trzy dni za karę, to o tym nam nie powie. Jeśli nam to mówi, oznacza to, że nie ma świadomości ciężaru takiego czynu. Tak samo, gdy idziemy do rodziny: jest uprzedzona o moim przybyciu. Analizujemy środowisko rodziny, sprawdzamy, czy jest czysto, czy brudno, możemy zadać sobie pytanie: «aha, wiedzieli, że przyjdę, czy przypadkiem nie zrobili tego specjalnie na moje przybycie, co chcą mi przez to powiedzieć? », ale nie oceniam tego. Ludzie wiedzą, że jesteśmy pracownikami socjalnymi i że jeśli w domu nie przestrzega się higieny itp. to musimy to uwzględnić w raporcie. Przypominam im, że jestem pracownikiem socjalnym, nie jestem przyjacielem rodziny”.

Pracownicy socjalni zastanawiają się nad tym, jaki powinni tworzyć obraz relacji z klientem. Dzięki temu mogą świadomie budować postawę zawodową właściwą i przejrzystą dla siebie i dla rozmówcy. Większość pracowników socjalnych odczuwa silniejszą obecność kontroli przy podejmowaniu tzw. „trudnych działań”, ponieważ muszą oni wypełniać zadania zawodowe wbrew woli rodziców. Mianem tym określa się te wyróżniające się brakiem współpracy ze strony rodziny. W takich sytuacjach nie pojawia się prośba albo też autentyczność prośby jest wątpliwa.

8 Cytat pochodzi z autorskich badań Anny Rurki.



„Musimy upewnić się, że dzieci są pod odpowiednią opieką dorosłych i że nie są zagrożone. Oznacza to, że trzeba się spotkać z rodziną i powiedzieć mamie dziecka: albo będzie pani pilnować dzieci, albo powiadomimy sąd. W takiej sytuacji rzeczywiście mam wrażenie, że działam w trybie kontroli. Weźmy też wszystkie sytuacje, w których panuje podejrzenie wystąpienia przemocy seksualnej albo dziwnych sytuacji między rodzeństwem, a nie ma na to najmniejszego nawet dowodu. Takim sytuacjom przez całe miesiące towarzyszy dziwna atmosfera, zaczynamy się zastanawiać, co się dzieje, nie, nie powinienem o tym myśleć, ale jednocześnie czuje się, że nie wszystko jest jasne. Myślę, że kontrola oznacza także odpowiedź na pytanie: co się dzieje w tej rodzinie? Jesteśmy zobowiązani do odbycia wizyty domowej w czasie pierwszego półrocza trwania interwencji. Idziemy tam także po to, aby upewnić się, że każde dziecko ma gdzie spać, jak zorganizowany jest dom, kto z kim śpi. Też o to chodzi. Oglądamy mieszkanie, żeby dowiedzieć się, w jakich warunkach żyje rodzina. Towarzyszy temu dyskomfort, ale myślę, że w sytuacjach ekstremalnych jest to potrzebne”.

Ochrona dziecka przed jego rodziną wskazuje, że normalizacja jest wpisana w misję powierzoną przez państwo pracownikom socjalnym. Bardzo często jest to źródłem symbolicznej przemocy wobec rodzin. Zatem pierwszą relacją dominacji, którą należałoby przeanalizować, jest ta pomiędzy państwem a rodziną. Potrzeba uosobienia pomocy, którą otrzymują rodzice (postać pomagającego), przez identyfikowanie pracowników socjalnych z osobami bliskimi emocjonalnie prawdopodobnie pomogłaby zredukować tę symboliczną przemoc ze strony instytucji, której doświadczają rodzice.

OZDZIAŁ 2. TEORIA PODWÓJNEGO WIĄZANIA (*DOUBLE BIND*) GREGORY'EGO BATESONA

Podwójne wiązanie powinno być rozumiane nie jako relacja między katem a ofiarą, a jako osobami, które uwikłały się w układ skutkujący tworzeniem różnych definicji relacji, między którymi zachodzi konflikt.

Gregory Bateson

NAKAZ SPRZECZNY

W latach 1952-1962 grupa badaczy-terapeutów (G. Bateson, J. Haley, J.-H. Weakland, D. D. Jackson) naświetlili rodzaje typowych, niezdrowych manipulacji w reakcjach między ludźmi, jakie zachodzą nie tylko w środowisku rodziny, lecz także w kręgach osób zajmujących się pomocą psychologiczną i wychowawczą. Wśród tychże manipulacji należy wymienić pragmatyczne sprzeczności, które „wyłaniają się w regularnych interakcjach, i które determinują zachowanie” (Watzlawick, 1972). To na nich chcemy skupić się w szczególności. Sprzeczności te, obejmujące sprzeczne nakazy, są często stosowanym schematem komunikacyjnym. Zanim przyjrzymy im się bliżej, przeanalizujemy przykład sprzecznej komunikacji:

28-letnia Marta skarży się na zachowanie męża.

Marta – Nigdy nie powie mi nic miłego, nigdy mi nie mówi, że jestem dla niego ważna, albo że mu na mnie zależy...

Osoba wspierająca – Nigdy?

Marta – Na początku rzeczywiście był czuły i uważny. Mówił mi takie miłe rzeczy. Ale teraz już nic. Postanowiłam powiedzieć mu, jak mnie to boli. A następnie poprosiłam, żeby mówił do mnie, tak jak wcześniej. Ale to nic nie zmieniło. Jego obojętność mnie boli.

Osoba wspierająca – Czy po tej rozmowie Andrzej nie zmienił swojego zachowania w stosunku do pani?



Marta – Tak, zaczął do mnie mówić tak, jak na początku naszego związku. Ale mi to nie wystarczy. Mam wrażenie, że mówi tak do mnie, bo czuje, że musi i tylko dlatego, że go o to poprosiłam. Powinien był sam się na to zdobyć.

W tej sytuacji Marta wypowiada nieświadomie nakaz „Zmień się!”, któremu Andrzej może się poddać lub nie. Wydaje się, że Andrzej w jakiś sposób wpadł w pułapkę tej jakże złożonej prośby i nie jest w stanie spełnić jej w taki sposób, w jaki by chciał i tak, aby żona rzeczywiście czuła się zadowolona. Ma tak naprawdę dwa wyjścia: nie zmienić się i nie wypowiadać słów upragnionych przez Martę (a wtedy istnieje zagrożenie, że będzie ona głęboko rozczarowana) albo się zmienić i mówić to, czego ona oczekuje. W tym drugim wypadku, mimo że postąpi, tak jak trzeba, będzie sobie zarzucał brak spontaniczności. A to dlatego, że Marta nie będzie usatysfakcjonowana przemianą męża zaistniałą na skutek jej woli, ponieważ pragnie, aby motywacja do przemiany u męża pochodziła z innych źródeł. To, czego ona by chciała, to aby on się zmienił. Aby odpowiedzieć w pełni na jej pragnienia, musiałby działać „spontanicznie”. Jak przyznała w trakcie sesji, chciałaby, aby to pragnienie „pochodziło w pełni od niego”. Wypowiadając ten ostatni komunikat, Marta pozwala nam zrozumieć, że nakaz, który kieruje do Andrzeja, nie może być zinterpretowany jako „chcę, żebyś się zmienił”, a „wolałabym, abyś ty sam zechciał się zmienić”. Jest to zupełnie inny przekaz, który ma także inne konsekwencje, a które omówimy w dalszej części.

Z praktycznego punktu widzenia powyższa interakcja jest analogiczna do tej, która powstaje w wyniku nakazu sprzecznego: „Bądź spontaniczny!”. Z samej definicji wynika, że spontaniczność jest czymś naturalnym i nie można jej zażądać ani nawet wywołać. Takie polecenie możemy wyłącznie odrzucić, jako że zachowania przypominające spontaniczność można sobie przyswoić do pewnego stopnia, ale nigdy w pełni. W przywołanym przykładzie Andrzej nie jest w stanie udowodnić, że pragnienie zrobienia tego, czego druga osoba chce, pojawiło się spontanicznie. Badacze ze szkoły Palo Alto wykazali, że sprzeczne nakazy wywodzą się z nakazu złożonego z kilku elementów⁹. Jeżeli nieco zmienimy podaną przez badaczy definicję możemy powiedzieć, że dwa pierwsze elementy występują, gdy w relację jest zaangażowanych dwie lub więcej osób oraz formułowany jest komunikat o następującej strukturze:

- a) Pierwsze zdanie to stwierdzenie czegoś,
- b) Drugie zdanie to stwierdzenie czegoś na temat zdania pierwszego, te dwa zdania są ze sobą niespójne i jedno wyklucza drugie,
- c) Jeżeli komunikat stanowi nakaz, to aby go spełnić, należy się mu przeciwstawić.

9 Pełny opis pięciu elementów składających się na „podwójne wiązanie” można znaleźć w pozycji BATESON G., *Vers une écologie de l'esprit*, t. 2, Paryż, Seuil, 1980. W przekładzie polskim znajduje się tylko jedna książka tego autora *Umysł i przyroda: jedność konieczna* (1996), (ang. *Mind and Nature*, 1980), Warszawa Państwowy Instytut Wydawniczy.

Jako że nakazy sprzeczne niosą ze sobą określone konsekwencje, mają także niezmienną strukturę: „Narzucamy zasadę, zgodnie z którą zachowanie ma być spontaniczne, a nie być wyrazem dostosowania się do zasady. Tak więc zasada ta zakłada, że podporządkowanie się zasadzie jest nie do przyjęcia, gdyż pożądane zachowanie powinno wynikać z motywacji wewnętrznej” (Watzlawick, 1975).

Jedynym wyjściem dla osoby, do której skierowany jest nakaz spreczny, jest albo wycofanie się czy zerwanie relacji, albo wysłanie metakomunikatu. W tym ostatnim wypadku oznaczałoby to, że aby wyjść z impasu spowodowanego przez nakaz spreczny, Marta i jej mąż musieliby nie tyle wyrazić trudności, jakie przeżywają w życiu, ale jakie trudności przeżywają w związku z przyjętym stylem komunikowania się. Andrzej mógłby na przykład podzielić się z Martą tym, że czuje się jak w pułapce, niezależnie od tego, co zrobi i zdał sobie sprawę, że ponieważ ma wrażenie, że ciągle ją zawodzi, oddala się od niej coraz bardziej, a to sprawia, że Marta jeszcze bardziej cierpi. Słyszając to wyjaśnienie, Marta mogłaby poprosić Andrzeja o to, żeby bardziej okazywał jej, że mu na niej zależy, ale nie dlatego, że ona o to prosi itd. Należy tutaj wziąć pod uwagę, że częstotliwość tego typu interakcji w ramach danego układu relacyjnego, historia osobista, i własne zasoby, a także kontekst sytuacyjny danej relacji mają decydujący wpływ na to, czy reakcja będzie właściwa.

1.1. Spreczny nakaz przyjęcia pomocy i opieki

Kiedy osoba, która ma nad kimś władzę, zwraca się o pomoc, nakaz ten może mieć zupełnie inny wydźwięk, co pokazują dwa poniższe przykłady:

1. Małgorzata jest w ogrodzie ze swoim 65-letnim mężem Janem. Jan próbuje wyrwać korzeń. Stara się z wszystkich sił, ale mu się nie udaje. Małgorzata woła: „Przestań, Janek. Pozwól sobie pomóc!”.
2. Małgorzata jest z Janem, który od czasu przejścia na emeryturę jest przygnębiony i apatyczny. Narzeka i skarży się, a wtedy Małgorzata mówi: „Przestań, Janek. Pozwól sobie pomóc!”.

W obu wypadkach Małgorzata zachęca męża, aby poprosił o pomoc czy to ją, czy kogoś innego. Różne są natomiast oczekiwania wobec Jana. W pierwszej sytuacji jedyne zachowanie Jana, które mogłoby usatysfakcjonować Małgorzatę, to takie, gdy Jan zrobi (nawet wbrew sobie) to, czego ona chce. Jan nie musi się zgadzać z jej stanowiskiem, wystarczy, że zastosuje się do jej nakazu (nawet, jeżeli będzie narzekał) czy to przez zaprzestanie swojej czynności, czy poproszenie o pomoc syna itd. Natomiast w drugim przypadku nie chodzi tylko o zastosowanie się do nakazu. Chodzi bowiem o to, aby Jan pozwolił sobie pomóc się zmienić. Małgorzata zakłada (na podstawie przekazu społecznego lub zgodnie ze zdrowym rozsądkiem), że pomoc może być skuteczna dopiero wtedy, kiedy osoba jej pragnie.

Mimo że nakaz Małgorzaty brzmi „pozwól sobie pomóc”, to jednak sedno jej komunikatu to: „chcę, żebyś chciał pozwolić sobie pomóc”. Oczywiście Jan nigdy nie będzie w stanie spełnić tego żądania w sposób pełny. Czy będzie bowiem w stanie pokazać Małgorzacie lub



osobie pomagającej, że naprawdę chce tego, czego Małgorzata chce, żeby chciał, a jednocześnie nie być podejrzanym o to, że chce tego tylko dlatego, że ona chce?

Nawet, jeżeli ten przykład to raczej sympatyczna anegdota i w gruncie rzeczy jest dość często spotykany, pokazuje wypaczone skutki sytuacji, w której osoba ulegająca drugiej osobie i poddająca się procesowi pomocy, nie może jednak z tej pomocy skorzystać w sposób pełny, gdyż pomoc może być skuteczna tylko wtedy, kiedy sama osoba potrzebująca pomocy jej chce. Nakaz przyjęcia pomocy jest więc nakazem sprzecznym.

Na przykładzie Jana i Małgosi widać, że spreczny nakaz pomocy wpisuje się w dynamikę relacji jako dodatkowa próba rozwiązania napotkanych problemów. Zanim narzucimy drugiej osobie pomoc, już stosujemy spreczny nakaz w stylu: „Chcę, żebyś się zmienił, ponieważ widzę, że masz problem, ale nie tylko musisz mnie posłuchać, ale i musisz chcieć się zmienić”. Ponieważ rozmówca, któremu narzuca się pomoc, nie spełnia oczekiwań drugiej strony (gdyż został postawiony w sytuacji, w której jest to niemożliwe, ponieważ nakaz jest spreczny) narzucenie pomocy stanowi w istocie kolejny rodzaj sprzecznego nakazu: „Chcę żebyś chciał się zmienić, ale ponieważ ci się to nie udaje, to chcę, żebyś chciał, aby pomóc ci się zmienić”. Przyjrzyjmy się kilku przykładom:

Żona zwraca się do terapeuty z poradni alkoholowej:

– Nie chcę, żeby przestał pić dlatego, że ja go o to proszę. Inaczej nigdy naprawdę nie przestanie. A jednak wie pan, że ja już tak dłużej nie mogę... Upowiedziałam go, że jeżeli nie pozwoli sobie pomóc, to odejdę.

Rodzice do psychologa:

– Tak, teraz już nie ucieka, ale musi otrzymać od pana pomoc. Jesteśmy pewni, że jej potrzebuje. Tak naprawdę to sądzimy, że on się nie zmienił. Jest z nami, ponieważ boi się decyzji, jakie możemy wobec niego podjąć.

2. NAKAZ SPRZECZNY A PODWÓJNE WIĄZANIE

Spreczny nakaz prowadzi do sytuacji podwójnego wiązania, w momencie gdy dochodzi do niego trzeci oraz czwarty element. Opisał je Gregory Bateson (1980). Odwołujemy się do nich w niniejszej pracy, przystosowawszy nieco definicję do naszych potrzeb:

– Chodzi o bardzo ważną dla jednej lub drugiej strony sprawę. Z powodów emocjonalnych (lęk przed odrzuceniem, przemocą) lub sytuacji życiowej (więzienie, hospitalizacja, umieszczenie w placówce i inne) osoba ta jest w sytuacji, w której nie może zakończyć relacji. Jest związana z drugą osobą z konieczności i musi wypełnić nakaz, którego nie może jednak spełnić z własnej woli.

– Odbiorca nie może wyjść z ram narzuconych przez komunikat albo poprzez metakomunikat¹⁰, albo wycofanie. Nawet, jeżeli komunikat jest pozbawiony sensu, to jednak ma on

10 W książce G. Batesona i jego następców przedrostek meta odwołuje się do wyższego porządku logicznego, to jest metakomunikacja to komunikacja na temat komunikacji, a metajęzyk to dyskurs o języku itd. (patrz BATESON G., *Communication et société*, Paryż, Seuil, 1988 i *La nouvelle communication*, pod red. P. WATZLAWICK, Paryż, Seuil, Coll. «Points Essais», 1981, s. 322).

znaczenie pragmatyczne: nie sposób na niego nie odpowiedzieć, ale nie można też odpowiedzieć we właściwy sposób (tak aby nie stanowił on sprzeczności).

Fragment rozmowy terapeutycznej:

Piotr – 17 lat, mieszka sam z matką. Ma za sobą próbę samobójczą.

Piotr – Czuję się tak okropnie. To dlatego, że...

Matka – A ja czuję się wykończona. Robię wszystko, żeby ci było dobrze. Przysięgam twojemu ojcu, że poświęcę dla ciebie wszystko. Co dzień dotrzymuję tej obietnicy. Ale ty pewnie uważasz, że nie robię dla ciebie wystarczająco dużo?

Piotr – Ależ nie!

Matka – Ależ tak, mów szczerze, po to tu jesteśmy.

Piotr – Mamo, to nie ma nic wspólnego z tobą, mówię ci...

Matka – I jeszcze mówisz mi, że to nie ma nic wspólnego ze mną! Powiedźże wreszcie, co powinnam zrobić, żeby temu zapobiec.

Piotr – Przestań mamo, męczysz mnie. Nigdy nie zgadzasz się z tym, co mówię.

Matka, z płaczem – A widzisz, coś jednak mi zarzucasz. I jak ja mam tak żyć?

Piotr znalazł się w sytuacji, w której musi spełnić prośbę matki, dobrze wiedząc, że niezależnie od tego, czy coś powie, czy będzie milczał, to i tak jego reakcje uznane zostaną za niezadowolające lub niewłaściwe. Dopóki ze względów emocjonalnych nie jest możliwe przerwanie relacji lub doprowadzenie do tego, aby matka zakomunikowała, jak mają się komunikować, oboje pozostają uwikłani w sytuację bez wyjścia.

2.1. Decydująca rola kontekstu i metakontekstu

W tym miejscu należy wskazać na znaczenie kontekstu, jakim jest miejsce lub moment interakcji. Jak wiadomo, znaczenie i skutki każdej informacji w relacji między nadawcą a odbiorcą komunikatu zależą od wielu zmiennych, a więc sposobu, w jaki podany jest komunikat (forma i treść), a także od zasobów i indywidualnej historii osób biorących udział w komunikacji, historii zbiorowości, z której się wywodzą, przestrzeni kulturowej, miejsca interakcji i liczby rozmówców. Wszystkie te czynniki składają się na kontekst (Bateson, 1980). Bez trudu można na przykład określić różnicę pomiędzy komunikatem „na pomoc” na scenie teatru, a okrzykiem dochodzącym z mieszkania sąsiadki.

Nie zawsze zdajemy sobie sprawę ze związku, jaki istnieje pomiędzy kontekstem, a znaczeniem i rzadko zauważamy ich współzależność. A przecież znaczenie, jakie nadajemy jakimukolwiek nakazowi, zachowaniu, wydarzeniu, jest ściśle uwarunkowane kontekstem sytuacyjnym.

Gregory Bateson wskazuje, że każdy kontekst sytuacyjny wpisany jest w szerszy kontekst tzw. metakontekst, który z kolei jest wpisany jeszcze w szerszy kontekst i tak w nieskoń-



czoność. Każda informacja, która nabiera określonego znaczenia w zależności od ściśle określonego i ograniczonego kontekstu, wymaga znajomości nie tylko kontekstu, ale i meta-kontekstu, aby mogła zostać odszyfrowana (Selvini-Palazzoli, 1981). Tak oto worki z ryżem zrzucone na wioskę, gdzie panuje głód, mogą być odebrane jako wspaniałe rozwiązanie, podczas gdy na poziomie metakontekstu – całego kraju, w którym panuje głód – worki stają się kroplą w morzu potrzeb.

W kontekście naszych rozważań to, co może wydawać się nakazem niezawierającym w sobie sprzeczności, może mieć zupełnie inny wydźwięk w szerszym kontekście (metakontekście). Wychowawcy pracujący w placówkach opiekuńczych wiedzą, w jak trudnej sytuacji są wychowankowie placówek. Ich zachowania bywają niezrozumiałe, jeżeli posiadamy tylko ograniczone informacje sprowadzające się do obserwacji zachowania dziecka w placówce. Można także dojść do wniosku, że dziecko powinno zostać umieszczone w bardziej specjalistycznej placówce.

Tutaj metakontekst, a więc układ dziecko-placówka-rodzina, może całkowicie zmienić postrzeganie dziecka przez personel. Jeżeli na przykład oficjalny komunikat wysyłany przez placówkę brzmieć będzie: „zrobimy wszystko, żeby było ci tu dobrze”, dziecko najprawdopodobniej otworzy się na życzliwą atmosferę, a jednocześnie nabędzie przekonania, takich jak „Tata i mama nie są dobrymi rodzicami”, dotyczących powodów oddzielenia go od rodziny. Biorąc to pod uwagę, dość łatwo przewidzieć, do jakiego stopnia dziecko staje się uwikłane w podwójne wiązanie. Korzysta z życzliwości, jaka jest mu okazywana, a jednocześnie ma poczucie winy z powodu nielojalności wobec rodziców.

2.2. Podwójne wiązanie rozdwojone

Obok sprzecznego nakazu oraz interakcji nakładającej podwójny przymus przyjrzyjmy się jeszcze kolejnemu pojęciu, jakim jest „podwójne wiązanie rozdwojone” (ang. *split double-bind*). Aby zbadać to pojęcie, które analizował Guy Ausloos (1983), posłużmy się przykładem:

Grzegorz jest siedmioletnim chłopcem. Jego rodzice są w separacji, w oczekiwaniu na rozprawę rozwodową. Stanowisko każdego z rodziców w kwestii przyszłego miejsca zamieszkania Grzegorza można by przedstawić następująco:

– Musisz wybrać, u kogo chcesz mieszkać. Jeśli mnie nie wybierzesz, będzie mi smutno i będziemy się widywać tylko w co drugi weekend.

Kiedy spotkaliśmy chłopca w ramach działań pomocowych proponowanych przez stowarzyszenie CARPE, Grzegorz był całkowicie zdezorientowany. Miał koszmary, których nie był w stanie opowiedzieć. Został postawiony przed decyzją niemożliwą do podjęcia: o dokonanie wyboru, którego nie rozumiał. Jakikolwiek wybór oznaczał zdradzenie któregoś rodzica.

Cokolwiek by nie postanowił, nikt nie byłby zadowolony. A jednak im bardziej Grzegorz się opierał i nie chciał zająć stanowiska, tym bardziej jego rodzice naciskali. Co więcej, każda nieśmiała próba ze strony Grzegorza pokazania rodzicom swojej bezradności wobec dokonania wyboru była poczytywana przez nich jako próba manipulacji ze strony drugiego rodzica.

Podwójne wiązanie rozdwojone ma miejsce wówczas, gdy to jedna osoba jest w interakcji z co najmniej dwiema innymi osobami. Każda z nich formułuje nakaz niemożliwy do spełnienia z punktu widzenia odbiorcy komunikatu, gdyż oba nakazy są ze sobą sprzeczne. Odbiorca ma wykonać oba nakazy, ale wie, że jeżeli spełni jeden, to nie będzie mógł zadowolić drugiej osoby. Tak więc, jeśli sprawa jest ważna, jeżeli nie ma możliwości ani zerwania relacji, ani wyrażenia metakomunikatu, relacja „zakleszcza się” w podwójnym wiązaniu. Osoba, która jest odbiorcą takiego nakazu, znajduje się w sytuacji bez wyjścia. Czuje, że nie może sobie pozwolić na zignorowanie nakazu, ale też nie jest w stanie odpowiedzieć na niego w sposób adekwatny.



ROZDZIAŁ 3. NARZUCONA POMOC PSYCHOLOGICZNA, WYCHOWAWCZA I SPOŁECZNA

*Mówi się o gwałtowności rzeki, która unosi za sobą
wszystko, ale nigdy nie mówi się o gwałtowności
brzegów, które tłumią jej porywy.*

Bertold Brecht

Naszym punktem wyjścia jest stwierdzenie, że obecnie coraz częściej pomocy udziela się w sytuacjach, w których przymus i kontrola ze strony instytucji, niezależnie od tego, czy się ją zatuszuje, upozoruje na coś innego, wprowadzi innych w błąd czy zaprzeczy – po prostu istnieje. Czy to w przypadku spraw karnych, spraw regulowanych prawem rodzinnym i opiekuńczym, w kontakcie z instytucjami społecznymi sektora publicznego lub pozarządowego, zajmującymi się pomocą i ochroną dzieci i młodzieży w przypadkach zaniedbania, krzywdzenia, braków wychowawczych – nakazywanie przyjęcia pomocy jest praktyką, która wydaje nam się w tych dziedzinach tak częsta, że aż powszechna.

1. POMOC NARZUCONA

Jak wykażemy w dalszej części niniejszego opracowania, organy sądowe i administracyjne, kierując klienta do pomocy psychologicznej i społeczno-wychowawczej, biorą udział w bardzo złożonych grach interpersonalnych. Kiedy jakaś instytucja narzuca przyjęcie pomocy psychologicznej, terapeutycznej, socjalnej lub wychowawczej, klientowi trudno odebrać takie działanie jako motywowane zamiarem zmiany jego życia w sposób tymczasowy i w ograniczonym zakresie. Kiedy Sabina, 15-letnia narkomanka, jest przestuchiwana przed sądem opiekuńczym za dopuszczanie się kradzieży z użyciem przemocy, sąd nie może się zadowolić skierowaniem jej do takiej czy innej instytucji wychowawczej i oczekiwać jedynie chwilowej pomocy. Kiedy ten sam skład sędziowski rozpatruje sprawę państwa X oskarżonych o krzywdzenie dzieci, sąd ma nadzieję, że pomoc, o którą występuje, przyczyni się

do trwałych zmian. Sytuacja jest może nawet jeszcze bardziej poważna w przypadku innego składu sędziowskiego, który rozpatrując sprawę karną, orzeka skierowanie na terapię 35-letniego mężczyzny, przeciwko któremu toczy się postępowanie za molestowanie dzieci. W tych trzech przypadkach sąd, działający wspólnie z instytucjami pomocy psychologicznej, społecznej, oferującymi mu swoje usługi, narzuca działania, które mają doprowadzić do zmiany. Ta pożądana zmiana – skutek działań pomocowych, polegałaby na głębokiej przemianie osoby „otrzymującej pomoc” oraz na wewnętrznej integracji przekonania o powszechnie obowiązujących normach. Zmiana ta jako jedyna gwarantowałaby brak potrzeby przymuszania klienta do przestrzegania tych norm, ponieważ poddałby się im on z pełnym przekonaniem, z własnej woli. Jedynie tak głębokie przekształcenie obejmujące sądy, system wartości, osobowość jednostki, mogłoby wskazywać na trwałe „przywrócenie do społeczeństwa” czy „uzdrowienie”.

Mimo że mamy świadomość znaczących różnic występujących między poszczególnymi sytuacjami, skierowanie do korzystania z pomocy przez instytucję administracyjną czy sądową ma jednakowy charakter i jest przejawem nakazu sprzecznego leżącego u źródła podwójnego wiązania. Dążenie do zmiany, która może zajść jedynie w wyniku dobrowolnej decyzji klienta, między wierszami brzmi następująco: „Chcę, żebyś się zmienił, ale nie zmienisz się, dopóki nie zechcesz się zmienić, a więc chcę, żebyś chciał się zmienić”. Ponieważ pomoc, która mogłaby doprowadzić do tej zmiany, zakłada także pragnienie jej otrzymania, komunikat ten należy uzupełnić w następujący sposób: „Chcę, żebyś chciał się zmienić i w tym celu chcę, abyś pragnął pomocy”.

Sabina czy państwo X teoretycznie mają możliwość przyjęcia lub odrzucenia pomocy, która jest im narzucona. Jak zobaczymy w dalszej części opracowania, ich reakcje podlegają uwikłaniu w sytuację podwójnego wiązania. Wydaje się, że trzy rozwiązania alternatywne postawione osobie, której pomoc jest w tego typu sposób narzucona, są wręcz naszpikowane ukrytymi niebezpieczeństwami.

1.1. Rozwiązania alternatywne w odpowiedzi na narzucenie pomocy przez służby społeczne lub organ sądowy

Pierwsze rozwiązanie alternatywne: odmowa lub wycofanie

Sabina i państwo X odmówili pomocy, ponieważ ich zdaniem zarzuty są bezpodstawne lub też zarzucane czyny nie odbiegają od normy albo też dlatego, że uważają, iż u źródła ich odchylenia od normy nie leży psychologia czy medycyna, a zatem ten rodzaj pomocy nie jest właściwy. W takim wypadku ich postawa może być nieprawidłowo zinterpretowana:

- jako przejaw złej woli, braku współpracy. Taka odmowa świadczyłaby także o ich oporze wobec wejścia w dynamikę zmiany,
- jako dowód na brak świadomości własnych problemów osobistych, co „tłumaczy” ich odbiegające od normy zachowanie. Z tego stwierdzenia wypływa „oczywista” konieczność



ukazania im prawdy, aby zdali sobie z niej sprawę. Zmiana świadomości jest zresztą pierwszym i niezbędnym etapem pracy na poziomie psychologicznym, wychowawczym i społecznym.

Przyjęcie postawy odrzucenia oferowanej pomocy prowadzi do efektu odwrotnego od zamierzonego: założenia i wnioski, które doprowadziły do pragnienia, aby pomoc była pożądana, paradoksalnie się wzmacniają, a nawet potwierdzają.

- Nie wiesz, po co zadbać dbać o siebie. I właśnie dlatego potrzebujesz zadbać o siebie!
- Ale jeśli nie zdasz sobie sprawy z wagi twoich czynów, nigdy nie będziemy mogli ci pomóc...

Drugie rozwiązanie alternatywne: Przyjęcie pomocy

Sabina i państwo X „naprawdę” chcą przyjąć narzucaną im pomoc. Przystają na przyjęcie pomocy i:

- albo uznają *post factum*, że mają świadomość, na czym polega ich problem i proszą o pomoc (decyzja instytucji odegrała jedynie rolę katalizatora, wsparcia działań, które chcieli podjąć, ale których nie udawało im się skonkretyzować, ponieważ brakowało właściwych warunków). Ta interwencja ze strony instytucji ma zatem charakter rozkazu i/albo katalizatora,
- albo też, jak zauważają Jean-Jacques Wittezaele i Claude Seron (1991), klient przyjmuje „wersję” organu wysyłającego, odkrywa w sobie problem i wreszcie prosi o pomoc”.

Trzecie rozwiązanie alternatywne: Strategiczna decyzja o przyjęciu pomocy

Sabina i państwo X udają, że chcą tej pomocy. Ze strategicznego punktu widzenia „robią dobrą minę do złej gry”. Poddają się nakazowi, a następnie pozują na osoby stojące po stronie pomagającego, „tworząc” problemy, które mu odpowiadają i są zgodne z jego doświadczeniem, tak aby go pokrzepić i umocnić w przekonaniu, że wspaniale służy im pomocą. W przypadku Sabiny i państwa X będzie chodziło o to, aby kontrolować wypowiedane do pracownika instytucji treści w taki sposób, aby nie obróciły się one przeciw nim. P. Watzlawick (1975) przypomina strategię przydatną pacjentowi w jak najszybszym opuszczeniu szpitala psychiatrycznego: chodzi o to, by „a) albo pozorować występowanie jakiegoś objawu, który wyjątkowo utrudnia życie całemu oddziałowi; albo b) związać się z młodym lekarzem, któremu zależy na odniesieniu pierwszych sukcesów; c) sprawić, by był świadkiem szybkiego zaniknięcia „objawu” i d) zjednać go sobie jako bezwarunkowego adwokata zaświadczającego o powrocie pacjenta do zdrowia”.

1.2. Gdy sprzeczność się konkretyzuje

Tymczasem niezależnie od tego, czy Sabina, państwo X wybiorą drugie czy trzecie rozwiązanie, nie uda się w żaden sposób zmienić ich statusu w oczach instytucji. Czy robią dobrą minę do złej gry i proszą o pomoc, czy też „naprawdę” o nią proszą, to i tak trzeba będzie nieustannie kalkulować, oceniać ich wypowiedzi, czyny, co pokazują i co ukrywają w taki sposób, aby u pomagającego pojawiło się przekonanie, że nie udają, że są dobrymi podopiecznymi, że pragną się zmienić.

Należy zauważyć, że w zależności od oceny, intuicji, odczuć, uprzedzeń czy doświadczenia, każde zachowanie może być interpretowane na jeden lub drugi sposób. Trwające w nieskończoność zebrania zespołów, w których uczestniczyliśmy, tego niezbiecie dowodzą. Istotnie, „pozytywne” zachowania młodego człowieka umieszczonego w instytucji były postrzegane przez niektórych członków zespołu jako technika manipulacji. Dla innych natomiast wręcz przeciwnie, były to „bardzo jasne”, dobrze rokujące znaki. W ostatecznym rozrachunku instytucja pomocowa nie może ustalić i w sposób wiarygodny rozróżnić, jakim rozwiązaniem byłaby zainteresowana ta osoba.

Jak wyjaśnia to Paul Watzlawick (1975): „Niezależnie od tego, czy jesteśmy w areszcie dla niebezpiecznych przestępców, czy w placówce dla młodocianych przestępców, napotykamy na tę samą sprzeczność. Aby ocenić stopień resocjalizacji osadzonego należy rozróżnić człowieka, który działa i rozmawia «właściwie», bo rzeczywiście udało się go zreformować od tego, który po prostu nauczył się mówić «właściwie» i działać tak, jak się od niego oczekuje”. Należy zatem zauważyć, że wygrywają najlepsi „aktorzy”; jedynymi przegranymi są ci osadzeni, którzy albo odmawiają zresocjalizowania się dlatego, że są „zbyt uczciwi”, albo za bardzo wściekli, by grać w tę grę, albo też ci, którzy pokazują, że grają w grę tylko po to, by opuścić zakład, a więc nie robią tego sami z siebie”.

Wydaje się, że jest to jedyna możliwa opcja, ponieważ jeśli pracownik socjalny stara się odpowiedzieć na pytanie o to, czy prośba jest prawdziwa, czy fałszywa, wchodzi w przestrzeń sprzeczności. Uznanie problemu nie wystarczy – trzeba, aby klient pragnął zmiany, a pracownik socjalny nigdy nie będzie miał pewności, czy ma do czynienia z „prawdziwą” chęcią zmiany u klienta. Ponadto, dialektyka „fałszywych” i „prawdziwych” prośb prowadzi relację w stronę krańcowej formy kontroli socjalnej, w której klient poddaje się monopolowi interpretacji pracownika socjalnego.

Kolejny przykład osoby posiadającej długie doświadczenie w dziedzinie przymusowej pomocy, która przyjmuje zasady gry, ponieważ jest to jedyna właściwa strategia, zobrazuje naszą tezę.

Tomasz jest 17-latką o nieprzeciętnej inteligencji i wrażliwości. Od 13. roku życia jest podopiecznym instytucji całodobowej. Stopniowo, ze względu na niezdolność do dostosowania się do oczekiwań wychowawców i wymiaru sprawiedliwości, przechodzi przez kolejne stopnie izolacji: od ośrodka wsparcia dziennego, przez instytucje socjalizacyjne całodobowe, aż do ośrodków resocjalizacyjnych.



Na nasze pierwsze spotkanie Tomasz przybywa w otoczeniu dwóch wychowawców. Pytam go, co go sprowadza do naszej placówki. Tomasz z wprawą godną psychologa zaczyna mi opowiadać swoje życie, sceny z domu rodzinnego, o narkomanii, o różnych placówkach, w których przebywał chory psychicznie ojciec, o kolejnych okresach depresji u matki, swoją drogę życiową itd. Z czasem, podczas opowiadania jego spojrzenie wędruje w moją stronę. Tomasz wydaje się coraz bardziej zaintrygowany moją postawą i moim milczeniem.

Po pewnym czasie przerywam jego wypowiedź. Sygnalizuję mu, że trudno mi zrozumieć wszystko, co do mnie mówi, podczas gdy mieliśmy tylko rozważyć, w jaki sposób będzie przebiegać nasz kontakt, po jego powrocie do mamy. Tomasz, całkowicie zaskoczony tym, co usłyszał, zaczyna się nerwowo śmiać.

Gdy się już uspokoił, pyta mnie, czy naprawdę jestem pracownikiem socjalnym i mówi mi, że wątpi, abym rzeczywiście chciał mu pomóc, ponieważ wygląda na to, że jego historia mnie nie interesuje. Pytam go zatem, czy uważa, że aby jego powrót do rodziny był udany, bezwzględnie muszę wszystko to wiedzieć. Tomasz wykrzykuje: „Oczywiście, że nie!” i dodaje: „Ale to nie jest ważne. To, co jest ważne, to fakt, że byłem pewny, że pan tak uważa!” Byłem pewny, że jeśli bym panu tego wszystkiego nie powiedział, myślałby pan, że nie chcę, aby pan mi pomógł!”.

2. Od pomocy narzuconej do podwójnego wiązania

2.1. Osoba wspomagana w pułapce

W przypadku osób oskarżonych gra jest często tak istotna (odmowa zwolnienia warunkowego, uwięzienie, internowanie, umieszczenie w placówce, rozpad rodziny itd.), że wybór pomiędzy sprzeciwem wobec dostosowania się lub przeciwnie, przyjęcia pomocy jest fikcją. Tak naprawdę, biorąc pod uwagę, o co toczy się gra, nie mają oni innego wyboru niż poddanie się przymusowej pomocy. Nawet, jeśli ktoś kategorycznie odrzuca pomoc, nie jest pewne, czy jego odmowa nie prowadzi go do identycznego procesu. Tak np. Krzysztof, młody, dorosły, zażywający środki odurzające, „wolał” zostać ukarany więzieniem, niż być zmuszony, między innymi, do poddania się terapii. O ile wybór Krzysztofa wydaje się zupełnie jasny i zgodny z tym, co mu zaproponowano, wydaje się, że jego decyzja mogła zostać odebrana jako nie do przyjęcia. I rzeczywiście, matka poinformowała nas, że trzy dni po umieszczeniu w zakładzie karnym, z Krzysztofem skontaktował się psycholog placówki, który chciał się z nim spotkać, aby wyjaśnić mu powody, które mogły przyczynić się do tego, że ten odmówił przyjęcia pomocy!

Ponadto, w takich sytuacjach przymusu stosowanego przez organy sądowe czy administracyjne, niezależnie od podjętego wyboru, osadzeni bardzo rzadko mają okazję do meta-komunikacji; automatycznie pojawia się ryzyko odczytania ich reakcji wobec nawet samej komunikacji, jako biernej agresji czy jako ostatecznej próby ucieczki przed pomocą, która jakoby staje się jeszcze bardziej potrzebna.

Niezależnie od tego, czy minimalizujemy, ukrywamy czy też ograniczamy obraz przymusu stosowanego przez organy administracyjne, sądowe lub społeczne, takie działanie z naszego punktu widzenia jedynie lepiej pokazuje rzeczywistość.

Sąsiad państwa X zgłosił dyrektorowi instytucji społecznej fakt zaniedbywania przez państwa X ich dzieci. Dyrektor zlecił przeprowadzenie wywiadu środowiskowego, którego wyniki potwierdzają obawy zgłaszającego. Dyrektor wzywa rodziców, dzieli się z nimi swoimi obawami, które właśnie się pojawiły i proponuje pomoc. Będzie ona możliwa (na tym etapie udzielania pomocy społecznej) tylko wówczas, gdy oni jej zapragną, a co za tym idzie, uznają, że borykają się z problemem. Tego rodzaju pomoc zwie się, kontraktem socjalny, czyli „pomocą negocjowaną”, ponieważ rodzina podpisuje umowę dotyczący pomocy, w odróżnieniu od pomocy narzuconej.

Natomiast oczywiste jest, iż jeśli państwo X nie przyjmują lub nie chcą tej pomocy, dyrektor będzie musiał lub będzie mógł skierować tę sprawę na drogę sądową. Wówczas sąd będzie mógł im narzucać pomoc, której nie przyjęli i to tak długo, aż wreszcie zechcą. Brak chęci przyjęcia pomocy, której zgodnie z wolą instytucji mają chcieć klienci, sprawia, że sytuacja państwa X w świetle prawa jest trudna. Istotnie, bardzo prawdopodobne jest, że ich sytuacja w oczach organów sprawiedliwości będzie jeszcze trudniejsza, ponieważ dodatkowo obciążona brakiem współpracy. Zatem w tej procedurze administracyjnej państwo X są zmuszeni do nieprzyznawania się przed sobą, że są zmuszeni do pragnienia otrzymania pomocy, której – zgodnie z wolą instytucji – mają chcieć.

Wynikiem takich procedur jest z jednej strony wprowadzenie w błąd klienta przez skłanianie do myślenia, że przymus nie istnieje, a z drugiej strony – wprowadzania w błąd przez skłanianie do myślenia, że istnieje pomoc (Hardy, 1996).

2.2. Wspierający w pułapce

Sytuacja podwójnego wiązania, w którą są uwikłani rodzice podejrzewani o zaniedbywanie dzieci, działa w obie strony: także i na pomagającego. Rzeczywiście, od momentu, w którym przyjmuje on zadanie w postaci udzielenia pomocy, zostaje niejako „uwięziony”. Innymi słowy, albo na poziomie świadomym postępuje, tak jakby pozwolono mu nie podważać



„prawdziwości” prośby o pomoc (w takich przypadkach podejmuje grę w niebawienie się w pozory), albo też uczestniczy w procesie, w którym wzajemna nieufność uniemożliwia przekazywanie i przyjęcie pomocy.

Sytuacja staje się jeszcze bardziej istotna dla pomagającego, jeśli uczestniczy on, w sposób bardziej czy mniej bezpośredni, w diagnozowaniu potrzeby pomocy lub w procesie oceny, która z niego wypływa (Hardy, 1999). W pierwszym przypadku, jeśli uczestniczył w procesie, w wyniku którego zdecydowano, że dana osoba potrzebuje pomocy, będzie zobowiązany do postępowania, tak jakby potencjalny beneficjent tego chciał; w drugim przypadku będzie musiał ocenić, czy dana osoba „naprawdę” się zmieniła czy tylko udaje. Tak więc, aby uzupełnić opis sytuacji podwójnego wiązania, przypomnijmy ostatnie elementy, na które zwrócił uwagę zespół Palo Alto (Watzlawick, 1972):

- Tam, gdzie tworzy się trwałe podwójne wiązanie, jednostka będzie go się spodziewać, uzna je za oczywiste i właściwe relacjom międzyludzkim i relacjom panującym na świecie.
- Zachowanie sprzeczne, narzucane przez podwójne wiązanie, wyróżnia się za to tym, że wiąże obie strony, co prowadzi do modelu komunikacji przypominającego kwadraturę koła.

Nakaz udzielania pomocy, niemożność nieodpowiedzenia na nią, a także niemożność ucieczki lub metakomunikacji wpisuje wszystkich uczestników tej relacji w sytuację podwójnego wiązania. Istotnie, w tej interakcji, która nie ma efektu, uczestnicy nie mogą w żaden sposób zakończyć gry. Wydaje się, że celem tych interakcji jest właśnie to, by gra trwała, aż któryś z uczestników w jakikolwiek sposób przerwie relacje lub wyjdzie z niej przez zastosowanie metakomunikatu.

Efekty sytuacji podwójnego wiązania, które tutaj opisujemy, nie mają charakteru jedynie teoretycznego czy retorycznego. Nasze doświadczenia zawodowe, nadzór, który pełniliśmy w ramach swoich obowiązków, wskazują, do jakiego stopnia psycholodzy, opieka zdrowotna czy pracownicy socjalni są narażeni czasem do tego stopnia, że nasiągają lub obracają przeciwko sobie przemoc, która nieodłącznie wiąże się z tą grą. Wypalenie zawodowe, objawiające się u niektórych pracowników, jest tego świadectwem.

3. KONSEKWENCJE DLA POLITYKI SPOŁECZNEJ

W ten sposób dotarliśmy do zakończenia prezentacji naszego podejścia do sprzeczności w ramach pomocy narzuconej. Ponieważ widzimy, iż logika pomocy zostaje zainfekowana fałszywym wyobrażeniem na temat pomocy, która może być narzucana, wydaje się istotne osadzenie naszych twierdzeń w kontekście politycznym. Rzeczywiście, niezależnie od problemów, jak się wydaje, uzasadniających w obecnych czasach praktykę narzucania pomocy i badań klinicznych mających na celu udoskonalenie owej praktyki, należy przypomnieć, że tego typu praktyka przymusu jest przede wszystkim narzędziem polityki ochrony społecznej, której celem jest w dużo większym stopniu pozytywny wpływ na jednostkę niż usuwanie niedoskonałości systemu.

Związki pomiędzy relacją pomocy w pracy socjalnej, a polityką społeczną w różnych dziedzinach są oczywiste, szczególnie w kontekście wpływu polityki socjalnej na pracę socjalną. Rządziej natomiast pracownicy socjalni wpływają na politykę, co oznacza, że taka inicjatywa jest bardziej potrzebna. Zgodnie z wizją i sensem polityki w ujęciu H. Arendt, praca socjalna stanowi działanie polityczne, gdyż reguluje przestrzeń publiczną. Podstawowymi działaniami w przestrzeni publicznej i politycznej są owoce działań osób jednoczących się mimo różnorodności. Według ogólnoswiatowej definicji pracy socjalnej, służby społeczne odgrywają decydującą rolę w procesie przemian społecznych, w zgodzie ze sprawiedliwością społeczną, podstawowymi prawami społecznymi¹¹ i uniwersalnymi prawami¹² jednostki. Nadzieja i wiara w człowieka umożliwiają obronę jego praw. Pracownicy socjalni nie są jedynie osobami realizującymi decyzje polityczne, ale i służą jako barometr potrzeb, pomagają w „miękkim lądowaniu”, są innowatorami w dziedzinie społecznej. Jednakże o innowacji nie można mówić, gdy jej potencjalni twórcy nie czują się bezpiecznie, nie są wolni w poszukiwaniu nowych rozwiązań, muszą się chronić i nie mogą poszukiwać najprostszych i najszybszych rozwiązań. A zatem główną kwestią jest swoboda myślenia o zbiorowości i w zbiorowości.

PODSUMOWANIE: POMOC I CZUJNOŚĆ

Jak pisze Carlos-Sluzki (1993): „Tym, co wyjaśnia przygnębiające oblicze relacji międzyludzkich oraz katastroficzne i traumatyczne skutki tychże, jest wyjście osoby lub instytucji z roli obrońcy i wejście w rolę stosującego przemoc i to w okolicznościach, w których odmawia się lub zniekształca zdolność ofiary do wyrażenia zgody lub niezgody. Skutki przemocy stają się niszczące, gdy przemoc oznacza się nową etykietką („To nie przemoc, to wychowanie”), kiedy zaprzeczają się jego skutkowi: („Wcale aż tak cię nie boli”), kiedy redefiniowany jest aspekt moralny („Robię to tylko dla twojego dobra; robię to, bo na to zasługujesz”), kiedy deformowana jest rola działającego („Robię to, bo cię kocham”), albo gdy instytucja, która się za tym kryje, myli się („To ty mnie do tego skłaniasz”)¹³. Jeśli chcemy uniknąć tej zmiany charakteru pomocy psychologicznej i socjalno-wychowawczej z ochronnego na przemocowy, musimy komunikować i metakomunikować zasady gry, które wiążą się z udzielaniem pomocy. Myślenie „humanistyczne”, które od dawna towarzyszy takim dziedzinom, jak wymiar sprawiedliwości, resocjalizacja czy pomoc narzucona, z całą pewnością stanowi znaczący postęp. Jednak nie może ono przystąpić negatywnych skutków, które mogłyby za sobą pociągać.

11 Chodzi o prawa, które obywatel może egzekwować w relacjach z innymi ludźmi jako członek grupy, co może być zrealizowane tylko wtedy, gdy organ publiczny oferuje świadczenia w celu zagwarantowania warunków życia obywatela. Jeśli te warunki są spełnione, obywatel może dopominać się o swoje prawa przed sądami – w tym sensie mają charakter szkodliwy i subiektywny. Chodzi zatem o podstawowe prawa jednostki rozumiane jako prawa do świadczeń i do uczestnictwa.

12 Powszechna Deklaracja Praw Człowieka.

13 Swobodne tłumaczenie artykułu SLUZSKI C., Toward a Model of Family and Political Victimization. Implications for Treatment and Recovery, [w:] *Psychiatry*, nr 56 (2), 1993, s. 178-187.



Co więcej, nasza analiza pomocy narzuconej nie powinna nigdy być interpretowana jako krytyka działań w dobrej wierze czy kompetencji pracowników tych sektorów, ale jako wezwanie do czujności. Chodzi przede wszystkim o to, by naświetlić sytuacje, w których, niezależnie od zamiarów, osoby pozostające w relacji pomocy wpadają w pułapkę.

Jeśli, jak nam się wydaje, nie można inaczej zachować się w tej grze, czyli nie sposób stworzyć relacji pomocy nienaznaczonej sprzecznością, naszym założeniem było wymyślenie i zbudowanie innej gry wokół relacji pomocy pomiędzy trzema osobami. Atutem jest szczególnie nacisk na możliwość zachowania dużego marginesu swobody i oddzielenia relacji z partnerami od przemocy, którą pociąga za sobą sprzeczność. Bierzymy pod uwagę fakt, że ta praktyka jest odpowiedzią na reakcję instytucji na odbiegające od normy lub przestępcze zachowanie klienta i że łączy się ona z wysiłkiem resocjalizacji osoby oskarżonej.

ROZDZIAŁ 4. POMOC NARZUCONA A DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE: NOWE SCENARIUSZE ALTERNATYW- NYCH DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH

Niestety dużo trudniej jest znaleźć rozwiązanie w sytuacjach paradoksu niż zdiagnozować zamieszanie, które powoduje; głównie dlatego, że owo rozwiązanie wymaga posłużenia się innymi środkami niż tylko zdrowy rozsądek, swoisty absurd czy nawet działania pozornie nieuczciwe...

Paul Watzlawick

1. ZARYS RÓŻNYCH STRATEGII DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH W RAMACH POMOCY NARZUCONEJ

Niektórzy spośród profesjonalistów pomocy społecznej, stając wobec paradoksu pomocy narzuconej i pragnąc wyjść z „sideł” takiej sytuacji, aby wspierać klientów w sposób satysfakcjonujący, postanowili wprowadzić pewną klasyfikację sytuacji sprzecznej.

Podkreślenie wagi pomocy... i zaprzeczenie istnienia przymusu

Niektórzy przesadzają w jedną stronę, wdrażając strategię działań wspierających, przez które starają się zatuszować istnienie przymusu, aby podkreślić znaczenie pomocy. Są oni przekonani, podobnie jak my, że dynamika pomocy nie może zaistnieć i trwać bez zaangażowanych klientów. Wiedzą, że istnienie przymusu utrudnia zaistnienie „prawdziwej” prośby o pomoc. Starają się zatem ukryć istnienie przymusu, podejmując subtelne gry w „sojusz” i w „koalicję”.

Profesjonalista: Oczywiście, Pawle, to sąd cię tutaj skierował. Ale zobaczysz, wkrótce o tym zapomnisz i będziesz mógł skorzystać z danej ci szansy, żeby wyjść na prostą. Wówczas będziemy mogli rzeczywiście ci pomóc wziąć się w garść.



Jednak ta strategia prowadzi prosto w sidła sprzeczności: wchodzimy tu bowiem w proces, w którym uparcie pragniemy, żeby ktoś inny chciał pomocy, której niekoniecznie chce i o którą w każdym razie nie prosił.

Podkreślenie wagi przymusu... i nieprzyjmowanie pomocy usamodzielniającej

W przesadę z drugiej strony popadają z kolei ci, którzy opierają swoją strategię działań wspierających na przymusie. Albo sami komunikują istnienie przymusu („Aby instytucja cię nie zmuszała, musisz zrobić to czy tamto”), albo też starają się, aby to właśnie instytucja taki komunikat sformułowała. W tym drugim przypadku sąd lub instytucja pomocowa mogą być postrzegane jako zleceniodawca; natomiast pracownik socjalny, kurator, psycholog, wychowawca znajdują się w pozycji wykonującego polecenia, który spełnia wolę instytucji przez stosowanie strategii mających na celu spełnienie przez klientów określonych oczekiwań. Wybór strategii o charakterze czysto normatywnym prowadzi w ostateczności do zmylenia drugiej osoby i rezygnacji z usamodzielniającej roli działań wspierających. W tego typu grze klient nie może być klientem, ponieważ w pewnym sensie staje się „przedmiotem” sterowanym przez dwie solidarne ze sobą strony (sąd i pracownika socjalnego), które zawierają sojusz, aby podpowiedzieć beneficjentowi, jakie to „właściwe” działania powinien podjąć.

Rozwiązanie alternatywne: sprytnie wykorzystać zjawisko paradoksu i podkreślić wagę pomocy usamodzielniającej

Stosowane przez nas rozwiązanie wydaje się rozwiązaniem alternatywnym wobec dwóch pierwszych strategii. Pierwsza część tego opracowania wskazuje na pułapki pomocy narzuconej. Uciekając się w pewnym sensie do paradoksu wyjaśnimy, w jaki sposób stosować dynamikę zmierzającą nie do negacji paradoksu (dlaczego mielibyśmy udawać, że on nie istnieje?), ale do tego, by go sprytnie wykorzystać. W takiej sytuacji pragnienie, aby druga osoba chciała tego, czego my chcemy, żeby chciała tego dla własnego dobra, wydaje się jedną z podstawowych zasad rządzących relacjami międzyludzkimi i życiem społecznym. Niezależnie od tego, czy jesteśmy partnerami, małżonkami, przyjaciółmi, wychowawcami, pracownikami socjalnymi, terapeutami, nauczycielami czy lekarzami, nie uda nam się uciec od tego problemu. Pragnienie, aby druga osoba przyjęła na najgłębszym poziomie swojej tożsamości model świata, ramy odniesienia, sposób myślenia o sobie, o nas, myślenia o życiu w taki sposób, żeby (oczywiście z naszego punktu widzenia) rozwijała się, budowała harmonijne relacje, może łatwo ogarnąć każdego, kto pracuje z ludźmi. Życie jest pełne takich strategii, stosowanych świadomie bądź nieświadomie. Stosujemy je, by druga osoba mimowolnie, czyli nie wiedząc o tym i tego nie pragnąc, utożsamiała się z naszymi oczekiwaniami, i zastąpiła nimi swoje lub poszerzyła swoje o nasze. Wiele procesów wychowawczych potwierdza tę tendencję i nawet jeśli ich celem jest autonomia drugiej osoby, wciąż

paradoks ten jest wszechobecny. Chodzi zawsze o pragnienie, aby druga osoba chciała kiedyś stać się samodzielną.

Gdy w ramach podejścia medycznego pracujemy z osobą krzywdzoną lub krzywdzącą, z nastoletnią anorektyczką, młodym narkomanem, nieletnim, który wydaje się być skazany na pobyt w zakładzie zamkniętym lub w szpitalu psychiatrycznym, nie możemy zaprzeczyć, że z ludzkiego i zawodowego punktu widzenia chcemy wpływać na sposób, w jaki postrzegają oni samych siebie, innych ludzi i świat, tak by nie byli skazani na z góry wyznaczony scenariusz. Tak więc nawet, jeśli jesteśmy całkowicie przekonani, że ich obecne zachowania mają potencjał adaptacyjny, że stanowią najlepszą bądź najmniej złą reakcję w danej sytuacji, w perspektywie usamodzielnienia naszym zamiarem jest, by osoby te rozwijały się lub korzystały z:

- kompetencji potrzebnych do tego, by rozpoznać nowe możliwości, niepociągające za sobą cierpienia, niepiętnujące lub
- kompetencji, które pozwolą im przekształcić sytuację życiową, a zatem także zmienić ich obecną reakcję w inną – adekwatną bądź „neutralną”.

Jak pokażemy w dalszej części niniejszego opracowania, w momencie gdy oprzemy się impulsowi natychmiastowego udzielenia pomocy, otworzą się przed nami nowe możliwości prowadzenia działań wspierających. Możliwości mogą się pojawić dopiero wtedy, gdy dostrzeżemy problematyczność sytuacji podwójnego wiązania nakazem pomocy, jak i naszą chęcią pomocy.

Istotą proponowanego przez nas w dalszej części podejścia alternatywnego są podstawy teorii poznania: w ich świetle można inaczej rozumieć zjawisko pomocy narzuconej, a dzięki temu wypracować inne sposoby prowadzenia działań wspierających.

2. POMOC CZY DZIAŁANIE WSPIERAJĄCE? PODSTAWOWE ZAŁOŻENIA

2.1. System działań wspierających

Zgodnie z tzw. „współczesną myślą konstruktywistyczną” obserwator nie może być nigdy neutralny ani obiektywny. Chociaż bardzo rzadko zdajemy sobie z tego sprawę, stanowimy część rzeczywistości, odnośnie do której mamy wrażenie, że ją obserwujemy i opisujemy od zewnątrz. Kiedy opisujemy jakieś zjawisko, przekazujemy informacje o tym zjawisku, ale także, a może nawet przede wszystkim, o nas samych, o naszym rozmówcy, łączącej nas relacji, o kontekście oraz o wpływie tej sytuacji i tego kontekstu na nasze własne obserwacje (Elkaim, 1989). Zatem, jak tego dowodzą między innymi dzieła Paula Watzlawicka (*L’Invention de la réalité* [1996], *Les cheveux du baron Münchhausen* [1991]) i Lynna Segala (*Le reve de la réalité* [1990]), nie dotrzemy do rzeczywistości zjawiska, a przynajmniej nie bardziej niż w stopniu, w jakim ją odkrywamy. Nasze działanie polega na konstruowaniu, ciągłym wymyślaniu relatywnego i subiektywnego sposobu rozumienia jednej ze stron i tego, co wydaje nam się rzeczywistością. Otwieramy się na relację z owym światem „zewnętrznym”, na który możemy oddziaływać i wpływać.



Kiedy działania wspierające prowadzimy pod przymusem, cierpienie odczuwane przez niektóre osoby, powaga sytuacji, nasze poznanie, nasze emocje (strach, wściekłość, poczucie niemocy i inne) często skłaniają nas do zajęcia miejsca obserwatora, który skupia całą uwagę na zewnętrznym systemie relacji. Jako życzliwi obserwatorzy próbujący zachować neutralność, formułujemy tezy, które mają wyjaśnić, jak funkcjonuje taka czy inna rodzina, takie czy takie środowisko naturalne. Tworzymy te tezy myśląc, że nasza pozycja jest zewnętrzna, że nie jesteśmy częścią systemu, który analizujemy. Jak wcześniej wspominaliśmy, konstruktywizm sprawia, że takie postrzeganie rzeczywistości okazuje się fałszywe, ponieważ nasz sposób odczytywania wydarzeń zakorzeniony jest w układzie relacji międzyludzkich, w którym funkcjonujemy, mimo że jesteśmy tylko obserwatorami. W świetle pomocy narzuconej powinniśmy dostrzec, w jaki sposób układ ten poszerza się co najmniej o osoby zaangażowane w przyjmowanie i udzielanie pomocy narzuconej: klienta, instytucję zlecającą i pomagającego.

Nie chodzi tutaj o to, by udawać, że krzywdzenie dziecka, akt wandalizmu dokonany przez młodego człowieka, anoreksja u nastolatki czy próba samobójcza u osoby dorosłej nie miały miejsca i nie miały już wcześniej sensu i funkcji w danej sytuacji i systemie, które nas nie dotyczyły jako osób pomagających. Możemy wręcz stwierdzić, że zachowania te miały funkcje regulacyjne w kontekście, w którym zachodziły. Jeśli rodzic stosuje wobec dziecka przemoc fizyczną, to może dlatego, iż nie umie reagować inaczej, może wzorce zachowań, jakie nabył, nie pozwalają mu wyobrazić sobie innych możliwych zachowań. Samo zakazanie użycia przemocy nie wystarczy, aby rodzic zmienił zachowanie. Co może zrobić profesjonalista, aby zaszła zmiana? Nasza propozycja polega na czymś dużo dalej posuniętym niż udawanie, że kiedy sytuacja zaczyna nas dotyczyć (otrzymujemy postanowienie sądu, po raz pierwszy odbieramy telefon w danej sprawie itd.), symptom może być dla nas tylko przejawem funkcjonowania układu międzyludzkiego, w który jesteśmy wpisani.

Innymi słowy, nie możemy symptomu interpretować jednoznacznie, podobnie zresztą jak nakazu pomocy, naszych działań wspierających, jakiegokolwiek innego zachowania czy wydarzenia, dopóki nie uznamy, że podstawą tych zjawisk jest układ międzyludzki, którego jesteśmy częścią i zajmujemy tam pozycję umożliwiającą nam ich zrozumienie.

Mogło być tak, że krzywdzenie, czyny przestępcze, których jakiś człowiek się dopuścił jeszcze zanim przystąpiliśmy do działań wspierających, zanim zadziałał sąd, pracownik socjalny czy policja, były wpisane w schemat działania rodziny. Kiedy pojawia się osoba trzecia, system relacji się rozszerza i zachowania te zaczynają wpisywać się w historię relacji między tą rodziną, a osobą wspierającą. Kiedy prowadzimy działania pomocowe, stają się one obrazem złożonych relacji: jeśli z niego wymażemy udział nasz lub kogoś z partnerów, obraz ten zamazuje się. Krzywdzenie, anoreksja, narkomania itd. – o ile do tej pory zjawiska te były historiami poszczególnych osób, rodzin, o tyle teraz zmieniają się całkowicie w historię czegoś, co będziemy odtąd nazywać *systemem działań wspierających*.

W tym znaczeniu wszelkie symptomy, a także wszelkie wydarzenia dla pracownika socjalnego stają się obrazem funkcjonowania układu międzyludzkiego, który obejmuje także jego

i partnerów, których włączy (rodzina, instytucja pomagająca osoba kierująca do pomocy itd.). Szybko reagując na określoną sytuację, profesjonalista staje się osobą współdziałającą, współbudowniczym doświadczenia relacji, w której może nadać sens każdemu działaniu, nawet odbiegającemu od normy, jak jego reakcja zachowawcza.

2.2. Niemożność nieudzielenia pomocy

Zgodnie z pierwszym aksjomatem teorii komunikacji, w ramach interakcji nie można się nie komunikować. Rzeczywiście, „[...] jeśli przyznamy, że w jakiejś interakcji każde zachowanie ma wartość komunikatu, czyli stanowi komunikację, wynika z tego, że nie możemy nie komunikować, niezależnie od naszej woli. Działanie, mowa czy milczenie, wszystko ma wartość komunikatu. Takie zachowania wpływają na innych, a inni za to nie mogą nie zareagować na te akty komunikacji, a co za tym idzie, sami się nie komunikować” (Watzlawick, 1972). A zatem, kiedy dwie osoby stoją naprzeciwko siebie, nie mogą się nie komunikować, ponieważ „[...] wszelkie zachowanie, czynne czy bierne, zamierzone czy nie, ma charakter komunikatu i stanowi komunikat. Skoro nie istnieje niezachowanie, nie możemy też się nie komunikować” (Watzlawick, 1991).

Ponadto, w czasie każdego przekazu informacji zachodzi wymiana na kilku poziomach. Pierwszy z nich to wymiana treści, drugi to wymiana wskazówek związanych z treścią, które mają za zadanie dostarczyć adresatowi wyjaśnień na temat tego, jak treść powinna być rozumiana: to aspekt metakomunikacyjny, którego celem (uświadomionym bądź nieświadomym) jest zdefiniowanie relacji.

Każdy komunikat zawiera informacje sam w sobie, werbalne lub niewerbalne, takie jak: „Chcę, żebyście postrzegali to, co przekazuję, w taki to, a taki sposób, widzę was w taki a taki sposób, chcę, żebyście mnie postrzegali tak, a tak, postrzegam lub przeżywam naszą relację w taki to, a taki sposób”. Nie chodzi przy tym o proces statyczny, ale o historię, która rozwija się w czasie, przez cały czas trwania interakcji. Wewnątrz tego procesu wszelka próba definicji relacyjnej jednej osoby prowadzi do reakcji regulującej lub sprzężenia zwrotnego u drugiej osoby itd. W tej dziejącej się grze relacyjnej wszelkie działanie, wszelka reakcja jednego z uczestników może być więc postrzegana jako wpływ drugiej osoby, i wpływa na drugą osobę w tej relacji.

Gdy jako pracownicy socjalni, wychowawcy, wchodzimy do pokoju kuratora czy dyrektora placówki zajmującej się ochroną dzieci, nasz sposób zachowania, działania, podobnie jak ten, którym się charakteryzują obecni partnerzy, stanowi komunikat, którego nie sposób nie uwzględnić. W takim kontekście każde działanie, niezależnie od tego, czy jest uświadomione czy nie, może być uważane za strategiczne, ponieważ samo w sobie wpływa na relację. Uścisk dłoni, krzesło, które wybierzemy lub pominiemy w swoim wyborze, intonacja głosu, kasznięcie, ruchy, sposób zadawania pytań itd. – wszystkie te elementy sprawiają, że nasi partnerzy w sposób nieunikniony stają przed sytuacją, w której muszą interpretować i przyswajać te informacje przez filtr swojego sposobu zachowania i przeżywania relacji. Niezależ-



nie od tego, czy jest to zamierzone, czy nie, nasz sposób działania ma decydujący wpływ na drugą osobę i na grę relacyjną, która ma miejsce podczas interakcji.

Niezależnie od tego, czy legitymizujemy nasze działania wspierające wobec klienta w oparciu o prośbę o pomoc czy nie, nasza obecność jako uczestnika interakcji, w której współuczestniczą inne osoby, określa tym samym zakres tych działań. Nie możemy uciec od odpowiedzialności za wybór sposobu, w który będziemy udzielać pomocy, ponieważ sam fakt podjęcia decyzji o niepodejmowaniu wyboru stanowi wybór. A jeśli istnieje ograniczenie, które sprawia, że relacja pomocy staje się paradoksalna, w niczym to nie ogranicza możliwości i odpowiedzialności za prowadzenie działań wspierających, wynikających z samej tylko naszej obecności. Przeciwnie, sądzimy, że otwiera to przed nami, jak i innymi uczestnikami, niespodziewany z naszego punktu widzenia zakres interakcji i działań.

Zatem w sytuacji pomocy narzuconej nie znajduje się tylko klient, ale również profesjonalista. Profesjonalista nie może nie udzielić pomocy, a klient nie może skorzystać z pomocy w sytuacji przymusu, bo przymus wprowadza niemożność dokonania zmian (najczęściej wewnętrznej przemiany). Pomoc jest zaprzeczeniem przymusu, pomoc i przymus wykluczają się. Ten paradoks w relacji pomocy narzuconej doprowadza nas do następującego stwierdzenia wypowiedzianego kiedyś przez Mory Elkaïma (1987): „Jeśli chcesz mi pomóc, nie pomagaj mi”. Innymi słowy, jeśli mi nie pomożesz, czyli jeśli nie podsycasz w sobie pragnienia, bym chciał twojej pomocy, to w tej właśnie chwili otwierasz się na możliwość udzielenia pomocy.

2.3. Włączenie osoby trzeciej i pojawienie się innej gry

Pojawienie się dodatkowego uczestnika w grze relacyjnej nie wprowadza w niej jedynie drobnej modyfikacji, ale pociąga za sobą nieuniknione przekształcenie samej gry. Sama tylko obecność dodatkowego uczestnika sprawia, że „wypadamy” z pierwotnej wersji gry, albo zmieniamy ją na inną.

Postępujmy tej historii:

Marta i Andrzej kłócą się. Marta zarzuca Andrzejowi, że nie jest wobec niej zbyt uprzejmy. Spór zaostrza się. Nagle do drzwi puka Jerzy. Marta go wpuszcza. Niezależnie od tego, czy uważa, że konflikt między Martą a Andrzejem go dotyczy, czy też nie, Jerzy automatycznie bierze udział w grze, która przez sam fakt jego obecności przekształca się w sposób zasadniczy. Tak więc gra z dwuosobowej zmienia się w trzyosobową.

Jerzy dowie się, jak wyglądała owa gra relacyjna na poprzednich etapach jedynie w takim stopniu, w jakim opowiedzą o tym lub co pokażą jej uczestnicy, jednak ich narracja i zachowania będą po-

chodnymi pozycji strategicznej, na której go ustawią od momentu, w którym do gry dołącza trzecia osoba. Sposób, w jaki Jerzy pojmuje tę sytuację, nie może go wykluczać jako uczestnika z gry. Jest integralnym elementem funkcjonowania systemu relacyjnego, który „obserwuje”. Jerzy jest siłą rzeczy zaangażowany w problemy relacyjne w dużo większym stopniu jako uczestnik niż jako obserwator.

W sytuacjach, w których przemoc jest narzucona, psycholog, pracownik socjalny czy wychowawca rzeczywiście uczestniczy w problemach relacyjnych. Jego „wtrącanie się” w sprawy osobiste klientów automatycznie prowadzi do „nowej” gry relacyjnej o specyficznym przebiegu i swoistych zasadach. Mimo że pojawienie się tej nowej gry relacyjnej nie jest samo w sobie motorem zmian, ani też czymś przeciwnym, prowadzi ono do bardzo specyficznego, złożonego systemu relacyjnego.

2.4. Osoba wspierająca: współuczestnik alternatywnego układu relacyjnego

Jako pracownicy socjalni, osoby wspierające stykające się z trudnymi sytuacjami, np. krzywdzeniem, nadużyciami, wychodzimy z założenia, że są one przejawem funkcjonowania systemu rodziny. Początkowo staraliśmy się zrobić wszystko, by te osoby zgodziły się na działanie, na inne zachowanie, na wypróbowanie innych możliwości. Wydawało nam się, że rodziny działają w sposób chaotyczny, sztywny. Wykorzystywaliśmy zatem nasze kompetencje, aby nauczyć ich innej gry, innego sposobu życia w relacjach. I oczywiście – nie dało się o tym myśleć bez zgody rodzin, z jednej strony na to, aby opisać nam, jak funkcjonują, a z drugiej strony, by spróbować sprawdzić nasze propozycje.

Jeśli z jednej strony uznamy, że każde wydarzenie (w tym także opowiadanie, symptom, nakaz pomocy i próby udzielenia pomocy) stanowi przejaw funkcjonowania układu międzyludzkiego, który nas obejmuje, a z drugiej jesteśmy nagle postawieni w obliczu relacji współzależnych, a zatem działań wspierających, możemy podejść do tych działań w sposób alternatywny. Chodzi już nie o to, aby pochylić się nad rodziną, zrozumieć jak funkcjonuje, widzieć na ile obserwowane zachowania symptomatyczne mogą ulec adaptacji czy przekonać do swojego sposobu „poprawienia” tego funkcjonowania. Chodzi o to, by w ramach doświadczenia relacji, wspólnego dla nas, instytucji kierującej i klientów, w pełni zaangażować się w eksperymentowanie z inną grą, która na tym etapie sprawia, że m.in. zachowanie uznane za problemowe staje się nieadekwatne. Zgodnie z tymi propozycjami wyspecjalizowanych instytucji będących jakoby na zewnątrz sytuacji: psychologowie, pracownicy socjalni czy wychowawcy postrzegają samych siebie jako wyspecjalizowanych uczestników sytuacji, zanurzonych w doświadczeniu relacji.

To właśnie wspólnota doświadczeń otwiera przed nami bogate możliwości prowadzenia działań wspierających. Nie chodzi już o uczenie kogokolwiek nowych zasad gry, ale o to, by samemu przeprowadzić eksperyment polegający na podjęciu jej z innymi osobami.



2.5. System działań wspierających i podejmowane działania pomocowe

Widzieliśmy, że Jerzy stanowił integralną część systemu relacyjnego, w którym musiał działać. Na podstawie naszych rozważań możemy stwierdzić, że wachlarz potencjalnych działań Jerzego w tej sytuacji jest na tyle szeroki, że sam decyduje, wobec których problemów chce zadziałać i to czyni z pełnym zaangażowaniem.

Jerzy, od razu wciągnięty w wyraźnie konfliktową sytuacją, czuje się, jakby ktoś zamknął go w klatce z dzikimi zwierzętami, w której najmniej nawet ruch grozi zadrapaniem. Jerzy, wyczuwając co się święci, nie wręcza Marcie pudełka czekoladek, mimo że przyszedł z takim właśnie zamiarem. Jeśli jednak wręczyłby jej czekoladki, mógłby automatycznie wystąpić w roli jej sprzymierzeńca: Marta mogłaby na przykład pomyśleć, że przynajmniej on jest uprzejmy.

Jerzy, w systemie relacyjnym, w który został zamieszany, ma pewną pulę możliwych wyborów. Zamierza nie tyle pomóc Marcie i Andrzejowi w rozwiązaniu ich problemu, ile zaangażować się w sytuację, która także dla niego stała się trudna.

Scenariusz nr 1:

Jerzy rzuca się na kanapę i oświadcza, że czuje się kompletnie zdezorientowany. Jerzy i Marta, niejako „wezvani do odpowiedzi” i zaintrygowani zmartwieniem przyjaciela, mimo że wciąż na siebie obrażeni, siadają przy nim. Zwierza się z nękających go problemów, a jednocześnie wyciąga spokojnie pudełko czekoladek i zaczyna jeść jego zawartość, rzucając między jedną a drugą czekoladką: „Naprawdę czasem warto pozwolić sobie na odrobinę przyjemności, nawet ryzykując, że sprowokuje się bliskie osoby!”.

Scenariusz nr 2:

Zręcznie biorąc Andrzeja na stronę (ale nie aż tak daleko, żeby Marta nie słyszała, o czym rozmawiają), Jerzy zarzuca przyjacielowi, że poprosił go o zrobienie zakupów, które przecież on sam powinien był zrobić: „Następnym razem, jak będziesz chciał podarować czekoladki żonie, sam się pofatygujesz po zakupy!”. Kiedy Andrzej wyraża zdziwienie, Jerzy dodatkowo zarzuca mu, że za wszelką cenę stara się go wciągnąć w ich kłótnię.

Scenariusz nr 3:

Jerzy wyjaśnia, że nie zwykł robić prezentów bliskim. Zawsze czuje się śmiesznie albo ma wrażenie, że zachowuje się jak manipulator ocze-

kujący wzajemności... Przeprasza Martę i ku zaskoczeniu przyjaciół wyciąga pudełko czekoladek, i wręcza je Andrzejowi.

W nowej grze relacyjnej, która zawiązuje się po pojawieniu się osoby trzeciej, np. psychologa, pracownika socjalnego czy wychowawcy, taki specjalista ma wiele możliwości prowadzenia działań wspierających. Możliwości te zależą oczywiście od jego osobistych cech i zdobytych kompetencji zawodowych, są one także już wstępnie określone przez problemy, którymi ów specjalista ma się zająć.

Naszym zdaniem możliwości pracownika socjalnego są optymalne wówczas, gdy swoje działania prowadzi w ramach historii, która staje się jego udziałem, a nie z punktu widzenia dostrzeganego problemu. Pracownik socjalny, jako osoba zaangażowana w doświadczenie relacji z (wyznaczonymi) osobami w trudnej sytuacji życiowej, może w pełni wykorzystać swoje zasoby i kompetencje, aby eksperymentować wraz ze wszystkimi partnerami, prowadząc inną grę.

Niżej przedstawiony przykład kliniczny jest zapisem takiego doświadczenia, przeżytego z rodziną, które mocno zapadło nam w pamięć. Stanowi on tylko ilustrację sposobu, w jaki jedno z nas zachowało się na konkretnym etapie życia pewnego młodego człowieka i jego rodziców, w szczególnych okolicznościach relacyjnych, sądowych i społecznych. Działanie wspierające, skupione na wspólnym problemie, uruchomiło całkiem inną grę.

Dominik ma 15 lat. Z przesłanek decyzji wydanej przez sąd (dostarczonej drogą pocztową), dowiadujemy się, że od dwóch lat ten młody człowiek przejawia coraz dalej posunięte zachowania autodestrukcyjne: rzucił szkołę, nie dojada, pali, nie myje się itd. Choć trafił do różnych ośrodków, w żadnym nie zagrzał miejsca, ponieważ albo zniechęcił do siebie personel, albo sam zerwał kontakt.

Orzeczenie sądowe pojawiło się po dopuszczeniu się przez niego aktów wandalizmu. W oparciu o te fakty, ale także o wywiad społeczny i badania psychologiczne, Dominika przekazano do naszego ośrodka w celach wychowawczych. Zachęcany i wspierany przez rodziców i ośrodek, ma udowodnić przed sądem ds. rodzinnych i opiekuńczych, że jest w stanie wziąć się w garść. W tym celu sąd daje mu miesiąc na przygotowanie własnych propozycji, a następnie stwierdzi, na ile są one zasadne. Dominik będzie musiał zobowiązać się do realizacji tych propozycji w przeciągu pół roku i w tym czasie będzie pod nadzorem instytucji.

Na pierwszym spotkaniu mama Dominika, w wielkim stresie, siada i z miejsca zaczyna mówić o trudnościach, które przeżywają, nie szczędząc szczegółów.



Podsumowując mówi, że dwa lata temu wpadła w stan ciężkiej depresji.

Ponieważ jej mąż musiał dalej pracować postanowili, że wyślą Dominika na kolonie letnie. Dominik padł tam ofiarą pedofila, który, jak dopowiada mama łkając, „nie cofnął się przed niczym”. Mama Dominika, bez sił, dodaje, że pomóc Dominikowi próbowali wszyscy. Wiele osób oferowało mu pomoc, ale za każdym razem odmawiał. Kończy załamana: „Od tamtego czasu przeżywamy dramat – tak bardzo potrzebujemy pomocy, sąd to zrozumiał, dlatego skierował Dominika tutaj!”.

W czasie tej pierwszej fazy spotkania ojciec Dominika trzyma żonę za rękę i niewerbalnie potwierdza jej słowa. Dominik, siedząc po prawej stronie swojej matki, jakby zapada się w krzesło, jest zgarbiony, ma wzrok wbity w ziemię, a po jego policzkach płyną łzy.

Ból rodziców Dominika, ich apel o pomoc, dramat, który stał się udziałem chłopca, działania ochronne zalecone przez sąd określają relację pomiędzy rodziną a pracownikiem socjalnym. Warunki są optymalne, aby nawiązała się relacja pomocy (narzuconej). Od początku pojawia się symptom, przyczyny, cierpienie, prośba o pomoc. Pozostaje tylko sprawdzić, czy w tej dynamice pomocy także Dominik jej potrzebuje. A jednak...

Po długiej ciszy:

Pracownik socjalny – Jestem poruszony tym, co stało się waszym udziałem, a szczególnie udziałem Dominika. Współczuję wam i rozumiem wasze zwątpienie; (cisza), ale jeszcze bardziej jestem poruszony tym, że opowiedzieliście mi to wszystko bez uprzedzenia, zanim jeszcze zajęliśmy się odpowiedzią na pytanie, czy to, co razem będziemy robić, wymaga, abym przekroczył granicę państwa prywatności.

Ojciec Dominika (z wahaniem) – Ale musi pan wiedzieć wszystko, aby nam pomóc.

Pracownik socjalny – Szanuję pana zdanie, naprawdę wydaje mi się, że jesteście państwo w sytuacji krańcowej. Na państwa miejscu także byłbym zagubiony, gotowy do tego, by powiedzieć wszystko, zaufać każdemu. Ale co pomyśleliby państwo, gdybym na początku naszego spotkania, skoro wysłał was tu sąd z powodu „głupstw”, które narobił Dominik, poprosiłbym o to, by opowiedział mi o najbardziej intymnym wydarzeniu, które miało miejsce między panem a pana małżonką?

Ojciec Dominika (ze spuszczoną głową) – Myślę, że pozwolilibyśmy mu odpowiedzieć panu na to pytanie!

Pracownik socjalny – A przyjąłby pan to łatwo?

Ojciec Dominika – Nie, ale rozumie pan, jesteśmy kompletnie zagubieni. Już nie wiemy, co robić ani co mówić.

Dominik wstaje. Patrzy to na ojca, to na matkę, to na pracownika socjalnego.

Pracownik socjalny – Dominiku, nie wiem, czy jeszcze masz do mnie zaufanie, skoro wysłuchałem rzeczy, którymi być może nie chciałbyś się ze mną dzielić, i o których być może nigdy nie powinienem był usłyszeć. Ale chciałbym wiedzieć, czy ty masz jakieś zdanie na temat tego, co tu robisz.

Dominik – Jestem tu z powodu tego, co się wydarzyło!

Pracownik socjalny – Sąd wystął cię tu z powodu tego, co się wydarzyło? Co takiego się wydarzyło?

Dominik – To, co mi się przydarzyło.

Pracownik socjalny – Masz na myśli to, co opowiedziała nam twoja mama?

Dominik – Tak.

Pracownik socjalny – Myślisz, jak twoi rodzice, że sąd skierował cię do nas, żebyś opowiedział o swoim najbardziej osobistym przeżyciu, chociaż nie wybrałeś nas na powierników i chociaż wiesz, że napiszemy na ten temat raport, i że być może uważasz, że to dotyczy tylko ciebie?

Dominik – Tak.

Pracownik socjalny – A zatem musimy wspólnie spotkać się z sędzią. Myślę, że albo źle zrozumiałeś, o co chodzi, albo to on całkowicie się pomylił. My się tym nie zajmujemy.

Dominik – Co chce pan, żeby powiedział sędzia?

Pracownik socjalny – Powie nam, czego od nas oczekuje. Jeśli to, o czym myślisz, przepraszę sąd. To nie należy w żadnej mierze do kompetencji naszego zespołu. Jeśli sędzia miał jednak ma myśli zadania, które wiążą się z naszą pracą, za którą otrzymujemy wynagrodzenie, możemy to rozważyć. Chciałbym, żeby twoi rodzice wybrali się razem z nami do sędziego. Zgadzasz się, czy masz inną propozycję?

Reakcja pracownika socjalnego wydaje się zupełnie wytrącać z równowagi Dominika i jego rodziców. Wymieniają niepewne spojrzenia. Kiedy pracownik zaczyna się podnosić, Dominik pyta go:

Dominik – Wie pan, jest jeszcze kwestia aut.

Pracownik socjalny – Aut?

Dominik – Tak, wrywałem anteny i lusterka.

Pracownik socjalny – A więc...?

Dominik – Myślę, że teraz to głównie dlatego dostałem wezwanie do sądu.

Pracownik socjalny – A więc...?

Dominik – Chce, żebym udowodnił, że przestanę to robić i wyjdę na prostą.



Pracownik socjalny – Proponuję, żeby pójść dalej, aby sporządzić raport, w którym wyjaśnisz, jakie są twoim zdaniem oczekiwania sądu względem ciebie. Na tym etapie rzeczywiście możemy cię wesprzeć. Zaczekamy na odpowiedź z sądu. Wiesz, nie mogę z tobą pracować, jeśli twoi rodzice nie strzelają do tej samej bramki. Myślisz, że po tym, jak twoi rodzice podzielili się tak ogromnym bólem, który przeżywają, będą mogli uwierzyć, że jesteś w stanie pokazać sędziemu, że porzucisz swoje praktyki?

Dominik – Nie wiem, ale chcę, żeby przestali mieć przykrości z mojego powodu.

Pracownik socjalny – Nie mówię o przykrościach, ale o tym, czy są gotowi wesprzeć cię w tym, aby udowodnić przed sądem, że zaprzestasz tych praktyk. Jeśli nie, będzie to dla ciebie bardzo trudne, a co za tym idzie, i dla mnie.

Matka Dominika – Tak, oczywiście, wesprzemy go.

Pracownik socjalny – Dobrze, to będzie pomocne (milczenie). A zatem czy możecie państwo podjąć decyzję o tym, by nie towarzyszyć Dominikowi w czasie naszych kolejnych spotkań, o tym, aby w pierwszym okresie zostawić nas samych, abyśmy wspólnie pomyśleli, jak się za to zabrać?

Ojciec Dominika – Ale ja już nic z tego nie rozumiem.

Pracownik socjalny – Wiem, czasami prowokuję. Kiedy Dominik był mały, pewnego dnia odważyliście się puścić go samego, żeby pokazać, że umie chodzić.

Matka Dominika – Tak, często upadał i nabijał sobie siniaki.

Pracownik socjalny – Chciałbym zauważyć, że to nie przeszkodziło mu w chodzeniu. Zobaczymy, jak teraz zajmie się swoimi siniakami.

Ojciec Dominika – Dziwne to wszystko!

Pracownik socjalny, do rodziców Dominika – Tak. Kiedy już z Dominikiem będziemy mieli jakieś pomysły, zaprosimy państwa, żeby o tym porozmawiać, przedstawić nasze stanowisko. Oczywiście nie zrobimy niczego bez państwa zgody (milczenie). Chciałbym także dopowiedzieć, że odczuwam wobec państwa duży dyskomfort. Mam wrażenie, że wyjdziecie państwo z naszego spotkania przekonani, że odmawiamy wam pomocy, a przecież byliście pewni, że właśnie po to jesteśmy tu przede wszystkim po to, by Dominik miał optymalne warunki do realizacji tego, co nakazał sąd. Myślę, że nie będziemy mogli tutaj poruszyć tych tematów, o których z takim bólem mówiliście państwo. Jest to doświadczenie zbyt osobiste, dotyczy to tylko państwa i – jeśli taki będzie państwa wybór – możecie spotkać

się z osobą, która w pełni poszanuje waszą prywatność. Nie jestem tutaj na stanowisku, które pozwoliłoby mi z właściwym szacunkiem odnieść się do tych poufnych informacji. Muszę sporządzać raporty i za ich pomocą przedstawić zasadność mojej pracy. Nie chcę w tym celu posługiwać się państwem cierpieniem. Mam listę adresów ośrodków, w których możecie państwo liczyć na wsparcie przy zachowaniu pełnej poufności. Przekażę ją państwu. Teraz piłka jest na państwa połowie boiska.

Ojciec Dominika – A Dominik?

Pracownik socjalny – Możecie państwo powiesić tę listę w kuchni. Umie czytać i korzystać z telefonu.

Przykład ten pokazuje, że – wychodząc od faktu – nie możemy nie działać, podobnie jak nie możemy pomóc osobie przymuszanej w zmianie postawy, nasze działanie ogranicza się do zaangażowania, do działania i zmieniania siebie w ramach systemu działań wspierających, tak aby wpłynąć na kształt gry i zmienić jej zasady. To właśnie z tej zmiany w ramach interakcji może wynikać zmiana.

Zamiast chcieć udzielić pomocy osobie zmuszanej do jej przyjęcia i zamiast akceptować fakt, że udzielamy pomocy w okolicznościach, które tę pomoc zakłamują, można by wykorzystać nasz potencjał działania w ramach gry relacyjnej, w której jedną z zasad jest to, że jedna osoba zmusza drugą do wejścia z nami w relację. Zamiast pomóc komuś przymuszonemu do zmiany, moglibyśmy zrobić wszystko, aby podzielić się doświadczeniem relacji, dzięki któremu każda osoba mogłaby się sprawdzić w innych możliwych okolicznościach.

2.6. Wyjść z relacji, której naturę wydaje się określać i narzucać symptom

Przykład Dominika prowadzi nas do etapu, na którym chcemy przedstawić ostatni obszar pracy. W wielu sytuacjach symptom u klienta, niezależnie od tego, czy jest on zmuszony do przyjęcia pomocy czy nie, wydaje się wstępnie określać grę relacyjną, tak jakby objawy narzucały każdemu uczestnikowi odgrywanie określonej roli w możliwej do przewidzenia grze relacyjnej.

Uznanie symptomu za ważne zdarzenie, i tym samym poszanowanie uczestnika lub uczestników sytuacji (instytucji czy osób), które go jako taki określiły, nie pozwalając się jednak złapać w pułapkę typowego przebiegu pomocy, wymaga, by psycholog, lekarz czy pracownik socjalny „odważył się” na swoje własne „odczytanie” tego objawu, zanim jeszcze ruszy system wsparcia. Podejście systemowe pozwala nam zrozumieć, w jaki sposób objaw ten wpisuje się we wspólne doświadczenie, w trójstronnej relacji, która zawiązuje się między osobą pomagającą, osobami zmuszonymi do zaakceptowania pomocy, a instytucją kierującą do pomocy.

A o ile teoretycznie propozycja ta może się wydawać właściwa, o tyle w praktyce, gdy mamy do czynienia z nadużyciem, przemocą (jak ta, której doświadczył Dominik), cierpieniem,



poważnymi przestępstwami, ta zależność często okazuje się bardzo krucha i bardzo trudna. Zmusza nas ona do tego, by wziąć pod uwagę to, co w nas rezonuje (Elkaim, 1989), do radzenia sobie z tym, co w odślanającej się wspólnej historii odsyła nas do przeżytego cierpienia, do własnych doświadczeń, naszych przeżyć. Być może właśnie na tym etapie, na którym stajemy przed samymi sobą, poznajemy swoje ograniczenia, podejmowane jest w sposób najbardziej podstawowy ryzyko, a pracownik socjalny po raz pierwszy przyjmuje na siebie odpowiedzialność. Każdorazowo wraca do odpowiedzialności za zdefiniowanie i opisanie układu międzyludzkiego, w ramach którego nada on sens symptomowi, nakazowi pomocy, cierpieniu, działaniom wspierającym poszczególne osoby czy instytucje i swoim własnym.

PODSUMOWANIE: ETYKA A DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE

W swym postępowaniu miej ludzkość za cel, a nigdy za środek.

Emanuel Kant

Poza kwestiami metodologii działań wspierających, pomocowych, które poruszają te podstawowe założenia pojawiają się fundamentalne, z etycznego punktu widzenia, pytania. Czy pomoc narzucona nie prowadzi profesjonalistę do niebezpiecznej sytuacji, w której narzuca on drugiej osobie swój obraz świata, swój sposób bycia, swoje sądy, nie tworzy sytuacji, w której nic nie ogranicza władzy i działań specjalistów (psychologów, pracowników socjalnych czy wychowawców), którzy roszczą sobie prawo absolutne do decydowania o dobru, złu, do „pilotowania”, „kontrolowania” życia innych osób z wykorzystaniem własnych norm i wartości? Takie zagrożenie istnieje. Każda relacja pomocy, a może szczególnie sytuacja pomocy narzuconej, jest także relacją władzy, a zatem relacją, w której brak czujności może prowadzić do nadużycia władzy, decyzji arbitralnych, tyranii. Jak twierdzi Szasz (1976): „Jednym z rzadkich «praw» regulujących stosunki międzyludzkie jest to, że nie tylko ci, którzy cierpią z powodu władzy opierającej się na zasadach arbitralnych, ale także ci, którzy tę władzę sprawują, stają się wobec siebie obcy, odhumanizowani. Ofiara stara się przekształcić w bierny przedmiot, w rzecz, a sprawca w stworzenie o boskiej naturze, w megalomana. Kiedy ofiara zaczyna zdawać sobie sprawę, że jest tylko podróbką człowieka, a sprawca – że jest podróbką Boga, dochodzi najczęściej do wybuchów przemocy”.

Pełne zaangażowanie osobiste prowadzi do postawienia kwestii etycznych na pierwszym miejscu. Pracownik socjalny już się nie zadowala postrzeganiem swoich działań jedynie jako uprawnionych i ograniczonych cechami charakterystycznymi dla sytuacji klientów będących pod przymusem albo istnieniem autorytetu (cierpienie, doznana przemoc, przemoc zastosowana i inne). Podobnie rzecz się ma z ramami teoretycznymi i metodologicznymi, których już nie można porównać do zastony, zawieszanej między pracownikiem socjalnym, jego partnerami i samą sytuacją, za którą można ukryć odpowiedzialność. Pracownik socjal-

ny, który niejako współuczestniczy w cierpieniu, przemocy, ubóstwie, samotności, wykluczeniu, marginalizacji itd., także musi poradzić sobie ze swoim zadaniem i swoimi wyborami. Kluczowe dla niego staje się rozważanie, myślenie, krytykowanie własnego poznania i swojej praktyki, zdystansowanie się do nich, zorientowanie się, na ile jego jednostkowe działanie wpisuje się w dynamikę usamodzielniającą zarówno na poziomie indywidualnym, jak i społecznym. Jego pojęcie o człowieku, jego kontekst polityczny, jego cele, wreszcie odnajdują uzasadnienie w samych tylko jego działaniach.

Z roli eksperta, „specjalisty ds. relacji”, neutralnego i obiektywnego, zdehumanizowanego, któremu sens działania nadaje tylko inna osoba, staje on z jednej strony przed swoim potencjałem, właściwym dla jego pozycji, a z drugiej strony, wobec decyzji dotyczącej czerpania z potencjału. Przyjmuje obowiązki czy zobowiązania do pomocy, kierując się etyką współzależności, ingerencji i być może solidarności.

Uznanie samych siebie za współodpowiedzialnych, solidarnych, dzielenie się problemem i doświadczeniem (to o wiele więcej niż prowadzenie działań wspierających w odpowiedzi na problem) wymaga, aby pracownik socjalny zajął jasne stanowisko wobec roli i funkcji, jaką pełni w społeczeństwie. Na tej podstawie można powiedzieć, że istnieje rzeczywiście znaczne ryzyko, że wielu z nas (ponownie) sądzi, że bierze na siebie pełną odpowiedzialność za proces działań wspierających i zmian.

Poczuwanie się do pełnej solidarności związane jest dla nas z jednej strony w dużo większym stopniu z udaremnianiem działań tam, gdzie procedury pomocy czy opieki opierają się na takiej samej przemocy jak ta, którą chcemy zwalczyć, a z drugiej strony – chcemy zrobić wszystko, by zbudować uznanie dla rozwiązań alternatywnych, innowacyjnych i wprowadzić je w aktualny obieg.



ROZDZIAŁ 5. PARĘ SŁÓW NA TEMAT ZMIANY

Z pragmatycznego punktu widzenia, nie tylko należy zastanawiać się nad zasadnością domniemanej wagi powiązania przyczynowo-skutkowego pomiędzy niektórymi zdarzeniami przeszłymi [...] i innymi teraźniejszymi [...], ale przede wszystkim nad postulatem, zgodnie z którym wcześniejsze zrozumienie tego powiązania jest koniecznym warunkiem zmiany. W życiu codziennym rzadko kiedy zmianie i dojrzewaniu towarzyszy świadomość tego powiązania, a jeszcze rzadziej zrozumienie poprzedza zmianę.

Paul Watzlawick

Zanim zajmiemy się bardziej szczegółowo wątkiem dotyczącym działań wspierających, rozpoczętym w poprzedniej części opracowania, wydaje nam się istotne, aby zatrzymać się nad kwestią zmiany jako takiej. Ewolucja problemu zmiany w ramach myśli systemowej pozwoliła nam na wyjście z takiego sposobu postrzegania, który kierował w kierunku paradoksu, a niejednokrotnie – prowadził na bezdroża. Działo się tak nie bez przyczyny, co szeroko zaprezentowaliśmy: jeśli zmiana wymaga dobrowolnej pracy w postaci introspekcji, żaden proces sprzyjający zmianie nie powinien być hamowany przez jakikolwiek przymus. Proces zgadzania się na dobrowolną zmianę może ewoluować w trakcie działań wspierających. Jest to proces dynamiczny, w którym możemy przejść od dobrowolnej współpracy do zgody, o charakterze strategicznym, na wszelką pomoc lub odrzucenia jej wraz ze wszystkimi konsekwencjami tychże działań. Dynamikę tego procesu wspierają pojawiające się w relacji z drugą osobą kluczowe wydarzenia.

Podjęcie wyzwania w postaci uprzywilejowania zmiany w sytuacji przymusu pociągnęło za sobą konieczność znalezienia nowych sposobów postępowania, nowych perspektyw. Nasze rozważanie koresponduje z elementami teorii poznania, które współkształtowały podejście systemowe. Zapoznanie się z zarysem teoretycznym na ten temat pozwoli czytelnikowi nie tylko lepiej zauważyć, jak zbudowany jest nasz wątek działań wspierających, ale także lepiej zrozumieć nasze podejście do zmiany w ramach działań wspierających.

1. Filary zmiany

Nasz sposób myślenia, typowy dla zachodniej cywilizacji, opiera się na procesie racjonalizacji, w ramach którego każde wydarzenie można wyjaśnić, sięgając do jego przyczyn (Riedl, 1996). Tenże paradygmat, początkowo właściwy dla nauk ścisłych, został przejęty także przez nauki humanistyczne, a szczególnie wszelkie badania nad odzyskaniem zdrowia i zmianą. W tym sensie działania (proces przekształcenia) mające na celu spowodowanie zmiany (wyleczenie, lepszą adaptację itp.) powinny, począwszy od rozpoznania szczególnego, problematycznego zjawiska (symptom), przejść przez etap badania przyczyn, czyli etiologii.

Paradygmat ten, przez stopniowe rozszerzanie zastosowania, obejmujące coraz to nowe dziedziny i obszary, z czasem przekształcił się w ogólne przekonanie o następującej treści: człowiek może się zmienić tylko wtedy, gdy zyska świadomość istnienia „swojego” problemu i jego przyczyn.

Kwestia zmiany, którą biorą „na warsztat” liczne szkoły psychoterapii, zakłada wolną wolę i chęć pacjenta. Krótko mówiąc, aby się zmienić, trzeba tego chcieć. Działanie polegające na „zmienieniu się” miałoby zatem koniecznie pociągać za sobą świadome pragnienie pacjenta, by uruchomić proces zmierzający do doprowadzenia go do innego „ja”. Postulat ten, w sposób oczywisty wzmacnia podwójnie „przymusowy” charakter już stworzonej dynamiki relacji. Rzeczywiście, nie wystarczy, aby człowiek „naprawdę” uznał fakty i by był świadomy problemów, które się za nimi kryją. Potrzeba także, aby chciał zmiany.

Kontynuowanie działań wspierających prowadzonych pod przymusem, gdy pojawia się hamulec w postaci sytuacji, w której klient ma się zmienić, wymaga znalezienia innych rozwiązań.

2. Wyjść poza linearne powiązanie przyczynowo-skutkowe

Na początku lat 50. odkrycia świata nauki skłoniły wielu badaczy, w tym Gregory’ego Batesona, do podważenia naszego sposobu myślenia: przyczynowo-skutkowego, monadycznego i linearnego. Pojawienie się, wśród innych nauk, cybernetyki, a także nowych pojęć, takich jak system, sprzężenie zwrotne i cykliczność, otwierają nowy sposób myślenia, odcinający się od tradycji linearej, kartezjańskiej i analitycznej. Rzeczywiście, zamiast wydzielać samozachowanie, rozbijać je na poszczególne, coraz mniejsze elementy i analizować je linearnie, zgodnie z podejściem przyczynowo-skutkowym, badacze zaczynają się interesować relacją i interakcją. W tym innowacyjnym ujęciu dane zachowanie staje się czytelne jedynie w kontekście zbioru interakcji pomiędzy składowymi systemu rozpoznawanego w zależności od wpływu tego zachowania na przyczyny tegoż (co określa się jako „feedback” lub „sprzężenie zwrotne”).

Analiza zachowań ludzkich stopniowo zaczęła wykazywać, że z powodu wielu zakłóceń takie spojrzenie pozwala na nową interpretację zjawisk. Odtąd mniej ważne było to, by postarać się wyjaśnić zachowania na podstawie doświadczeń poszczególnych osób, niż to, by badać interakcje, w ramach których pojawiały się te zachowania, a także połączenie skutków i przyczyn wpisanych w strukturę kolistą. Przykładowo, aby zrozumieć zachowanie męża



stosującego przemoc w tym ujęciu, większy sens miało badanie sposobu, w jaki przejawiała się ta przemoc, a występowała ona sekwencyjnie (głównie w relacji męża wobec żony), niż poszukiwać doświadczenia z przeszłości, które mogło wpłynąć na jej przejawy.

Ten nowy sposób odczytywania zjawisk międzyludzkich, który się bardzo upowszechnił przez ostatnie 20 lat, miał znaczący wpływ na pracę psychologiczną i społeczno-wychowawczą do tego stopnia, że całkowicie ją odmienił.

3. „Tu i teraz” oraz symptom jako czynnik równowagi

Pod koniec lat 60. Ludwig Von Bertalanffy, publikacją przedstawiającą „Ogólną teorię systemów”¹⁴, zwrócił uwagę na zasadę, która wzmacnia tego typu podejście, a jednocześnie wpisuje je w określone ramy czasowe. Ta złożona zasada ekwifinalności jest przejawem podstawowej cechy systemów otwartych. Zasada ta, przeformułowana przez Paula Watzlawicka (1972), brzmi następująco: „[...] struktura systemu otwartego ma tę własność, że w skrajnych przypadkach może stać się całkowicie niezależna wobec warunków początkowych: wówczas system stanowi najlepsze uzasadnienie dla samego siebie. Właściwą metodą byłoby zatem zbadanie jego aktualnej struktury”.

Zgodnie z powyższym stwierdzeniem, badacz ten stopniowo odszedł od chronologii i historyczności interakcji pomiędzy elementami systemu a skoncentrował się w pełni na „tu i teraz” relacji, aby odkryć i zrozumieć obecną strukturę interakcji.

Analogie pomiędzy funkcjonowaniem systemów termodynamicznych a funkcjonowaniem układów międzyludzkich doprowadziły do wprowadzenia pojęcia homeostazy. Homeostazę pojmowano jako zdolność otwartych systemów do osiągnięcia lub utrzymywania stanu równowagi pomiędzy poszczególnymi elementami w zależności od uwarunkowań wewnętrznych i środowiskowych. Tak więc każde wydarzenie w ramach systemu mogło być postrzegane jako właściwa próba utrzymania tego stanu równowagi; stawało się regulacją. W dziedzinie medycznej również symptom mógł być tak rozumiany. Symptom stał się nie tyle zakłóceniem, co trafną próbą, której jedną z głównych funkcji było zachowanie równowagi, przetrwanie systemu (Ausloos, 1983). Z takiego punktu widzenia w systemie nie występowały już zatem elementy patologiczne. Natomiast gra relacyjna i jej reguły mogły być tak postrzegane.

Ten sposób rozumowania sprawiał, że o zmianie zaczęto myśleć inaczej i także inaczej ją przeprowadzano. Stworzenie przychylnych warunków dla zmiany polegało na bezpośrednim oddziaływaniu na samą grę i na jej zasady, niezależnie od tego, czy były one ewidentne, czy ukryte. Zmiana polegała w gruncie rzeczy na zmienieniu zmiany (Watzlawick, 1975), czyli zmiany nie tyle modyfikującej „tatyki” i strategii współuczestników, co ostatecznie pozwalało na to, by gra nie uległa zmianie/zmiana typu 1. (Watzlawick, 1975), ale na czymś o wiele dalej idącym: na zmianie skłaniającej do podjęcia innej gry/zmiana typu 2. (Watzlawick, 1975).

14 Bertalanffy, Ludwig von. *Ogólna teoria systemów: podstawy, rozwój, zastosowania*, przekł. Ewa Woydyłto-Woźniak. Państwowe Wydawnictwo Naukowe. Warszawa 1984 r.

Zamiast koncentrować się na specyficznych problemach poszczególnych osób, pracownik socjalny skupia całą uwagę i kompetencje zawodowe na grze relacyjnej. Stara się wykorzystywać chwile relacyjnego braku równowagi, ponieważ są one zapowiedzią ewentualnych możliwości. A jednym z celów osoby zawodowo zajmującej się pomocą i relacją może być to, by w tych nowych przestrzeniach relacyjnych, wcześniej wskazane przez jednego czy drugiego partnera symptomy (problem poszczególnych osób, obawy instytucji wysyłającej i jej nakaz pomocy albo też sama pomoc) utraciły swoje funkcje, aby okazały się one bezcelowe, bezwartościowe.

Na tym etapie rozwoju myśli systemowej, pracownik socjalny doradzający rodzinie, czy grupie stawał się instruktorem nowej gry: uczył innej gry (Watzlawick, 1991). Jako obserwator zewnętrzny stosujący określoną strategię, formułował nakazy, którym inne osoby musiały się podporządkować, aby przetestować nową grę. Zajęcie takiego miejsca w relacji nie pozwalało mu jednak na wyjście z paradoksu pomocy narzuconej. W istocie współuczestnikom pozostawało zgodzić się na odkrycie „swojej” gry i zapragnąć poddać się swoistemu testowi w postaci propozycji pracownika socjalnego.

4. Zmiana i próg destabilizacji w systemie wspierającym

Prace Ilji Prigożina¹⁵, którymi inspirował się m.in. Mony Elkaim (1989), dały nowy impuls dla rozwoju myśli dotyczącej zmiany. Prigożin pokazał, że istnieje próg niestabilności (lub nierównowagi), po przekroczeniu którego interakcje pomiędzy poszczególnymi elementami systemu przestają zmierzać w kierunku przywrócenia poprzedniego stanu funkcjonowania systemu, ale wzmacniają się i doprowadzają do innego stanu. Powodowanie zmiany polega w tym ujęciu na uczestnictwie w procesach relacyjnych przez próbę uaktywnienia braku równowagi.

W ujęciu konstruktywistycznym, jak już sygnalizowaliśmy w poprzednim rozdziale, pracownik socjalny stanowi element uczestniczący w sposób niepodzielny w interakcjach systemu relacyjnego. Tym samym pracownik socjalny był pozbawiany zewnętrznej roli „instruktora nowej gry”, ponieważ mógł on działać jedynie w ramach systemu relacyjnego, którego stanowił nieodłączną część.

W takim ujęciu, jako instruktor nowych gier, pracownik socjalny stawał się współtwórcą, współuczestnikiem nowych gier. Przyjrzyjmy się myśli Heinza Von Foerstera (2000), który mówi: „Ta zmiana poznawcza staje się bardzo widoczna, jeśli uważamy siebie w pierwszym etapie za obserwatora zewnętrznego, którzy patrzy na wirujący świat, a w drugim etapie – jako aktywnego uczestnika dramatu wzajemnej interakcji, gry w „dawanie i branie” wpisujące się w cykliczność ludzkich relacji. W pierwszym wypadku, dzięki własnej niezależności, mogą innym powiedzieć, jak mają myśleć i działać: «masz zrobić to», «masz tego nie robić» – tak narodziły się kodeksy moralne. Moralność zawiera reguły czy zasady postępowania, zakłada poszukiwanie dobra idealnego dla jednostki bądź grupy w danej społeczności.

15 Prigożin interesował się systemem otwartym, dalekim od równowagi (w przeciwieństwie do ogólnej teorii systemów Von Bertalanffy’ego, która pozwalała na modelowanie systemów otwartych lub bliskich równowadze).



W drugim wypadku, z powodu mojej współzależności, mogę tylko powiedzieć samemu sobie, jak myśleć i działać: «zrobię ...», «nie zrobię...» – to podwalina etyki”. Etyka to logika działań indywidualnych, sytuuje się między „być i musieć być”, pokazuje jakie miejsce zajmuje jednostka wobec grupy, wspólnoty i obyczajów. Etyka proponowana przez Von Foerster (1990) to etyka wyboru: należy działać zawsze tak, aby mnożyć ilość możliwych wyborów. Jeśli budujemy rzeczywistość, nie unikniemy konfrontacji z kryteriami, które determinują nasz sposób postrzegania, z przekonaniem, na których postrzeganie się opiera, i które ten sposób postrzegania ugruntowują (Amiguet, Julier, 1994).

Wystarczy zatem, by pracownik socjalny uczestniczył w interakcji z drugą osobą, by otworzyła się przed nim możliwość (i odpowiedzialność) polegająca na osobistym zaangażowaniu, działaniu, które wywołuje destabilizację, otwierającą drogę do zmiany. To właśnie w ramach systemu działań wspierających, poprzez testowanie innej gry, może zaistnieć zmiana. Przymus, prośba o pomoc, uznanie faktów bądź ich nieuznanie są tylko cechami charakterystycznymi funkcjonowania specyficznego systemu, jakim jest system działań wspierających, z czego pracownik socjalny powinien zdawać sobie sprawę.

To skupienie się na funkcjonowaniu systemu działań wspierających mogłoby skłonić czytelnika do myślenia, że problemy każdego współuczestnika, a szczególnie trudności rzeczywiste lub domniemane osób będących pod przymusem, mają być odbierane jako epifenomeny. A jednak jest na odwrót: przez interpretację zjawisk ludzkich, do której prowadzą nasze badania praktyczne i teoretyczne, problemy te, podobnie jak trudności, obowiązki i rozważania innych współuczestników stają się zasadniczymi składowymi relacji z każdym człowiekiem.

Gdy obecne są podsystemy, ich historie i cechy wpisują się we wspólną historię, którą także współtworzą. Niemniej jednak, ta wspólna historia nie ogranicza się do sumy lub zestawienia poszczególnych historii. Kiedy poszczególne historie zająbiają się, ich nieuniknione przenikanie prowadzi do okresów niepewności, nieprzewidywalności, chaosu. W tych właśnie chwilach nieuporządkowanie teraźniejszości nie może ani inspirować się pewnikami z przeszłości, ani z przewidywalnej przyszłości, która otwiera możliwość bifurkacji (Elkaim, 1989) czy zmiany. Wówczas eksperymentowanie z innymi sposobami komunikacji, innymi sposobami funkcjonowania staje się potrzebne i możliwe.

W przykładzie, który przytoczyliśmy we wcześniejszej części niniejszego opracowania, gdy pracownik socjalny przerwał, Tomasz zapytał, czy naprawę musi być informowany o całym przebiegu jego życia, ten był kompletnie zbity z tropu. Choć był przekonany, że musi opowiedzieć całą swoją historię (albo raczej „przyznać się” do niej), aby otrzymać pomoc, przytoczona poniżej odpowiedź pracownika socjalnego kompletnie wytrąciła go z równowagi.

Tomasz, który niemal spadł z krzesła – Tak, ale skoro moja historia najwyraźniej pana nie interesuje, to co my tutaj robimy?

Pracownik socjalny – Może jesteście tu dlatego, że będziemy musieli nad tym wspólnie popracować.

Powtórzmy raz jeszcze – nie chodzi o historię poszczególnych osób, stających wobec partnerów interakcji niejako poza czasem, w sytuacji przymusu, których własne doświadczenie

i sytuacja osobista zostały niejako „wykreślone”, ale o historię wspólną, na którą składają się różne okoliczności i życiorysy każdego z partnerów. Wykorzystanie systemu działań wspierających jako pola przejrzystych działań, niezależnie od tego, co się wydarzy i jako platformy zmian, polega na myśleniu o zmianie jako o potencjalnej konsekwencji, nawet jeżeli byłaby nietypowa i nieokreślona, jako o alternatywnym systemie działań wspierających.

Poniższa sytuacja pokazuje to strategiczne pozycjonowanie, skupione na tym, co dzieje się „tu i teraz” w systemie działań wspierających:

Maria odbywa staż jako pracownik socjalny – jest chętna do działania i bardzo wrażliwa. Zajęła się młodą osobą, której ojciec opisywany jest we wszystkich dostarczonych do tej pory raportach jako człowiek agresywny, który bardzo często posuwa się do rękoczynów.

W czasie pierwszego spotkania z pracownikiem socjalnym, po dwóch minutach rozmowy, (podobnie jak to się już wielokrotnie zdarzało w innych instytucjach, co utrudniło, a nawet uniemożliwiło współpracę) podnosi głos, uderza ręką w stół i wyzywa wszystkich pracowników socjalnych od nieudaczników. Maria nie stara się stłumić łęku – wstaje, rozdygotana i mówi klientowi, że widzi, że jest zły, ale ona nie jest przyzwyczajona do tego rodzaju zachowania.

Maria – Dobrze by było, żeby pojawił się tu inny pracownik, aby mi pomóc. Za bardzo się boję. Wstyd się przyznać do strachu, ale jeśli tak to ma trwać, to będę miała duży dyskomfort.

Klient, bardzo zaskoczony, zaczyna się śmiać – Szkoda by było. Powiniennem się chyba panią zaopiekować.

Maria, idąc w kierunku drzwi – Do tego jeszcze pan sobie robi żarty! Gorzej być nie może!

Klient, władcym tonem – Niech pani siada!

(następnie głosem łagodniejszym) – Denerwują mnie tylko ludzie nieuczciwi i mądrale.

Maria – Nie będę mogła pana wystłuchać, czując lęk!

Klient – Ależ będzie pani mogła, a zaraz to ja będę zły na panią. Proszę się postarać. Jeśli wezwie pani jednego z pani przełożonych, nie będzie to dobre ani dla pani, ani dla mnie.

Maria – Ale chciałabym zadać panu bardzo kłopotliwe pytania. Może to pana bardzo zdenerwować.

Klient – Przyjmuję, że musi pani je zadać.

Maria (ponownie siada) – Chyba coś musi być nie w porządku, skoro aż tak się boję.

Klient – Ależ w porządku! Często się mnie boją.

Maria – Już mniej się boję!



Klient zaczyna śmiać się do rozpuku i krzyczy, że łzami w oczach – Kurczę, pani wszystko odwróciła do góry nogami. Po raz pierwszy to ja zajmuję się pracownikiem socjalnym!

Pod koniec drugiego spotkania, na którym klient dobrze obchodził się ze swoim dzieckiem, zapytał Marię, czy może coś jej powiedzieć.

Maria – Oczywiście, że tak!

Klient – Wie pani, dziwne to jest!

Maria – Ale dziś wszystko poszło dobrze, nie przstraszył mnie pan; zresztą swojego dziecka też nie.

Klient – Tak, właśnie o tym mówię. Od ostatniego spotkania, kiedy podniosłem głos, mam wrażenie, że dzieje się tak, bo to ja się boję.

Maria – Przepraszam, to było niechcący.

Klient – Nie, nie, to nie chodzi o panią, ale to jest dziwne. Do zobaczenia w przyszłym tygodniu!

To właśnie ta przestrzeń niepewności sprawia, że rodzi się wspólnota doświadczenia i możliwe są wszelkie zmiany. I może raczej chodziłoby o to, aby pracownik socjalny nie tyle starał się stworzyć takie chwile, ale by z nich korzystał.

W pracy socjalnej taka modulacja na poziomie relacji może doprowadzić do różnych zmian, niekoniecznie powiązanych z celami wyznaczonymi przez instytucję zlecającą. Teorie na temat wychowania współdziałają z praktyką rodzicielską. Jeśli zaakceptuje się to założenie, przyznaje się tym samym, że rzeczywistość składa się z opinii, znaczenia czy wartości, jakie przypisujemy zjawiskom. Przytoczone poniżej słowa pani X wskazują na wagę tej logiki.

Moje relacje z najstarszym synem, w mniejszym stopniu niż z młodszym, bo młodszy wcześniej sprawiał swojego czasu o wiele mniej problemów, uległy znacznej poprawie. Zmniejszyła się liczba konfliktów, jest mniej przemocy, ponieważ zawsze porównywałam go do mojego taty: do przemocy i gwałtu stosowanych przez tatę. Nawet teraz jest to trudne, ale mimo to udaje mi się dużo lepiej rozróżniać, że dziecko to dziecko, a ojciec to ojciec. Staram się to różnicować, ale to nie jest łatwe. Tak to wygląda. To głównie to mi nie wychodziło. Oni pokazali mi moje dzieci w innym świetle. Kiedy mój syn coś robił, nie widziałam, a potem nie chciałam dostrzec pozytywów. Nauczyli mnie dystansu. Mój syn zaczął stosować... o wiele mniej... kiedy mówię «przemocy» mam na myśli to, że czasem mieliśmy spory, a czasem wręcz chciałam go zabić. Czyli nie przelewki. Kiedy ktoś mówi «cóż począć», to OK, ale może to stać się niebezpieczne. Powiedziano mi: «rozumiemy, znamy pani charakter». Mogli uprzedzić sąd. Ale będąc w bliskiej relacji ze mną, wiedzieli, że to apel o pomoc. Brałam nóż i uderzałam nim o ścianę. Teraz to się już nie zdarza”.

ROZDZIAŁ 6. INNY PROBLEM DAJE INNE ROZWIĄZANIE

Żaden problem nie istnieje sam w sobie. Istnieje tylko wtedy, gdy istnieje ktoś, kto podejmuje się go rozwiązać. Ale z kolei ten ktoś definiuje go na nowo, przekształca go, aby móc go rozwiązać.

M. Crozier i E. Friedberg

Za każdym razem, kiedy nakazujemy komuś jakieś zachowanie, wywołuje to opór drugiej osoby. Według Watzlawicka (1980) w każdej sytuacji konfliktowej mamy dwa sposoby obrony przed atakiem przeciwnika: albo reagujemy kontratakami o takiej samej sile, albo się poddajemy. W omawianym przypadku chodzi o konfrontację sił między osobą udzielającą pomocy (instytucją pomocową) a klientem. Ilustruje to następująca wypowiedź pewnego ojca:

„Minęły prawie dwa lata, od kiedy nie jest z nami. Od tamtego czasu jest w tym samym stanie. Dostaje 23 euro na tydzień, je i śpi. Nie pomaga się jej w zdobyciu wykształcenia, a zbliża się początek roku. Jeżeli to tak ma wyglądać, to taka pomoc socjalna jest do niczego. Nie wiem, jak mojej córce się tam żyje, nie wiem, co się jej mówi, po prostu nie wiem. A dziecko nigdy nie będzie do nich naprawdę należało, niby trzeba je sprowadzić na dobrą drogę, ale nie powinno się odcinać od korzeni, od rodziców. Jeżeli więc chcą, żeby w rodzinie dobrze się działo, nie powinno się odcinać kontaktu. Pracownicy socjalne umieszczają gdzieś dziecko, żeby miało inne życie. Ale co się dzieje z rodziną to już ich nie obchodzi...”.

Przez wiele lat przyjmowaliśmy dzieci z nakazu sądowego do ośrodka pomocy rodzinie, mając jak najlepsze intencje. Chcieliśmy pomagać, dlatego przyjmowaliśmy dzieci, młodzież i rodziny, żeby pomóc im w rozwiązaniu „ich” problemu. Kiedy okazywali się oporni, niechętni i nie chcieli się otworzyć, przyznać się do tego, co im zarzucano ani uznać wagi problemu, uznawaliśmy, jako osoby przywiązane do swojej wersji wydarzeń, że jest to kolejny przejaw „ich” problemu. Wymyślaliśmy w raportach kolejne hipotezy, które stanowiły próbę wyjaśnienia ich oporu oraz różnorodne strategie mające włączyć ich w proces pomocy. W momencie, kiedy wydawało się nam, że wpuszczają nas do swojego życia i otwierają się przed nami, opowiadając o historii swojego życia, stanie psychicznym, uczuciach i relacjach, mieliśmy wrażenie, jakbyśmy wykonali co najmniej połowę prac Herkulesa.



1. Problem determinuje rozwiązanie

Mimo że staraliśmy się okazać osobom, z którymi pracujemy, że jesteśmy inni od instytucji kierującej oraz że jesteśmy godni zaufania, nieświadomie pokazywaliśmy im, że jesteśmy sprzymierzeni potajemnie z kierującą ich do nas instytucją oraz że potajemnie zawarliśmy kompromis. Ponieważ stawialiśmy taką samą diagnozę, co instytucja kierująca („Ludzie ci mają problemy osobiste, rodzinne, w relacjach, które wymagają naszej interwencji”), to mieliśmy świadomość, że podobnie widzimy rozwiązanie tegoż problemu („Problem ten wymaga specjalistycznej interwencji o charakterze medycznym lub psychologicznym i społecznym”). Staraliśmy się tym samym, aby osoby, którym pomagamy, zgodziły się z naszą koncepcją. Jeżeli tylko interwencja przebiegała w sposób pomyślny, mogliśmy założyć, że i sąd i rodzina podzielają nasz sposób postrzegania problemu o charakterze osobistym, relacyjnym oraz rodzinnym.

Wielokrotnie bywaliśmy tak wyczerpani bezskutecznością naszych działań oraz tym, że jesteśmy obiektem gry ze strony dobrych aktorów, że odsyłaliśmy naszych klientów do wyżej postawionej instytucji, która wytykała im brak współpracy, opór wobec zmian jako kolejny dowód na to, że to ich zachowanie jest źródłem „ich” problemu. Była to kolejna, bezskuteczna próba przekonania ich do naszych racji: „Tak nie może być, zrobiliśmy wszystko, aby im uświadomić, na czym polega <ich> problem i na nic się to nie zdało. Jak mają się waszym zdaniem zmienić?” Jako że nasza pomoc miała polegać na rozwiązaniu problemu osoby, uwikłani byliśmy tym samym w grę sprzecznych nakazów, którą już tutaj szeroko opisaliśmy. Proces naszych działań wspierających można byłoby przedstawić następująco:



2. Wydarzenie, które otworzyło przed nami nowe perspektywy

Któregoś dnia natrafiliśmy na przypadek Sophie. Był to zbieg różnych okoliczności, w tym znużenia zespołu pracowników socjalnych, wątpliwości sędziego i wsparcie takich superwizorów, jak Jacques’a Pluymaekers i Guya Ausloos.

Jedenastoletnia Ania jest cichą i skrytą dziewczynką. Od wielu lat podejrzewa się jej rodziców o zachowania przemocowe i krzywdzenie. Wielokrotnie podejmowano próby umieszczenia Ania w placówce opiekuńczej. Kiedy tylko Ania znajdowała się z dala od swojej rodziny, zaczynała mizernieć i dosyć szybko wracała do rodziców, którzy skarżyli się na dotykającą ich niesprawiedliwość i domagali się prawa do wychowywania córki.

Ania i jej rodzice zaprzeczali, że zachodziła jakakolwiek przemoc. Zranienia i sińce pojawiające się na ciele dziecka zawsze miały jakoby powstać przez przypadek.

Wkrótce po rozpoczęciu roku szkolnego nauczycielka odkryła ogromne sińce na ramionach i karku Ani. Lekarz osłuchał dziewczynkę i od razu wysłał raport z badania do sądu dla nieletnich.

Ze względu na to, że sprawa kolejny raz wróciła na wokandę oraz biorąc pod uwagę wszystkie informacje pochodzące z wielu źródeł, sędzia niezwłocznie umieścił dziecko w ośrodku dla dzieci krzywdzonych. Następnego dnia Ania uciekła z placówki. Policjanci znaleźli ją dwa dni później wyczerpaną i zagubioną. Chciała wrócić do rodziców. Podczas przesłuchania w sądzie prosiła ze łzami w oczach o to, żeby pozwolono jej wrócić do domu.

Sędzia, nie chcąc samemu stosować wobec dziecka przymusu, będącego formą przemocy, której przecież skutki i przyczyny tak bardzo chciał kontrolować, zdecydował się poszukać innego wyjścia. Kiedy się z nami skontaktował, zamiast wypowiadać się z pozycji eksperta „zróbcie to i to” (a w domyśle „my mamy wiedzę, wy władzę”), okazaliśmy naszą bezradność. Ta sytuacja tak bardzo nas przerastała, że nie czuliśmy się w obowiązku, aby wiedzieć, co mamy robić...

Etyka zawodowa nie pozwoliła nam na tym poprzestać, dlatego też zaproponowaliśmy sędziemu spotkanie, aby wspólnie zastanowić się, jak możemy rozwiązać problem w relacji między nami i problem tej rodziny. Ale również dlatego, że w momencie, kiedy sędzia zagłębił się w historię rodziny, znaleźliśmy wspólną przestrzeń spotkania. Były to niecodzienne okoliczności, pozwalające przyznać się do niewiedzy, niepewności i nieprzewidywalności wydarzeń. To była chwila, którą w innych okolicznościach chętnie sami byśmy sprowokowali, okazja, która czasem przechodzi niezauważenie, ponieważ jesteśmy zbyt skupieni na cierpieniu niektórych osób, na zasadach naszych instytucji oraz własnych zasadach moralnych.



2.1. Pójść za tym, co paradoksalne: inaczej zdiagnozować problem

Pójście w ślad za tym, co wykracza poza cierpienie Ani oraz poza walkę z przyczynami krzywdzenia, pozwalało wyjść na spotkanie rodzinie, ale nie było łatwe. Tak bardzo byliśmy zaślepieni cierpieniem Ani, że zdystansowanie się do cierpienia wydawało się czymś szalonym i ryzykownym. Jednocześnie każda inna strategia, jaką mogliśmy sobie wyobrazić, oznaczała odejście od przekonania, że to cierpienie jest spowodowane trudnościami rodzinnymi i wymaga od nas zmiany reguł gry, w której to rodzice mieli się „przyznać do swoich czynów”. Prowadziło nas to do rozwiązań polegających na tym, by podejmować działania, które były wielokrotnie wypróbowane i okazywały się nieskutecznie, jako że zakładały podwójny przymus.

Po okresie poszukiwań, superwizji i negocjacji wydało nam się, że jedyna alternatywna droga do przyjęcia dla różnych osób (tak, aby to nie jedynie rodzice byli zagrożeni) to rozwiązanie jednego, konkretnego problemu. Chodziło o niemożność zajęcia przez sędziego konkretnego stanowiska, a także o niemożność niezajęcia go:

– Mój problem polega na tym, że mam wyniki wywiadów, badań, protokoły, które wskazują na to, że osoby te krzywdzą swoją córkę, a oni twierdzą, że nie stosują przemocy. Ja z kolei muszę podjąć najlepszą dla Ani decyzję.

Kolejny problem, jaki mieliśmy przed sobą, to jak określić ramy relacji, w których moglibyśmy stworzyć razem z sędzią, rodzicami, Anią wspólny plan działania, a który uwzględniałby potencjał i kompetencje każdego z nas.

W sytuacji Ani prawo opiekuńcze, określające rolę sędziego, pozwalało mu przyjąć następujące stanowisko:

Reprezentuję społeczeństwo i mają państwo obowiązek zapewnić mnie, że waszemu dziecku nie dzieje się krzywda. Nie mogę tak tego zostawić. Mam przed sobą górę zeznań, wyników badań, ekspertyz medycznych i psychologicznych, które wskazują, że narażacie swoje dziecko na ryzyko, a przeciwko tym wszystkim dowodom występuje wyłącznie wasze słowo. Jeżeli chcecie, żebym mógł przyjąć wasze stanowisko, potrzebuję na to solidnych argumentów. Pokażcie mi, że jesteście rodzicami traktującymi swoje dziecko w sposób należyty.

Jako osoby prowadzące działania wspierające znaleźliśmy się w sytuacji, w której nie mieliśmy już skupiać się na patologicznych zachowaniach (prawdziwych lub podejrzewanych). Naszym zadaniem w stosunku do rodziny i sędziego stało się znalezienie argumentów, które przekonałyby sędziego.

Potrzeba było wielu prób i błędów w zakresie działań wspierających, aby przyjąć, że w relacji, w której mamy przypisane miejsce, w sytuacji, w której pojawia się przymus, mamy do czynienia z problemem, i wokół którego możemy się spotkać, aby znaleźć rozwiązanie. Nie

chodzi o problem jednostki czy rodziny, a osoby kierującej do nas klienta, która z powodu swoich własnych niepokojów, obowiązku zapewnienia ochrony, nakazu społecznego, władzy (pełnoprawnej), wymagała tego, aby się „upewnić”. Takie ujęcie problemu, otwierające drogę do nowych rozwiązań, okazało się niezwykle korzystne z wielu względów.

3. Wspólna wizja i płynące z niej korzyści

3.1. Argumentacja w jednej płaszczyźnie komunikacyjnej

W sytuacji Ani, tak jak to się dzieje w wielu sytuacjach przymusu, sędzia musiał ustosunkować się do dwóch punktów widzenia. W omawianym przypadku chodziło o stanowisko rodziny oraz oskarżyciela. Według Mary Selvini-Palazzoli (1984), domniemana zasada rządząca relacją, którą ma osądzić sędzia, opiera się na istnieniu dwóch przeciwstawnych celów. Oskarżycielowi chodzi o odkrycie faktów, a tymczasem rodzina i/lub dziecko chce je ukryć. Oskarżyciel stara się pokazać, że zachowanie podejrzanego jest/lub było problematyczne (zagrożone dziecko, dopuszczanie się wykroczeń lub przestępstw), ten zaś z kolei stara się pokazać, że nie ma takich problemów. W tego typu sytuacjach zadaniem sędziego jest zadziałać w sytuacji, gdzie każda z osób próbuje przeciągnąć linę na swoją stronę. Przyjęcie przez sędziego punktu widzenia jednej czy drugiej strony będzie zależało od ich zdolności przekonywania.



Argumentacja oskarżyciela opiera się na tym, że jest coś w stanie udowodnić. Wszystkie jego argumenty opierają się na wynikach badań, ekspertyzach, protokołach, wywiadach (sprawozdania z wizyt, badań, spotkania i inne).

Dla rodzin i/lub młodych ludzi argumentacja polega na wykazaniu, że problem (już) nie istnieje. Pamiętajmy, że negacja jest cechą czysto językową (nie można udowodnić czegoś inaczej niż poprzez język, że nie jesteśmy jacyś lub nie robimy czegoś). W kontekście prawa opiekuńczego, kiedy to sędzia prosi rodzinę i/lub dziecko o przedstawienie mu faktów służących do ustalenia nie tyle tego, czego (już) nie robią, a co robią, relacja między nim a rodziną ulega całkowitemu przeobrażeniu. Wedle nowych reguł gry argumentacja odbywa się na tym samym poziomie. I tak:

- Oskarżyciel pokazuje konieczność reakcji ze strony sądu opiekuńczego, pokazując, na czym polega problem „dziecko jest zagrożone”.
- Rodzina czy osoba ma szansę pokazać, że jest sobie w stanie poradzić: „dziecko jest bezpieczne”.
- Sędzia posiada rzeczywistą możliwość pełnienia swojej roli.

Od tej chwili zmieniają się zasady gry: z jednej strony relacja między prokuraturą a dzieckiem i/lub rodziną oparta jest na tej samej zasadzie i podobnej argumentacji: *trzeba coś wykazać*, a z drugiej strony sędzia może wyrazić swoje stanowisko na poziomie tej samej płaszczyzny komunikacyjnej.



	Gra I	Gra II
Oskarżyciel	Musi coś udowodnić (dziecko i/ lub rodzina ma problem)	Pokazuje konieczność prowadzenia działań wspierających przez naświetlenie problemu
Dziecko i/rodzina	 Musi udowodnić, że problem już nie istnieje/nie istniał	 Pokazuje zdolność poradzenia sobie z sytuacją, mówiąc o tym, co robi, a nie, czego nie robi
Sędzia	Ustosunkowuje się do argumentów z dwóch różnych poziomów komunikacyjnych	Ustosunkowuje się do argumentacji na tej samej płaszczyźnie

3.2. Uczestnictwo w procesie wolnym od pułapek

Wchodząc w proces zainicjowany przez sędziego (gra II), osoby przymuszane do przyjęcia pomocy zgadzają się pokazać umiejętności radzenia sobie z problemami, a jednocześnie nie muszą udowadniać czy potwierdzać tego, co się im zarzuca, podczas gdy według logiki pomocy (gra I), przyjęcie pomocy oznacza nieuchronnie przynajmniej częściowe przyznanie się do winy.

Warto tutaj zdać sobie sprawę, że to właśnie w kontekście karnym konsekwencje współzależności logiki sądowej i terapeutycznej są najbardziej widoczne. Jednostka jest uwikłana w grę, z której nie może wyjść w pełni obronną ręką. W sprawach karnych przecież z zasady nie trzeba ani nie wystarczy przyznać się do zarzucanych czynów, żeby zostać skazanym. Przyznanie się do winy jest koronnym dowodem tylko wtedy, gdy jest podparte oznakami winy, poważnym domniemaniem czy też faktami nie do odrzucenia. I tak, jednostka może zostać skazana, mimo że nie przyznała się bezpośrednio do popełnionych czynów (i na odwrót).

Co więcej, akt skazania nie oznacza, że skazany zgadza się z zasadą, na podstawie której został skazany? Nie ma potrzeby samemu się potępić, aby zostać skazanym. W sprawach karnych skazanie przypomina o zasadach rządzących demokracją, ograniczających wolność działania jednostki, ale nie jej wolność myśli. Mimo wymierzonej kary dana osoba może, ale nie musi, przyznać się do winy, żałować czy też osądzać swoich własnych czynów...

Logika terapii jest całkowitym przeciwieństwem powyższego sposobu rozumowania. Praca nad przyczynami intrapsychoicznymi czy dotyczącymi relacji nie może mieć miejsca bez uznania jej skutków. Terapia indywidualna może rozpocząć się dopiero wtedy, kiedy klient przyzna się do swoich zachowań. W przeciwieństwie do dynamiki wymiaru sprawiedliwości, gdzie ukrycie czegoś może być zbawienne, tutaj ukrycie czegoś nie pozostawia nadziei. W kontekście karnym przyjęcie zasad panujących w terapii narzuconej prowadzi nieuchron-

nie do tego, że jednostka zmuszona jest przyznać się do faktów, za które została skazana. Skazany podlega nakazowi terapii i zostaje zmuszony *post factum* do przyznania się do prawdziwości zarzucanego mu czynu przez dostarczenie dowodu doskonałego (Hardy, 1999).

Natomiast proponowana przez nas alternatywna forma działań wspierających zakłada, że warunkiem koniecznym i wystarczającym jest, aby osoby będące pod przymusem podporządkowały się autorytetowi osoby trzeciej. Oznacza to, że mogą nie zgadzać się z całym procesem, ponieważ instytucja kierująca je na terapię ma możliwość „targowania się” (Crozier, 1977) i dostateczną władzę do tego, aby je tam skierować.

Ojciec – Jestem tu, gdyż jeżeli bym nie przyszedł, to zabrano by mi dzieci.

Pracownik socjalny – Dziękuję za jasność z pana strony. Pokazuje to jak panu zależy na dzieciach.

3.3. Podporządkowanie się regułom gry bez ich akceptacji

Według tych reguł, możemy stosować zasady gry, jednocześnie nie uznając koniecznie motywów sądu, który nakazał nam świadczenie pomoc działań wspierających. Żeby móc pracować z rodziną i pokazać, że jest ona rodziną, w której nie występuje problem przemocy, nie musieliśmy zgadzać się z decyzją instytucji kierującej do nas rodzinę ani zresztą też z samą rodziną.

Na przesłuchaniu:

Sędzia – Chciałbym poznać pana stanowisko względem naszej decyzji.

Pracownik socjalny – Wysoki Sądzie, to Sąd decyduje.

Sędzia – Ale co pan o tym sądzi?

Pracownik socjalny – Że nie jest łatwo dokonać rozstrzygnięcia, a to trudne zadanie Wysoki Sąd bierze na siebie.

Sędzia – Nie jest pan zbyt pomocny.

Pracownik socjalny – Nie jest nam łatwo odmówić Wysokiemu Sądowi pomocy!

Wystarczy zatem podporządkować się formalnym regułom gry, w której jedna strona może narzucić swoją interpretację zdarzeń (rozstrzygnięcie sądu: na podstawie debaty między sprzecznymi punktami widzenia sąd wnioskuje, że dziecko nie jest dostatecznie chronione, jest zagrożone, można przypisać zachowanie określonej osobie, i że jest to zachowanie niezgodne z prawem), a następnie sformułować wobec pozostałych uczestników procesu konkretne oczekiwania.



Problem rodziny może ograniczać się do tego, do czego zobowiązani są jej członkowie, a który z jej punktu widzenia może być nieuzasadniony, obciążający, a wręcz głupi. W takim przypadku zadanie instytucji wspierającej może sprowadzać się do pomocy rodzinie w wypełnieniu nakazu sądowego, co mieści się całkowicie w zobowiązaniach, jakie zostały nałożone na tę instytucję.

Ojciec – Zdaje sobie pan sprawę, dokąd to prowadzi. Mamy udowodnić, że jesteśmy dobrymi rodzicami. To idiotyczne!

Pracownik socjalny – Rozumiem, że to musi być dla państwa bardzo trudne.

Ojciec – A pan nie uważa, że stanowisko sędziego jest głupie?

Pracownik socjalny – Zanim panu odpowiem, chciałbym wiedzieć, czy ma pan poczucie, że może pan zrobić coś innego niż podporządkować się tej decyzji. Czy wraz z żoną nie wyczerpalście już wszelkich możliwych sposobów uniknięcia tej decyzji?

Matka – Oczywiście, to trwa już lata. Zrobiłabym wszystko, żeby zostawiono mnie w spokoju!

Pracownik socjalny – A więc nie uważałbym za idiotyczne rozwiązań, które przyniosą państwu spokój. Dość już się państwo wycierpieli, jak i państwa dzieci.

Ojciec – Fakt, ale czy zgadza się pan z sędzią?

Pracownik socjalny – Z czym się zgadzam?

Ojciec – Ze wszystkim, co nam zarzuca.

Pracownik socjalny – Nie muszę mieć w tej sprawie zdania. Być może chciałby pan, abym wyraził swoje oburzenie na sędziego. Myślę, że gdybym wycierpiął tyle co pan, z pewnością czułbym gniew. Walczyłbym bardziej zażarcie niż ktokolwiek inny. Ale teraz sędzia skierował państwa do nas i zwrócił się do nas z prośbą o wypełnienie zadania, do którego zostaliśmy powołani. Być może wydaje się to bezduszne, ale tak już jest. Ufam, że jest pan w stanie podjąć decyzję, czy ma pan inną możliwość, czy nie.

Ojciec – Nie chce pan zatem wiedzieć, czy stosujemy przemoc?

Pracownik socjalny – Gdybym był państwa sąsiadem, nauczycielem państwa dzieci lub biegłym sądowym, moja opinia byłaby potrzebna. Tutaj jestem po to, aby pomóc państwu wypełnić zobowiązania wobec sądu.

Ojciec – Ależ to bez sensu!

Pracownik socjalny – Może trochę...

3.4. Wiedzieć, jak zakończyć grę

Sędzia określa proces, w którym bez odwoływania się do sprzecznych nakazów, daje rodzinie możliwość zakończenia gry. Narzuca on rodzinie oraz pracownikom socjalnym zadanie, które w zależności od tego, czy zostanie wykonane, czy nie, ma pozwolić mu ocenić, czy w rodzinie nie dochodzi do aktów przemocy. Do rodziny oraz pracowników socjalnych należy zatem pokazanie tego, co da się pokazać.

Takie postawienie sprawy tym różni się od pomocy narzuconej, że członkowie rodziny nie muszą chcieć tego, czego byśmy chcieli, aby oni chcieli dla swojego dobra. Tym samym są świadomi, że mogą zmienić grę. Dokonują oceny korzyści, jakie może przynieść zastosowanie się do nakazu oraz jakie trudności wynikną z niepodporządkowania się do niego. Mogą wybierać między współpracą z nami a jej brakiem.

Ojciec – Ale po co mam się wysilać, żeby sędzia zrozumiał, że nasze dziecko jest bezpieczne? Wystarczy, że ja to wiem.

Pracownik socjalny – Mówi mi pan już to po raz piąty. Mam wrażenie, że chciałby pan, abym przekonał go, że trzeba absolutnie wykonać to, co on państwu narzuca.

Ojciec – Ale wie pan, co trzeba zrobić?

Pracownik socjalny – Przede wszystkim wiem, że jeżeli będzie się pan dalej wahał, to mogę zacząć nalegać i wtedy ja również stanę się częścią pańskiego problemu. Czas ucieka, musi pan wybrać. To pan musi wiedzieć, czy potencjalna decyzja sędziego bardziej zaszkodzi panu, pana żonie i synowi czy też decyzje, które zostaną podjęte po tym, jak zastosuje się pan do nakazu.

Ojciec – Łatwo panu mówić!

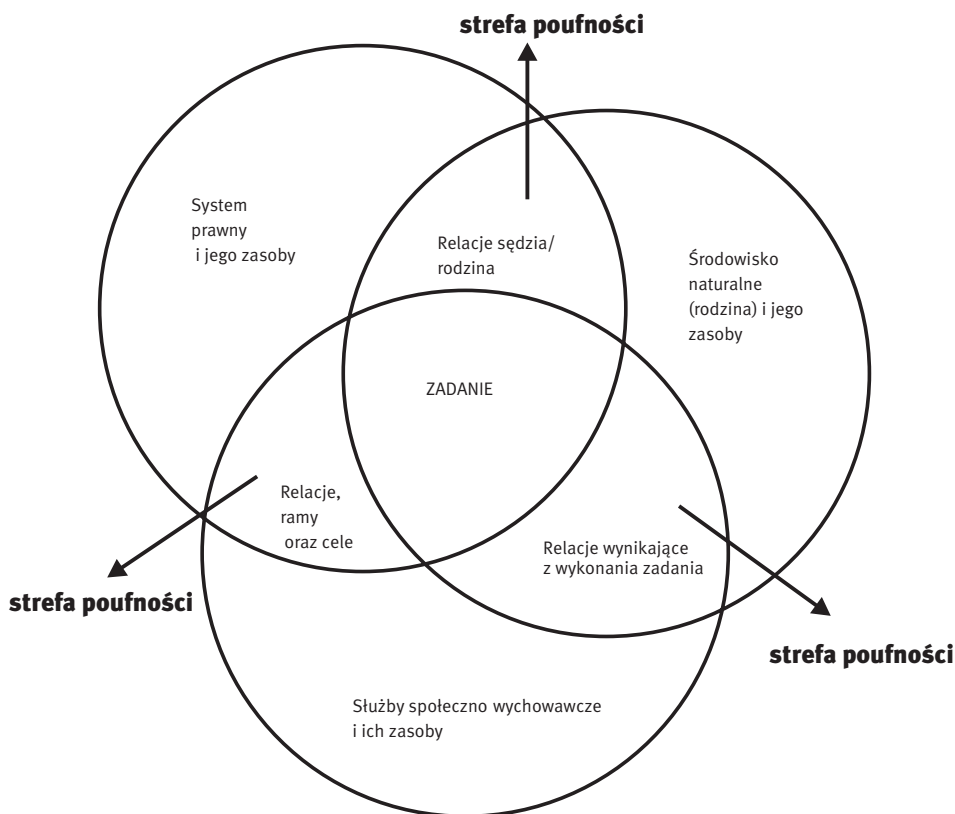
Pracownik socjalny – Ma pan rację. Moja rola jest być może łatwiejsza od pańskiej.

4. Inna optyka interwencji: wspólne zadanie

Podstawą działań wspierających nie jest już faktyczny lub domniemany problem danej rodziny. Chodzi o to, aby osoby, których dotyczy przymus, mogły wykonać nakaz instytucji kierującej i w ten sposób uniknąć nieprzyjemności. Nakaz instytucji kierującej oznacza zadanie wspólne dla nas i rodziny, które jest realistyczne i wykonalne.

Powstające w ten sposób partnerstwo można by przedstawić za pomocą następującego schematu:





Powyższy schemat jasno pokazuje różne przestrzenie, w których rozgrywają się wzajemne relacje, a jednocześnie pokazuje, że każda z nich jest specyficzna. Z drugiej strony widać wyraźnie, że tym, co pozwala na zbudowanie wzajemnych relacji tychże trzech podsystemów jest *zadanie*. To właśnie odnośnie do zadania muszą zgodzić się wszyscy uczestnicy. Uczestnik pierwszego systemu musi ustalić zadanie spełniające jego wymagania przynajmniej w minimalnym stopniu, a zatem także etap, na którym zadanie zostanie zakończone, uczestnicy drugiego systemu podporządkować się wymaganiom do takiego stopnia, do jakiego wydają im się najmniejszym złem, trzeciego natomiast – zadowolili się zadaniem jako podstawą i granicą interwencji. Schemat ukazuje, że zadanie to określa i ogranicza treść relacji między trzema podsystemami oraz określa również przestrzeń negocjacji możliwej dla danego podsystemu. Przestrzenie te stanowią dla nas strefy poufności, które każdy podsystem może w pełni wykorzystywać, stosując konkretną strategię, żeby wpływać na grę. Kiedy rodzice chcą uzyskać dodatkowe informacje dotyczące swojej sprawy, czy też aby ponownie wysłuchano argumentów, których nikt nie wziął pod uwagę, podejmowane są działania w strefie poufności, do której mają dostęp oni i sędzia. To, co staramy się konkretnie osiągnąć z rodziną, a co wykracza poza odpowiedź na nakaz, stanowi przestrzeń poufności między rodziną a zespołem specjalistów (dlatego też nasze raporty są często bardzo lakoniczne).

Schemat ten przedstawia oczywiście pewien idealny i wyidealizowany obraz partnerstwa w ramach działań wspierających. W wielu przypadkach strategiczna gra, która ma miejsce, wzajemne wykorzystanie potencjałów, toczy się ponad granicami. Kolejni uczestnicy są włączani w strefy poufności, z których są wykluczani czy nawet wykluczają się sami. Na przykład rodzina chce, aby towarzyszyć jej na spotkaniu z sędzią poświęconym sprawie jednego z dzieci, członek zespołu specjalistów chciałby porozmawiać z sędzią, żeby dowiedzieć się, jaki stosunek do sprawy rodzina wyraziła na przesłuchaniu, sędzia chce wiedzieć, jak konkretnie pracujemy z rodziną itd.

Nawet, jeżeli schemat ten stanowi zaledwie zarys partnerstwa, jakie zawiązywane jest w momencie rozpoczęcia działań wspierających w rodzinie, to jednocześnie określa minimalny zakres cech sprawy, w ramach której działamy. Za każdym razem bowiem trzeba brać pod uwagę inne podsystemy, które mogą być obecne w danej sytuacji. Może to być dalsza rodzina (dziadkowie, członkowie rodziny zrekonstruowanej), przyjaciele, szkoła, lekarz rodzinny, inne placówki, policja, oskarżyciel, adwokaci ofiary (jeżeli mamy do czynienia z przestępstwem). Wszyscy oni wpływają na dynamikę systemu działań wspierających.

4.1. Każdy ma swoje zadanie

W przypadku interwencji narzuconej, kiedy to obawialiśmy się o bezpieczeństwo jednej z osób (dziecka, nastolatka czy dorosłego), przeżywaliśmy duże trudności. W sytuacji Sophie obawa, że dziewczynka może być, obecnie i w przyszłości, obiektem przemocy, stłumiła nasz zapał. A jednak zajęcie przez nas nowej pozycji sprawiło, że nie stosowaliśmy półśrodków. Uznaliśmy, że aby wprowadzić zmiany i dać rodzinie szansę pokazania, że traktowanie jest wolne od przemocy, nie mogliśmy prowadzić podwójnej gry, kiedy niby współpracujemy z rodziną, a tak naprawdę obserwujemy jej czyny i gesty, i sporządzamy na tej podstawie raport. Byliśmy przekonani, że należy wyjść z roli „pogotowia”, do którego w razie najmniejszego podejrzenia czy incydentu dzwoniła szkoła, pedagog szkolny, pediatra, lekarz rodzinny, kurator, sędzia czy asystent rodziny. Do tej pory wydawało nam się mylnie, że wszystko powinno przechodzić przez nas. Mieliśmy wszystko wiedzieć o tym, co działo się w rodzinie i wszystko mieć pod kontrolą.

Dokonanie na nowo podziału odpowiedzialności, tak aby każdy specjalista w pełni angażował się w pracę z rodziną, wymagało określonych zmian. Przyzwyczailiśmy naszych kolegów do tego, że przekazywali nam wszystkie najbardziej palące problemy. Staliśmy się wręcz „specjalistami od krzywdzenia”.

Zmiana optyki wymagała tego, aby skłonić naszych partnerów do optymalizacji swoich działań w ramach wsparcia albo podjęcia decyzji rezygnacji z nich.

Doktor G – Rozumiem, że to pan zajmuje się rodziną Sebastiana?

Pracownik socjalny – Moje pytanie może wydać się panu zaskakujące, ale... skąd pan o tym wie, jeśli można wiedzieć?

Doktor G – To matka powiedziała mi o tym na samym początku. Po-



wiedziała mi, że jeżeli będę chciał, mogę się z panem skontaktować.

Pracownik socjalny – To dla mnie ważne, że wyraziła zgodę.

Doktor G – Dzwonię do pana, ponieważ Sebastian nie korzysta z kuracji antybiotykowej, którą mu przepisałem. Jego zapalenie oskrzeli może się pogorszyć.

Pracownik socjalny – No i?

Doktor G – Czy nie może pan porozmawiać z rodzicami?

Pracownik socjalny – Czy może mi pan powiedzieć, w jaki sposób dowiedział się pan, że nie bierze leków, żebym wiedział, jak wykorzystać te informacje?

Doktor G – Tak. Przyszli wczoraj na wizytę i kiedy poprosiłem matkę, żeby przypomniła mi, jakie dawki przyjmuje dziecko, była bardzo zawstydzona i nie potrafiła mi odpowiedzieć, a potem też nie potrafiła powiedzieć, czy były to tabletki czy syrop. Poza tym dziecku się nie polepsza, z czego wnioskuję, że nie przyjmuje leków.

Pracownik socjalny – Czy poruszył pan z nią ten temat?

Doktor G – Nie wiedziałem, jak zareagować - dlatego do pana dzwonię.

Pracownik socjalny – Panie doktorze, proszę nie sądzić, że kwestionuję zasadność pana telefonu, być może wydam się panu nieco obcesowy, ale wydaje mi się, że jest to okazja dla pana do przeprowadzenia ważnej rozmowy z rodzicami. Wiem, że ma pan wiele obowiązków, ale mama Sebastiana ma do pana zaufanie i myślę, że zawsze jest lepiej, kiedy takie sprawy są załatwiane pomiędzy osobami, których dotyczą. Może mógłby pan z nimi porozmawiać?

Doktor G – Ale wie pan, to tacy prości ludzie.

Pracownik socjalny – Ale przyszli do lekarza z chorym dzieckiem.

Cisza.

Doktor G – To prawda. Pojadę do nich jeszcze dziś, po południu.

Pracownik socjalny – Pozwolę sobie poinformować rodzinę o pana telefonie, że ustalą to państwo między sobą.

Jeżeli w dalszym ciągu docierały do nas od naszych partnerów niepokojące sygnały o sińcach, urazach, musieliśmy jasno określić, że w strukturze systemu ochrony dziecka – zarówno sądowej, jak i administracyjnej, są tacy pracownicy socjalni, których podstawowym zadaniem jest zarządzanie takimi informacjami, a my nie możemy pełnić wszystkich ról.

4.2. Zadania specjalistów prowadzących działania wspierające

Nie możemy oczywiście przejść do porządku dziennego nad sytuacjami, w których jesteśmy świadkami skutków przemocy. Przypadki te przypomniły nam, że rzeczywistość zaczyna się tam, gdzie modele poznania i pomocy zawodzą, nie dają praktycznych i stosowalnych

rozwiązań. Wydarzenia te za każdym razem pozwalały nam pójść naprzód oraz potwierdzały zasadę, że jakość pomocy psychologicznej, wychowawczej i socjalnej zależy od silnej sieci wsparcia i solidarności.

Marcin to czteroipółletni chłopiec. Zostaliśmy zobowiązani przez sąd do pracy z jego ojcem i matką. Istniały wyraźne przestanki, że stosowana jest przemoc, ale ani matka, ani ojciec nie chcieli tego uznać. Pewnego dnia Marcin niespodziewanie pojawił się w ośrodku z ojcem. Kiedy tylko wszedł do biura, pokazał nam rączki, byle jak owinięte w szmatki, spod której widać było poparzoną skórę, pokrytą pęcherzami. Tak jak to miał w zwyczaju, chłopiec dał nam znak, że chce iść do pokoju z zabawkami i pobawić się klockami. Ojciec poszedł za nim. Kiedy Marcin zajął się klockami, wzburzony ojciec opowiedział nam, jak przytrzymał rączki syna na piecyku węglowym. Poczł wtedy wszechogarniające poczucie utraty kontroli i zupełną bezradność. Kiedy tylko to zrobił, zdał sobie sprawę z potworności swojego czynu. Jak tylko owinął rączki chłopca przybiegł do nas.

Ojciec – Setki razy zabraniałem mu dotykania pieca! Boże, jestem potworem!

Patrząc na taką przemoc, na taki brak nadziei i cierpienia chłopca (który bawił się klockami jak gdyby nigdy nic), trudno nie odczuwać silnych emocji. Tylko dlatego, że w naszym zespole kierujemy się zaufaniem i szczerością, udało nam się uszanować Marcina, jego wytrzymałość na ból, jego uśmiech i ojca.

Pracownik socjalny – Nie wiem, co panu powiedzieć, czuję się kompletnie zagubiony.

Ojciec – Ja już nie mogę. On jest jedyną osobą, która coś dla mnie znaczy i już nie mogę. Trzeba nas ochronić. Zarówno mnie, jak i jego. Jak tak dalek pójdzie, to skończy się źle.

Pracownik socjalny – Na razie nie wiem, co powiedzieć. Tak bardzo jestem poruszony tym, co mi pan powiedział.

Ojciec – Co z nami będzie?

Pracownik socjalny – Musimy zareagować, ja i pan.

Ojciec – Boję się sam siebie. Mój Boże, co z nami będzie?

Pracownik socjalny – Najpierw musimy zająć się rękoma Léo. A potem znaleźć pana żonę. Gdzie ona jest? Będzie nam potrzebna.

Po kilku telefonach wykonanych przez ojca Marcina, jego żona przyszła do ośrodka. W międzyczasie lekarz rodzinny przyjechał zająć się rękoma Marcina. Po ponadgodzinnej rozmowie wśród płaczu i gorączkowych poszukiwań, rodzice Marcina podjęli decyzję o zwrócenie się z prośbą o umieszczenie dziecka w pogotowiu opiekuńczym. Mieli nadzieję znaleźć taki ośrodek, który byłby na tyle blisko domu, że mogliby utrzymać z nim regularny kontakt i uzyskać wsparcie w zrozumieniu trudności i poradzeniu sobie z nimi.



Rodzice poprosili o czas, żeby mogli wyjaśnić to wszystko synkowi. Jednocześnie zdecydowaliśmy się, by nawiązać bezpośredni, telefoniczny kontakt z sędzią i poprosić o jak najszybsze spotkanie. Sędzia wyznaczył termin spotkania na popołudnie. W międzyczasie matka poszła z synkiem na obiad. Jego ojciec, na naszą prośbę, został w ośrodku i skontaktował się z różnymi placówkami, pytając o możliwość pomocy.

Na przesłuchaniu rodzice przedstawili fakty i propozycję rozwiązań. Ze względu na niezgodne z prawem zachowanie ojca oraz narażenie dziecka na niebezpieczeństwo, sędzia zażądał dokładnego opisu tego, co się stało w protokole z przesłuchania, którego kopię otrzymał oskarżyciel. Przystał na propozycję rodziców umieszczenia dziecka w placówce, ale postawił wymóg, że będzie współdecydował o rodzaju placówki. Poprosił swojego współpracownika, aby pomógł rodzicom umieścić dziecko w placówce jeszcze tego samego wieczoru.

4.3. Solidarność: niezbędna dla komfortu pracy specjalistów

Przyjęcie proponowanego przez nas podejścia, traktowanie każdego etapu relacji jako strategicznego, traktowanie partnerów z bezwarunkowym szacunkiem, bycie nie osobą decydującą samodzielnie, a współdecydującą w momencie występowania przemocy, krzywdzenia, wymaga silnej sieci wsparcia i solidarności. Komfort osoby wspierającej, o jakim pisze Guy Ausloos (1995) jest tu najważniejszy. A skoro mówimy o komforcie, to nie chodzi o stworzenie sytuacji, w której to, co się dzieje, nie wzrusza, bulwersuje profesjonalisty, nic nie może doprowadzić go do gniewu, smutku, entuzjazmu czy obojętności. Chodzi o coś więcej: zbudowanie takiej jakości relacji między specjalistami, która daje prawo do odczuwania emocji, błędu, wzięcia na siebie ryzyka czy podjęcia odpowiedzialności. Nie ma w tym nic sielankowego czy magicznego. W pracy z naszymi partnerami chodzi o założenie, że to przez oparcie się na kompetencjach każdego członka zespołu możemy wzajemnie się wzbogacać, zamiast „nawracać”, mówiąc, jak trzeba działać.

Poleganie na umiejętnościach kolegów to praktyka, do której musieliśmy się przyzwycząić. Konieczne było wzbogacenie zestawu narzędzi pomocy klientom o superwizję i szkolenia skupione na sposobie współdziałania naszego zespołu. Praca ta była i jest konieczna, tak aby każdy mógł zrozumieć swój potencjał, swoje zasoby i różnice, a następnie jak najlepiej wykorzystać je w ekipie pracy w zespole.

O ile nasze procedury udzielania pomocy jasno wskazywały, czego mamy się trzymać, o tyle oś naszej pracy ma od teraz opierać się na tym, co tu i teraz, to jest na niepewności, nieprzewidywalności i spontaniczności, a to wymaga, by nauczyć się czuć się z tym komfortowo. „W jaki sposób odnajdę się w tym, co się dzieje?” – to pytanie wraca do nas za każdym razem, kiedy musimy zadecydować w ułamkach sekund, jak będzie wyglądało nasze zaangażowanie. O ile można mniej lub bardziej zaplanować temat kolejnego spotkania, o tyle nie można zaplanować, jak ono się potoczy i do jakiego stopnia będzie można się zaangażować.

Nasza gotowość do działania „tu i teraz” jest możliwa przez objęcie prawem do szacunku za to, czego się dokonało i prawem do odnoszenia korzyści przez wszystkich uczest-

ników procesu. Takie podejście do pracy zespołu pozwala na rozpatrywanie przypadków nie w kontekście „jaki jest problem” (określenie problemu we współpracy z rodziną należy do zadań sądu), ale w kontekście refleksji nad tym, jak w procesie relacji, w który wchodzi specjalista, może on się odnaleźć ze swoją historią osobistą, swoimi ograniczeniami, swoimi kompetencjami, swoimi obawami, po to, aby pozwolić sobie na zaistnienie sytuacji nieprzewidywalnych.

4.4. Raporty: narzędzie komunikacji i wpływu

Poświęćmy nieco uwagi temu ważnemu narzędziu komunikacji, jakim są raporty. Zanim nie dokonaliśmy zmiany w naszym trybie pracy, raporty musiały być jak najpełniejsze i oparte na szczegółowych badaniach. Wydawało nam się, że raport ma być świadectwem celnych obserwacji, błyskotliwych interpretacji, naszego profesjonalizmu i jakości udzielanej pomocy. W tym celu często zaczynaliśmy od systematycznej, szczegółowej analizy przeżyć osób, które do nas skierowano. Wydawało nam się, że koniecznym jest dokładne uzasadnienie i wyjaśnienie naszych działań i kierunków niezbędnych naszym zdaniem zmian, po to, aby uwiarygodnić przed instytucją kierującą do pomocy nasze działania. Systematycznie dzielił się wszystkimi posiadanymi informacjami, które wydawały nam się być ważne i świadczą o naszych umiejętnościach. Poufność w naszym zespole, między osobą i/lub rodziną, istniała jedynie w teorii. Co więcej – osoby, na temat których sporządzaliśmy raport, dziwnie rzadko miały do nich dostęp.

Przyjęcie, że to sąd, przez wyznaczenie zadania, wprawia w ruch mechanizm interwencji (wzajemne relacje między sądem, rodziną a ośrodkiem), pozwoliło nam spojrzeć inaczej na nasze raporty. Ponieważ główną osią współpracy stało się zadanie, nasze raporty miały odąd być zapisem współpracy z rodzinami. Nie chodziło o wyjaśnienie problematycznego zachowania tej czy innej osoby, ale o udowodnienie, że potrafimy współpracować.

Wydawało nam się, że nasze raporty mają pokazywać, w jakim stopniu spełniamy nakaz wydany przez sąd lub służby społeczne, a nie dla czego nam się to udaje lub nie. Natomiast obecnie już nie staramy się opracowywać podsumowania naszych interpretacji, ale pokazać, jak najbardziej szczerze, jak odnajdujemy się we wzajemnej współpracy.

Uznaliśmy również, że raport powinien trafić do wszystkich partnerów. Chcieliśmy nie tylko dostarczać informacji instytucji wysyłającej, choć to najistotniejsze, ale i osobie czy rodzinie, której on dotyczył jako że jest to również ważne. Regułą stało się, że ujawniamy treść raportu naszym partnerom, którym narzucono współpracę. Każdy raport kończył się adnotacją przypominającą, że zawiera on jedynie pewną interpretację zjawisk oraz że dana osoba czy rodzina zechce być może go uzupełnić, poprawić albo zupełnie się z nim nie zgodzić (co często się zdarza).

Takie podejście całkowicie odmieniło nasz sposób pisania o klientach i wspólnym planie działania. Język, jakim się posługiwaliśmy, był na tyle techniczny i hermetyczny („im bardziej



skomplikowany tym lepiej” (Watzlawick, 1978), że często bywał raniący oraz niezrozumiały. Teraz natomiast nasze teksty stały się dostępne (i użyteczne) dla wszystkich. Miesięczne raporty przybrały zwięzłą formę, np.:

„W ramach planu przedstawionego sędziemu i przyjętego przez niego, nieletni, jego rodzice oraz nasz ośrodek podtrzymują powzięte zobowiązania”.

lub

„Napotkaliśmy trudność, która nie pozwoliła na dokończyć działań przedstawionych sędziemu. Kontynuujemy jednak program pomocy, mając na celu przezwycięzenie powyższej trudności”.

Raporty te miały pozwolić sędziemu ocenić, czy powinien wkroczyć, czy nie. Może on w takiej sytuacji zarządzić nowe przesłuchanie i nalegać na ukończenie zadania w terminie, przypomnieć o szansach i zagrożeniach, zostać poinformowanym o trudnościach lub poprosić służby społeczne o dokonanie ponownej oceny sytuacji, zmienić cel programu lub go zakończyć.

G. Bateson zachęca, aby pójść jeszcze dalej. Stwierdza, że informacja jest tą różnicą, która czyni różnicę. Chodzi o to, że wkład w funkcjonowanie systemu zmienia jego funkcjonowanie, a z czasem zmienia go tak, że „to, co potem”, nie jest już nigdy takie „jak przedtem”. Z tego punktu widzenia pisanie i komunikowanie ważnych informacji nie jest tylko prostym opisem faktów. W jaki sposób przez zapisane kartki sprawić, aby zmiana, którą wprowadzamy, zmieniła system działań wspierających? Jak zachować bezwarunkowy szacunek dla faktów i dla różnych stanowisk, a jednocześnie wykorzystać raporty do tego, żeby można było zbudować strategię działań na rzecz usamodzielnienia klienta i posunąć się do przodu? Jak sprawić, aby istotnie zmienić rzeczywistość?

Aby odpowiedzieć na te pytania, musieliśmy sobie najpierw odpowiedzieć na dwa inne pytania. Z jednej strony: jakie mamy prawo do tego, żeby pisać w ten, a nie inny sposób? Z drugiej strony, w naszej grze relacyjnej, w której jest przynajmniej troje uczestników, czy każdy z nich nie powinien mieć dostępu do wszystkich informacji, tak aby móc dobrze odgrywać swoją rolę? Pytanie to sprowadza się często do następującej wątpliwości: skoro nie musimy mówić wszystkiego, to co przemilczeć?

Na pierwsze pytanie udzieliliśmy już po części odpowiedzi. Niemożność niekomunikowania się, a więc niemożność niewpływania na drugiego, stawia nas przed ciągłym wyborem. Napisać: „Ta pani jest w całkowitej depresji i nie może się dobrze zajmować dziećmi” lub „Matka jest tak wyczerpana trudnościami życiowymi, że potrzebuje tymczasowego wsparcia w zajęciu się dziećmi” może dotyczyć tego samego zdarzenia. Natomiast wpływ, jaki będą miały obie te interpretacje na czytelnika, będzie zupełnie inny. Wybór takiego czy innego określenia to odpowiedzialność spoczywająca na autorze.

Co do drugiego pytania, może być pomocna analogia z inną grupą zawodową. Weźmy na przykład murarza, stolarza i hydraulika, którzy chcą założyć przedsiębiorstwo budowlane. W tym celu konieczne jest, aby darzyli się wzajemnym zaufaniem co do swoich kompetencji.

Kiedy zaczynają budować dom, murarz musi znać rozmiar i typy okien, które będzie wstawiać stolarz, ale nie musi znać procesu i techniki produkcji, struktury drewna, potencjalnych problemów technicznych i innych elementów. To samo tyczy się hydraulika. Wspólny sukces, a więc budowa domu, wymaga dzielenia się pewnymi informacjami (prawdopodobnie architekt będzie czymś w rodzaju centrum dowodzenia), ale nie muszą dzielić się wszystkim. Pytaniem podstawowym dla tych fachowców jest więc raczej: „jakie informacje powinny być komunikowane, tak aby każdy mógł używać swoich wyjątkowych kompetencji i pełnić swoją rolę?” Niezależnie od tego, jakie powody nimi kierują, sędzia, rodzina i ośrodek pracują przy tym samym „projekcie”. Z naszego punktu widzenia pytanie, jakie sobie stawiają brzmi identycznie. Wprowadzenie w obieg systemu pomocy informacji wiąże się z potrzebą wyboru trafnej informacji. Jak pisze Ausloos (1995), raport jest ważny nie tyle w zakresie treści, jakie przekazuje (a które wynikają z subiektywnej wizji uczestników), a raczej w kontekście procesu, który zainicjuje. Zachowanie ojca, który wrzeszczał na syna podczas całego spotkania, może zostać interpretowane jako:

Ojciec okazał niepokój w stosunku do tego, jak Leszek będzie z nami współpracował.

lub

Nasze pierwsze spotkanie było bardzo ożywione.

lub

Ojciec Leszka jest nieznośny – nie da się z nim pracować.

lub

Ojciec okazał nam, jak bardzo zaniepokojony jest tym, czy syn pozwoli nam skutecznie współpracować.

lub

Leszek jest trudnym nastolatkiem, a stan jego ojca uniemożliwia nam współpracę.

lub

Podczas naszego pierwszego spotkania między ojcem a synem miała miejsce sytuacja kryzysowa, która pozwala nam przypuszczać, że współpraca będzie trudna.

lub

Ojciec jest wykończony sytuacją. Nie wiemy, czy będzie w stanie wspierać syna w realizacji programu.

lub itd.

Widać, że ciąży na nas duża odpowiedzialność w zakresie tego, co i jak zdecydujemy się powiedzieć (a co za tym idzie – przemilczeć). Prawo, które określa i chroni tajemnicę zawodową, nie zwalnia z tej odpowiedzialności. W świetle relacji, jakie mamy z dzieckiem, ojcem oraz sędzią informacje i sformułowania, które wniosą jak najwięcej, i które będą tą zmianą, która coś faktycznie zmienia.



Zakończenie: inna definicja problemu, inne rozwiązanie... a więc i inny rodzaj działań wspierających

Jako że wspólnie przededefiniowaliśmy problem, który nie jest już problemem „indywidualnym lub rodzinnym”, z którą to kategorią zwykle mieliśmy do czynienia, nasze koncepcje zmieniły się drastycznie, podobnie jak i nasz sposób postrzegania. Zanim nawet zdaliśmy sobie z tego sprawę, zaczęliśmy pracować w terenie w nowy sposób. Otworzyły się przed nami nowe perspektywy, których byśmy się nie spodziewali i które wniosły więcej, niż moglibyśmy przypuszczać. Przyjęliśmy niespodziewane efekty naszych działań z entuzjazmem (zaczęła się zupełnie inna gra). Zmieniły się jednocześnie nasze stanowiska i – w sposób zasadniczy – wiedza i praktyki. Nowy sposób prowadzenia działań wspierających zainspirował nas na tyle, że zmieniliśmy na przykład nasze podejście do nastolatków, którzy popełnili wykroczenia. Z czasem wypracowaliśmy metodę postępowania (wpisującą się w programowe działania placówki), która zakłada, że pracujemy na zlecenie instytucji kierującej z młodymi ludźmi, którzy mają pokazać, w jaki sposób mogą kontrolować swoją sytuację, a nie przyznawać się do niezgodnych z prawem zachowań (kradzieże, używki, akty wandalizmu, prostytutka itd.), które są odzwierciedleniem problemów rodzinnych i osobistych, i w których my z kolei mieliśmy im pomóc.

ROZDZIAŁ 7. NAKAZ-ZAWARTOŚĆ – NAKAZ-OPAKOWANIE A PROCES DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH

*To nie glina czyni dzban użytecznym, lecz przestrzeń
w obrębie kształtu, który nazywamy dzbanem.*

Laozi, „Tao Te Ching”

Na tym etapie rozważań na temat działań wspierających można by odnieść wrażenie, że nasza propozycja polega przede wszystkim na wyznaczeniu przez instytucję zadań „zabezpieczających” związanych z problemami osób, z którymi mamy do czynienia. Aby owe działania były skuteczne, wystarczyłoby, aby osobom zmuszanym do przyjęcia pomocy zapewniono warunki do ich wypełnienia. Im bardziej oczekiwania instytucji wysyłającej są precyzyjne, dostosowane do konkretnej sytuacji, możliwe do monitorowania, tym bardziej osoba zmuszana do przyjęcia pomocy ma sprzyjające warunki do zmiany. Krótko mówiąc, wystarczyłoby, aby osoba zmuszana do przyjęcia pomocy zmusiła się do wypełnienia zadań narzuconych przez instytucję. Samo poddanie się nakazowi stanowiłoby zatem czynnik zmiany.

1. Zadanie w procesie działań wspierających: remedium?

Zgodnie z takim scenariuszem rola osoby zmuszanej do przyjęcia pomocy ograniczałaby się do roli wykonującego zadanie, a rola zespołu prowadzącego działania wspierające – do organizacji i nadzorowania. Wsparcie i pomoc zespołu miałyby zatem na celu zapewnienie, że osoba ta podda się nakazowi ze strony organów administracyjnych lub sądowemu. Taki kontekst sprawia, że podejście to miałyby charakter czysto normatywny, restrykcyjny i jednoznaczny.

Idąc dalej w tym rozumowaniu, będącym przeciwieństwem naszej propozycji, działania wspierające zakładałaby zawężenie marginesu niepewności, nieprzewidywalności i niedookreśloności. Bogata i złożona dynamika interakcji zostałaby sprowadzona do technokratycznej, prostej i skutecznej procedury. O ile działania psychologiczne i społeczno-wychowawcze byłyby wciąż możliwe do przeprowadzenia, o tyle przestrzeń na ich przeprowadzenie dramatycznie by się skurczyła.



A tymczasem prowadzenie działań pomocowych rzadko kiedy może się obyć bez złożonej analizy sposobów podejścia do sprawy. Logika wychowawcza czy terapeutyczna wymaga przestrzeni, która umożliwia podjęcie odpowiedzialności i ryzyka, co sprzyja kreatywności i uzdalnianiu jednostek do udzielania własnych odpowiedzi na pytania i co poszerza również możliwość wyboru osoby zmuszonej do przyjęcia pomocy, a także pozostałych uczestników działań.

W tym sensie ograniczanie procesu działań wspierających do wyjaśnienia nakazów i stworzenia warunków do poddania się nakazowi danej osoby nie mogło nam wystarczyć. Wydawało nam się zatem istotne, aby zastanowić się, czy możliwe jest określenie „zawartości” zadania przy jednoczesnym zachowaniu ram sprzyjających powodzeniu działań wychowawczych i terapeutycznych. W tym celu, a także by wyjaśnić nasze stanowisko, wyróżniliśmy dwa rodzaje zadań, które nazwaliśmy odpowiednio: „nakaz-zawartość” i „nakaz-opakowanie”.

2. Typologia nakazów

Nakaz-zawartość

Nakaz-zawartość określa próg oczekiwań instytucji zlecającej w kategoriach oczekiwanych zachowań.

Sąd rodzinny otrzymał zgłoszenie dotyczące poważnych zaniedbań, jakich Państwo Z. dopuszczali się wobec swojego siedmioletniego dziecka. Zadaniem zespołu jest przeprowadzenie działań wychowawczych.

Oczekiwania instytucji zyskują następującą, konkretną, formę:

- 1) Dziecko musi regularnie chodzić do szkoły;
- 2) Musi odżywiać się zgodnie z zaleceniami pediatry i pojawiać się na cotygodniowej wizycie;
- 3) Musi chodzić na korektywę zgodnie z zaleceniami.

Jeśli rodzice poddadzą się tym wskazaniom i będą je stosować przez pół roku, sąd może ponownie rozpatrzyć postanowienie i je uchylić. Dodatkowo stwierdza się, że w przypadku odstąpienia od tego programu dziecko zostanie odebrane.

Misją zespołu jest udzielenie rodzinie pomocy i wsparcia w realizacji tych celów. Działanie wspierające zgodnie z tą koncepcją, miałyby na celu stworzenie warunków powodzenia tego projektu (poddania się nakazowi) i na kontroli wykonania zaleceń w okresie pół roku. To podejście ma charakter normatywny.

Nakaz-opakowanie

Nakaz-opakowanie oznacza ramy, w których uczestnicy działań mogą sami proponować odpowiedzi, własne rozwiązania. Sprzyjają one pojawieniu się sytuacji relacyjnej, która skierowana jest na maksymalne wykorzystanie zasobów i kompetencji osób przymuszanych do przyjęcia pomocy.

Do sądu rodzinnego wpłynęło zgłoszenie o poważnych zaniedbaniach pani W. wobec swojego sześciolatniego syna G. Zadaniem naszego zespołu było świadczenie usług wychowawczych. Spotykamy się z sędzią i rodziną.

Wyjaśnienie oczekiwań instytucji prowadzi do następującej propozycji:

Sędzia zwraca się z prośbą do pani W. o przygotowanie propozycji programu, który mógłby zapewnić sąd, że dziecko jest bezpieczne, przy czym program ten musi być przedłożony sądowi w okresie miesiąca od dnia rozpoczęcia działań wychowawczych. Jeśli propozycje okażą się wystarczające, program ten zostanie wdrożony pod okiem instytucji na okres pół roku. Zadanie zespołu zostaje określone jako, z jednej strony, wsparcie dla realizacji programu, a z drugiej, jako nadzór nad jego przebiegiem.

Nakaz-zawartość określa cel i sposób, w jaki należy działać, aby spełnić normy, a tym samym usunąć ograniczenia. Nakaz-opakowanie, choć określa cel, otwiera także przestrzeń dla kreatywności, uwzględnia złożoną sytuację konkretnych osób, specyfikę ich odpowiedzi.

W strategii polegającej na stosowaniu nakazu-zawartości istnieje jednak poważne zagrożenie, że pracownik socjalny zajmie miejsce klientów w określaniu sposobu realizacji zadania. Zgodnie z logiką nakazu-zawartości, instytucja kierująca określa odpowiedź, zgodnie z drugim typem nakazu, określa proces, który sprzyja udzieleniu odpowiedzi przygotowanej przez klienta.

2.1. Specyfikacja nakazu

Specyfikacja nakazu dokonywana przez instytucję kierującą do pomocy i zespół złożony z psychologów, pracowników socjalnych i wychowawców to etap, nad którym zespół prowadzący działania wspierające nie ma żadnego wpływu na możliwość przybliżenia sytuacji nieletniego czy przedstawienia szans związanych z zastosowaniem takiego czy innego środka wychowawczego. Nie zmienia to jednak faktu, że w podejściu, które proponujemy, jest to etap kluczowy. Ten etap wymaga od instytucji kierującej i zespołu psychologów i pracowników socjalnych, których zadaniem jest wyjaśnienie postanowienia sądu, podjęcia znacznego wysiłku w dziedzinie kreatywności. Dotyczy to nie tylko sytuacji, w której dopuszczono się niedozwolonych przez prawo, odbiegających od normy czynów, ale także



zasobów, kompetencji klienta czy klientów, indywidualnej sytuacji, informacji o środowisku rodzinnym, społecznym, a szczególnie oczekiwanych skutków działań wspierających. To do instytucji kierującej należy przedstawienie nakazu, który przez interakcje, które za sobą pociągnie, będzie sprzyjać działaniom wspierającym.

Joanna to piętnastolatka, która zaszła w ciążę. Mieszka z mamą, której choroba sprawia, że jest niemal całkowicie niesprawna. Joanna otrzymuje wezwanie do stawienia się przed sądem z powodu wielokrotnego dopuszczania się kradzieży w sklepie.

Zbyszek ma 15 lat. Mieszka w trudnej dzielnicy. Żyje na marginesie swojej, i tak już odrzuconej, społeczności. Otrzymuje wezwanie z sądu za wielokrotne dopuszczanie się kradzieży w sklepie.

Daniel ma 15 lat. Od dnia, w którym jego matka ponownie wyszła za mąż, bardzo ciężko znosi fakt wspólnego mieszkania z bratem przyrodnym, któremu wszystko się udaje.

O ile wyżej przedstawione w zarysie sytuacje wydają się niemal identyczne (młodociąży, zgłoszony do sądu za kradzieże w sklepie), każda z nich wymaga przemyślanego i dostosowanego do sytuacji rozwiązania. Pracownicy instytucji kierującej muszą zatem myśleć o nakazie, biorąc pod uwagę wyjątkowość każdej z tych sytuacji, ale także zamierzone skutki działań sądu i ekipy prowadzącej działania wychowawcze.

Warto jednak zauważyć, że na tym etapie nakaz jest sam w sobie jedynie czynnikiem ograniczającym złożony charakter danego problemu. Poprzez podejście linearne: „Jeśli to, to tamto”, wydaje się ono właściwym rozwiązaniem zakładanym przez instytucję kierującą do pomocy dla tego samego problemu u różnych klientów.

W ujęciu systemowym, w które wpisuje się symptom, nakaz może być zinterpretowany jako próba regulacji w obrębie relacji. Jako wydarzenie-symptom (Pluymaekers, 1989) nakaz wypytywa z relacji pomiędzy instytucją kierującą do pomocy, a osobami objętymi nakazem i otwiera przestrzeń relacyjną na osoby trzecie, którymi są pracownicy socjalni. Przestrzeń ta i nowo powstała w niej złożoność relacji, stają się, jak zaproponowaliśmy w rozdziale 3., i podmiotem, i miejscem działań wspierających.

2.2. Od nakazu-opakowania do procesu wspierania

Jak pokażemy na kolejnym przykładzie, to w codzienności, w sprawach pozornie bez znaczenia, niespecjalistycznych, w nieprzewidywalności różnych relacji, które pociągają za sobą nakaz, „wkrada się” niepostrzeżenie usamodzielniające działanie wspierające, polegające na pomocy, edukacji, terapii. To poprzez proces relacji, zapoczątkowany przez nakaz, ekipa wychowawcza wykorzystuje swoje wszystkie kompetencje, aby zmienić grę na inną.

Przykład:

Pani C. jest samotną matką. Ma piętnastoletniego syna J. Po dopuszczeniu się przez niego czynów przestępczych (akty wandalizmu, kradzież w sklepie), sąd przekazał go naszej pieczy – mieliśmy prowadzić działania wychowawcze; nieletni i jego matka muszą współpracować z naszą placówką, aby zrealizować program dotyczący czasu wolnego J.

W pierwszych minutach pierwszego spotkania pani C. mówi, że od kiedy urodził się J. ma do czynienia z wszelkiego rodzaju instytucjami opiekuńczo-wychowawczymi. Wykazuje niezwykłą delikatność i swoistą uległość. Mówi z miejsca, że jest przekonana, że pracownicy socjalni będą jej mogli pomóc i że jest skłonna podjąć wszelkie działania, o które zostanie poproszona. Na każde pytanie pracownika pada odpowiedź w rodzaju: „To jest bardzo ciekawa kwestia. Zadają państwo dobre pytania. Bardzo cieszę się, że tu jestem; widać, że pomoc innym to dla państwa nie pierwszyna”. Co więcej, rolę, którą w coraz większym stopniu przyjmują na siebie pracownicy socjalni, jest tak naprawdę rolą pośredników pomiędzy panią C., a jej synem. Po pierwsze, zajmują różne miejsca w pokoju (pani C. i J. usiedli po lewej i prawej stronie członków zespołu), po drugie, kiedy pani C. i J. mają sobie coś do powiedzenia, czynią to za pośrednictwem osoby trzeciej.

Pani C., zwracając się do pracowników socjalnych – Odkąd wyrósł, nie umiem już zmusić go do pozostania w domu. Powinni państwo mu powiedzieć, że to normalne w jego wieku!

J. (patrzy po kolei na wszystkich pracowników socjalnych) – Musicie państwo ją przekonać, że już nie jestem dzieckiem.

Inne dialogi pomiędzy panią C. a jej synem prowadzą nas do przekonania, że strategia „pracownik socjalny – osoba trzecia jako pośrednik” wydaje się skuteczna w prowadzonej przez nich grze relacyjnej.

J. – Rozumiecie państwo: pedagog szkolny musi jej powiedzieć, że mam prawo do pozostawania poza domem do 20 godzin, musi to zrozumieć! Na szczęście sąd nakazał jej puścić mnie na obóz harcerski!

Pani C. – Wiecie państwo, mamy takiego przyjaciela, który mu tłumaczy, że jego mama nie zawsze się myli! Czyli on jakoś rozumie!

W czasie zebrania zespołu jego członkowie mówią sobie o dyskomforcie, który odczuwają w związku z tą sytuacją, w której narzucona im została rola pośrednika i decydują, że podejmą próbę zajęcia innej pozycji, innego zdefiniowania relacji. Starają się za wszelką ceną nie dopuścić do sytuacji, w której mieliby wejść w rolę pośredników pomiędzy J., a jego matką. Podczas dwóch kolejnych spotkań pracownicy socjalni odmawiają wejścia w sojusz z którymkolwiek z nich: albo zajmują stanowiska sprzeczne, albo stosują technikę typu „nie potwierdzam, nie zaprzeczam”. To sprawia, że pani C. i jej syn zaczynają ich postrzegać jako chłodnych, niegodnych zaufania, niespójnych. Pod koniec trzeciego spotkania pani C. infor-



muje, że ona i syn nie są w stanie kontynuować współpracy z tą placówką. Nigdy nie wiedzą, co myślą pracownicy socjalni oraz nie otrzymują oni żadnej pomocy przy opracowaniu programu. Jej syn idzie jeszcze dalej w swojej dezaprobachie. Członkowie zespołu, korzystając z tej sytuacji, podkreślają, że nie zgadzają się z tym i że znają oczekiwania sądu. W każdym razie spotkanie z sędzią jest zaplanowane i mogą o tym porozmawiać.

Aby zrealizować zadanie powierzone placówce, pani C. i jej syn są zapraszani na kolejne spotkania, na których się nie stawiają. W czasie spotkania, na którym ma nastąpić ewaluacja programu, pani C. informuje sędziego o swojej interpretacji sytuacji i prosi go usilnie, aby zakończył etap prowadzenia przez placówkę. Mówi: „Wolę już dogadać się z J. niż być zmuszona do dogadywania się z tymi ludźmi!”. J., zapytany o zdanie, potwierdza opinię matki i podkreśla, że wspólnie myśleli nad sposobem rozwiązania problemu, i że doszli do porozumienia. „To” działa od dwóch tygodni. Sędzia, zaskoczony takim obrotem sprawy, słucha równie uważnie interpretacji pracowników socjalnych: „Jesteśmy przeciążeni pracą, a nasz sposób pomagania innym wydaje się nie odpowiadać pani C. i jej synowi”. Sędzia udziela nagany pracownikom socjalnym za brak wsparcia dla pani C. i J. Następnie wyjaśnia, że nie ma w zwyczaju zmieniania zdania, ale skoro prawo to dopuszcza i skoro pani C. wydaje się brać odpowiedzialność za zachowanie syna, zgadza się na to, by jej go powierzyć i zawiesić proces działań wspierających. Informuje panią C. i J., że sprawę zostawia otwartą na pół roku i że po tym okresie otrzymają wezwanie na spotkanie, „miejmy nadzieję, że ostatnie”.

Przykład ten jasno pokazuje, że sędzia, podobnie jak pracownicy socjalni, przykładą większą wagę do procesu relacji niż do osiągnięcia wyznaczonego celu pragmatycznego. Było to możliwe, ponieważ nakaz z sądu, chociaż nie stanowił sam w sobie pretekstu, stał się narzędziem prowadzenia działań wspierających.

Podjęcie wszelkich działań, aby nakaz stał się procesem działań wspierających, wymaga przyjęcia takiej definicji relacji między instytucją kierującą do pomocy, a zespołem specjalistów, która sprzyja świadomemu ustosunkowaniu się do sytuacji każdego z uczestników.

3. Optymalizacja przestrzeni działań wspierających i współpraca pomiędzy instytucją kierującą do pomocy a ekipą prowadzącą działania pomocowe

Zbieżność celów, do których dążą pracownicy socjalni i sąd, wynika, w przypadku Belgii, z przepisów prawa. Prawo nakłada obowiązek, aby wszelkie działania wspierające wobec nieletnich miały charakter wychowawczy, co ma sprzyjać rozwojowi emocjonalnemu, psychologicznemu, relacyjnemu itd. Mimo że istnienie tych uregulowań prawnych stanowi pewną szansę, nie gwarantuje powodzenia.

O ile stworzenie przestrzeni zaufania i wzajemnego szacunku pomiędzy klientami pomocy społecznej, a pracownikami socjalnymi wydaje się niezbędne, o tyle tak samo niezbędne wydaje nam się stworzenie takiej samej przestrzeni pomiędzy instytucją kierującą do pomocy (sądem, OPS itd.), a zespołem specjalistów. Samo istnienie tej przestrzeni relacji i pozytywnych interakcji, jakie ona rodzi stanowią niezbędne warunki do skutecznego prze-

prowadzenia działań wspierających. Bez tego podejmowanie ryzyka i działań wspierających – szczególnie gdy wywołują poczucie niepewności w kontakcie z drugą osobą – może być postrzegane jako zachowanie niezrozumiałe, niejasne, a nawet podstępne lub zagrażające. Kiedy w czasie przesłuchania przed sądem rodziny, w której pojawiły się akty przemocy, przyjęliśmy strategię kategorycznej odmowy bycia informowanymi o tym, co dokładnie miało miejsce, nawet za cenę opuszczenia sali, nie mogliśmy się do tego posunąć, mimo niezrozumienia ze strony sędziego i jego wyraźnego zakłopotania, ponieważ między nim a nami istniało wzajemne zaufanie.

Ta przestrzeń zaufania nie jest przestrzenią tajnych porozumień, gdzie niweluje się różnice i rozbieżności. W dużo większym stopniu chodzi o rzeczywistą przestrzeń pracy, w której jest także miejsce na konflikt, na podważanie prawd, na zadawanie pytań i o pewną strategię obejmującą stosunki międzyludzkie.

Jeśli w przypadku każdego działania wspierającego, podejmujemy strategiczną decyzję o podważeniu słuszności postanowienia sądu, a zatem o pracy polegającej na wywiadzie i pozyskiwaniu informacji, które są jego podstawą (to prowadzi nas do zawarcia „sojuszu” z instytucją kierującą do pomocy lub osobą zmuszaną do przyjęcia pomocy), ta ściśle określona pozycja zbiega się z naszymi zasadami etyki stosowanymi w życiu osobistym i zawodowym tylko dlatego, że wypracowaliśmy, wraz z naszymi partnerami w postaci sędziów i kuratorów, mechanizm oceny (spotykamy się z przedstawicielami sądu ds. dzieci i młodzieży minimum raz w roku, aby poruszyć kwestie, które okazują się ważne w czasie działań wspierających). I to właśnie dzięki temu mechanizmowi możemy z jednej strony poruszyć kwestie, które stają się istotne dla konkretnych działań wspierających, starać się znaleźć i ograniczyć występujące nadużycia władzy, którym możemy być winni, a z drugiej, podnieść kwestie społeczne i polityczne, które nasze podejście, z zasady ukierunkowane na wymiar indywidualny maskuje, aby nas wspólnie zmobilizować do działania w tych właśnie sprawach.

Wreszcie, optymalne wykorzystanie kompetencji osób będących pod przymusem w ramach systemu działań wspierających, wydaje nam się procesem, który powinien być jak najpowszechniejszy. Wychodzimy z założenia, że w sytuacji przymusu naszym celem jest zmotywowanie osób, które mu podlegają, do tego, by pozwoliły sobie pomóc w miejscach i przez osoby, które umożliwiają rozwiązanie przedstawianych problemów, a tym samym sprzeciwiamy się izolowaniu kogokolwiek, zastępując kompetencje takich osób naszymi.

W czasie narzuconych działań wspierających w rodzinie, w której dochodziło do kazirodztwa, ojciec twierdzi, iż cała rodzina powinna poddać się terapii rodzinnej. Po długiej dyskusji pracownicy socjalni przekazują mu dane ośrodka, w którym może znaleźć pomoc, której, jak mówi, poszukuje.

Ojciec, zdecydowany opuszcza ośrodek i kieruje się bezpośrednio pod wskazany adres. Przyjmuje go lekarz psychiatra, która z sobie tylko znanych powodów nie spełnia jego prośby, a przepisuje mu leki.

Bezpośrednio po opuszczeniu ośrodka ojciec rodziny wraca pod



nasz adres. Swój gniew rozładowuje na pracowniku socjalnym, zdziwionym, że ten klient tak szybko wrócił. Jest zły na lekarza, który w żadnej części nie spełnił jego prośby.

Klient (rozemocjonowany) – To niedopuszczalne! Czy ona naprawdę sądzi, że to (leki) nam pomoże?

Pracownik socjalny – Proszę pana, nie wiem. Ale w tej całej sytuacji jedna rzecz mi nie pasuje: czy zawsze swoje problemy rozwiązuje pan z osobą, której sprawa nie dotyczy?

Klient – Co pan ma na myśli?

Pracownik socjalny – Mam wrażenie, że próbuje pan ze mną rozwiązać problem, który pojawił się w kontakcie z panią doktor.

Klient – Ale... ale... co według pana mam zrobić?

Pracownik socjalny – Dlaczego nie poprosi pan o kolejną wizytę?

Klient – Poniesie mnie. Nigdy nie umiem na spokojnie wyrazić myśli!

Pracownik socjalny – Naprawdę się zastanawiam, dlaczego woli pan wyładować złość na mnie niż na niej.

Klient – To fakt. Ale naprawdę pan myśli, że powinienem tam wrócić?

Pracownik socjalny – Nie mam zdania na ten temat. To nie ja jestem zły i to nie ja domagam się terapii rodzinnej. Jeśli to jest dla pana ważne, to naprawdę warto.

Nazajutrz telefonuje do nas pani psychiatra. Uważa, że niewłaściwie postąpiliśmy i dziwi się, że doradziliśmy klientowi ponowne spotkanie z nią. Przepraszamy za nasze zachowanie (wybieramy taką strategię). Dwa dni później dowiadujemy się od klienta, że rodzina rozpoczęła terapię.

4. Nakaz w procesie wspierania: przykłady

Dwa praktyczne przykłady, które następnie skomentujemy, pozwolą nam pokazać, jak konkretnie z punktu widzenia strategii kształtują się nasze działania wspierające. Pierwszy z nich dotyczy dziewczyny, która popełniła czyn zakwalifikowany jako wykroczenie, a drugi nosi znamiona krzywdzenia. W każdej z tych sytuacji zadania wyznaczone przez sąd były tak sformułowane, by osoba, której dotyczyły, wiedziała co ma robić, aby spełnić oczekiwania sądu. Każde nasze działanie wspierające było nakierowane na przekształcenie z nakazu-zawartości w nakaz-opakowanie.

4.1. Przykład pierwszy: Katarzyna, jej matka i babcia

Otrzymujemy postanowienie sądu w sprawie Kasi. Ma 16 lat. Po dopuszczeniu się przez Kasię drobnych kradzieży i aktów wandalizmu sąd nakazał jej realizację prac społecznych, które miały polegać na wykonaniu 40 godzin pracy na rzecz wspólnoty lokalnej. Zapraszamy Kasię z rodzicami na spotkanie inicjujące naszą wymuszoną współpracę.

Pierwszy kontakt:

Kasia przychodzi z matką i babcią (od strony matki). Kompletując dokumenty, dowiadujemy się, że ojciec Kasi zmarł trzy lata wcześniej na skutek choroby. Po tym wydarzeniu matka Kasi zrezygnowała z pracy, aby móc zająć się córką. Kasia ma poważne problemy z nauką. Cztery razy zmieniała szkołę. Jej zdrowie jest także w złym stanie.

W pierwszych minutach spotkania zauważamy, że postawy matki i babci są bardzo różne i niespójne. Nie udaje im się osiągnąć zdecydowanego stanowiska w sprawie sposobu realizacji nakazu sądowego. Podczas gdy jedna z nich mówi coś w rodzaju: „Trzeba działać zgodnie z nakazem sądu”, druga, wykazując współczucie wobec Kasi, dodaje: „Tak, ale to niesprawiedliwe i nienormalne, bez sensu”. Ta gra w przerzucanie się argumentami każdorazowo doprowadza Kasię do łez, co w końcu prowadzi do sytuacji, w której jest pocieszana przez obie kobiety (przez zwracanie się do niej w łagodny sposób, kontakt fizyczny, obietnice itd.), a one z kolei pytają o zdanie pracownika socjalnego. „Czyba się pan zgodzi, co do tego, że to nie jest normalne?”. Pytanie, które prowadzi pracownika socjalnego do przeformułowania tego, co usłyszał. „Widzę, że myślicie panie, że to nie jest normalne i że postanowienie jest niesprawiedliwe, ale obowiązkowe” wprowadza także element przesady do argumentacji. „Tak, ale ona musi to zrobić... ale w końcu, w jej wieku, popełnia głupstwa typowe dla nastolatków...”. Aby nie dopuścić do kolejnej wymiany zdań, która nic nie wnosi, pracownik socjalny sięga po strategię zarezerwowaną na specjalne okazje.

Pracownik socjalny – Przejawiacie panie wiele ciepłych uczuć w stosunku do Kasi, ale zastanawiam się, jak w takim razie możecie pozwolić na to, by tak cierpiała?

Matka i babcia, zdziwione – Co takiego?

Pracownik socjalny – Tak, kiedy widzę, jak pani córka reaguje na to postanowienie, zastanawiam się, jak może pani zaakceptować zadania narzucone przez sąd.

Matka Kasi, bardzo zdenerwowana – Oczywiście, panu się wydaje, że to takie proste! A pan sądzi, że można z tym coś zrobić?

Pracownik socjalny, do babci – Wspominała pani, że mąż był biznesmenem. Nigdy nie miał problemów z prawem?

Babcia – w przeciągu 40 lat?

Pracownik socjalny – Jak sobie radzi?

Babcia – W ogóle się tym nie zajmuje, przekazuje sprawę w ręce adwokata.

Pracownik socjalny – A jeśli postanowienie nie jest zgodne z jego oczekiwaniami, wie pani, co się dzieje?

Babcia – Tak, ma wisielczy humor albo też się odwołuje od decyzji.

Zanim pracownik socjalny zdążył otworzyć usta, matka, jeszcze bardziej rozemocjonowana, zaczyna długą tyradę, mówiąc, że nie można porównać sytuacji jej córki z interesami jej ojca.



Dodaje, że skorzystanie z pomocy adwokata jedynie nasilił konflikt.

Pracownik socjalny – Dobrze. Być może ma pani rację. Nie znam się na tym wystarczająco dobrze, aby pani skutecznie doradzić. Oznacza to, że będę musiał, i ja, przyczynić się do cierpienia pani córki. W tym celu poproszę o pomoc kolegę. Obawiam się, że działając sam mogę mieć z tym trudności.

Odprowadzany zadziwionymi spojrzeciami pracownik socjalny wychodzi i wraca za parę minut z innym pracownikiem, który ma mu pomóc. Ten przedstawia się i zwraca uwagę na fakt, że zgodnie z umową z pierwszym pracownikiem, jego rola sprowadza się jedynie do zainicjowania działań na korzyść pożytku publicznego i prowadzenia ścisłego nadzoru nad jej przebiegiem.

Kasia, z zaciśniętymi zębami – Nie chcę tego robić.

Matka Kasi, urażona – Kiedy pan wyszedł, moja mama zaproponowała, aby zadzwonić przynajmniej do sędziego, może on zrozumie.

Babcia Kasi – Moja sąsiadka, która przeżywała trudności związane z rozwodem, trafiła na bardzo wyrozumiałego i wrażliwego sędziego.

Pracownik socjalny, do asystenta – Co mówią zasady na temat czasu, jaki możemy dać pani na nawiązanie kontaktu z sędzią?

Asystent – Do tygodnia.

Pracownik socjalny – Żebyśmy mieli jasność, proponuję następujące rozwiązanie: jeśli pani rozmowa telefoniczna z sędzią doprowadzi go do zmiany decyzji, zakomunikuje nam to i nie będzie trzeba, abyśmy znów się spotkali. Jeśli jego stanowisko okaże się niezmiennie, aby nie tracić czasu, umówimy się w przyszłym tygodniu na spotkanie.

Asystent – Dziś sporządzę raport dla sędziego. Napiszę w nim po prostu, że pojawiła się pani u nas. Tak czy inaczej, otrzyma pani kopię raportu.

Pracownik socjalny do Kasi – Dobrze by było, żebyś w tym tygodniu kilka razy popłakała, aby przypomnieć mamie o telefonie do sędziego.

Po czym zostaje wyznaczona data następnego spotkania.

Podczas zebrania naszego zespołu pracownik socjalny mówi, że przytłoczyła go ambiwalencja matki i babci oraz ich trudność w ustosunkowaniu się do sytuacji. „Miałem wrażenie, że ta historia nie może dobrze się skończyć” – powiedział. „Czułem się trochę tak, jakby ktoś porwał mnie do tańca, w którym podważa moje umiejętności jako tancerza, przypominając mi jednocześnie o tym, że mam tańczyć. Stwierdzenie, że czuję się w obowiązku przyczynić się do cierpienia Kasi, nie stanowiło elementu strategii; potrzebowałem pomocy. Na szczęście fakt wypowiedzenia tego, albo też moja kilkuminutowa nieobecność, albo i fakt uprzedzenia ich, że przyjdę z drugą osobą pozwoliły na to, aby coś się zadziało”.

Cała dyskusja w zespole kręci się wokół niebezpieczeństwa w postaci bycia zwiedzionym przez podejście „prorodzinne” do problemów. Śmierć ojca, „kobiece trio” to kuszące roz-

wiązania, ale nasza relacja z tymi osobami miała polegać na działaniach wspierających i ich ścisłym wykonaniu.

Drugie spotkanie:

W przeciwieństwie do scenariuszy omawianych w zespole, Kasia z mamą pojawiają się bez babci. Matka Kasi od razu wyjaśnia, że po ostatnim spotkaniu, matka zrobiła jej w drodze powrotnej dziwą awanturę w samochodzie. Była wściekła, że jej córka nie pomyślała wcześniej o telefonie do sędziego. Posunęła się aż do tego, by zagrozić, że zabierze Kasię do siebie, by była otoczona ludźmi, którzy umieją się nią zająć... Ta sytuacja kompletnie rozbiła Kasię. W nocy matka Kasi musiała wezwać lekarza, aby zaaplikował jej zastrzyk uspokajający, a nazajutrz Kasia nie była w stanie pojawić się w szkole.

Mama Kasi dodaje, że wszystko to ją rozwścieczyło i następnego dnia, już o 9 rano zatelefonowała do sędziego. Ponieważ ten nie mógł się z nią spotkać, odbyła z nim długą rozmowę telefoniczną. Mimo że podkreślała, w jakim stanie znajduje się Kasia, sędzia okazał się nieprzejednany, ale wyjaśnił jej swoje motywacje: „Wszystko pani załatwiła: ofiary kradzieży otrzymały zwrot. To nie zmienia faktu, że Kasia pokazała, że jest zdolna do złamania prawa. Mimo wyrzutów sumienia, przeprosin i żalu, musi udowodnić przed sądem, że jest godna zaufania. Może to pokazać właśnie, podejmując prace społeczne”.

Matka Kasi na zakończenie dodaje, że to nie ustaje od śmierci męża. Nie ma tygodnia, żeby nie złapała Kasi na czymś.

Pracownik socjalny – Słyszę, że pani życie nie jest łatwe. Zaczniemy od wyjaśnienia sprawy prac społecznych.

Asystent – O ile dobrze zrozumiałem twoją mamę, Kasiu, wykonasz tę pracę i...

Kasia – Nie chcę tego robić i nie chcę wylądować w żadnej placówce. Kasia zaczyna płakać.

Matka, poirytowana – Od trzech dni robisz mi to samo! To ja ci mówię, że to zrobisz. Nie ma innego wyjścia.

Cisza.

Matka, łagodniej – Pomogę ci. Zrobimy to razem, tak będzie łatwiej. Wiem, że to dla ciebie przykre, ale ja też chcę mieć to za sobą.

Pracownik socjalny – Tak, być może to ma być przykre. To do pracy!

Kasia, płacząc – Nie, nie chcę!

Matka Kasi – Proszę pana, to moja sprawa, żeby córka wykonała tę pracę. Co będzie musiała zrobić?

Pracownik socjalny – Właśnie, przejdźmy do konkretów.



Rozpoczyna się rozmowa między matką Kasi i pracownikiem socjalnym na temat tego, jaki typ pracy mógłby jej zdaniem spodobać się Karen. Przedstawia listę potencjalnych prac na podstawie informacji z placówek dla młodzieży i ich możliwości. Dwie z propozycji zwracają uwagę Kasi i jej matki: jedna to praca w kuchni przyszpitalnej, a druga – praca opiekuna osoby starszej w domu opieki. Następnie pracownik socjalny przedstawia protokół ustaleń i wszystkie niezwykle surowe zasady, których będzie musiała przestrzegać Kasia: punktualność, obowiązkowość, słuchanie wskazań, respektowanie tamtejszych obyczajów...

Matka Kasi skłania się ku pomocy starszym i stara się przekonać córkę. Kasia wyraża sprzeciw, ale matka posiłkuje się kolejnymi argumentami. Kasia burknęła coś pod nosem, a następnie zaczyna dyskutować z matką i pracownikiem socjalnym. Gdy zapada decyzja (Kasia chce pracować w kuchni), matka zabiera głos na temat ścisłych reguł, którym muszą się podporządkować osoby wykonujące tę pracę.

Matka Kasi – Ciężko będzie, i to jak! Nie mogliby panowie uczynić wyjątku dla mojej córki?

Pracownik socjalny wyjaśnia, że te zasady są owocem długich negocjacji pomiędzy ośrodkiem, a sądem i nie sposób poddawać ponownie w wątpliwość ich zasadność.

Pracownik socjalny – To nie będzie łatwe, to fakt. Ale powiedziała pani, że jest pani gotowa na wszystko, aby pomóc Kasi. Zastanówmy się teraz, w jaki sposób może pani zaoferować jej nieustanne wsparcie.

W tym celu kolega przedstawi, gdzie dokładnie ta praca miałaby zostać wykonana.

Asystent podejmuje strategiczną decyzję i ku ogromnemu zaskoczeniu pracownika socjalnego, proponuje nieprzypadkowe miejsce:

Asystent – Proponuję klinikę X (oddaloną o 40 km od ich miejsca zamieszkania). To miejsce, w którym młodzi ludzie mogą liczyć na opiekę i ciepłe przyjęcie. Zobacz pani, Kasia się będzie tam dobrze czuła. Godziny pracy to 7-16. Osobą odpowiedzialną za Kasię będzie szef kuchni, wyjątkowa osoba.

Propozycja asystenta dodatkowo potęguje niepokój matki Kasi, która uskarża się na trudności, które jej zdaniem są dla córki nie do pokonania: dojazdu, godziny pracy, jej rodzaj, męskie otoczenie... Po przypomnieniu zadeklarowanych przez nią zobowiązań w postaci wsparcia córki, w toku dyskusji matka Kasi, z pewnymi oporami, zobowiązuje się do następujących formy wsparcia:

- 1) Będzie budzić Kasię o 5.30.
 - 2) Przygotuje jej śniadanie.
 - 3) Odwiezie córkę do kliniki.
 - 4) W czasie przerwy obiadowej zje razem z córką.
 - 5) Przyjedzie po Kasię do kliniki na koniec dnia i podsumuje dzień z szefem kuchni.
-

6) Zobowiązuje się do odbierania telefonów w ciągu dnia, chyba że Kasi nie będzie to potrzebne.

7) Zadzwoni w poniedziałek rano do asystenta i poinformuje o przebiegu dnia spędzonego przez Kasię w klinice.

Kasia zobowiązuje się (niechętnie) do wykonania pracy zgodnie z kryteriami zapisanymi w protokole ustaleń. Pracownicy socjalni natomiast zobowiązują się do uczynienia wszystkiego, aby możliwe było wykonanie pracy w klinice oraz aby poinformować sąd, wysłać kopię raportów mamie Kasi i zapewnić, że pracownicy ich placówki będą dostępni w poniedziałek rano.

Asystent – Chciałbym, abyśmy, przed zakończeniem naszego spotkania, zapisali w raporcie zobowiązania każdej z osób. Myślę, że tak naprawdę bez zdecydowanego zaangażowania nas wszystkich, Kasia nie wykona zadania w pełnym zakresie.

Kasia – Nawet z tym wszystkim, nie wiem, czy mi się uda.

Pracownik socjalny (do matki Kasi): Zgadza się pani?

Matka Kasi – Tak, tak.

Pracownik socjalny: Czy mam wysłać kopię raportów do pani mamy?

Matka Kasi – Nie, Kasia i ja pokażemy jej, że sobie radzimy. Jeśli jest zainteresowana, o nowinach dowie się od nas.

Praca wykonywana przez Kasię przebiega gładko. Mimo że nie należy do najciekawszych, Kasia jest konsekwentna. Rozmowy telefoniczne między matką Kasi i asystentem są krótkie, ale znaczące.

Matka Kasi – Kasia jest konsekwentna i to działa! Ale dla mnie jest to bardzo ciężkie!

Asystent – Kasia nie ma problemów?

Matka Kasi – Nie, dopełnia swoje obowiązki. Ale dla mnie...

Asystent – Dobrze, czekam w takim razie na pani telefon w poniedziałek.

Ostatnie spotkanie: matka Kasi zaczyna od tego, że w czasie ostatniego półtora miesiąca wiele rzeczy się zmieniło. Zdecydowała, że przestanie załatwiać sprawy za wszystkich.

Asystent (przerwijąc wypowiedź matki Kasi) – Widzę, że decyzje podjęte przez panią dodają pani energii – cieszę się. Ale czy możemy porozmawiać o samej pracy podjętej przez Kasię? Zacznijmy od tego.

Pracownik socjalny – Dobrze. Kasia, zanim mój kolega przekaże ci twoją ocenę sporządzoną przez szefa kuchni, powiedz, jakie są twoje wrażenia?

Kasia – Było naprawdę ciężko... Ale zapytałam, czy mogłabym tam pracować w czasie wakacji.

Pracownik socjalny – W jakim sensie było ciężko?

Kasia – Nie dostawałam pieniędzy.



Pracownik socjalny – Fakt, to ważny argument. A jak personel?

Kasia – Bezproblemowo – zawsze robiłam, o co mnie prosili.

Pracownik socjalny – To wszystko, co przedsięwzięliśmy z pomocą twojej mamy ci pomogło?

Kasia – Tak, ale przez dwa ostatnie dni nie zadzwoniłam i poprosiłam, żeby nie przychodziła w porze obiadu, ani też po mnie nie przyjeżdżała.

Matka Kasi – Tak, ja...

Asystent, znów wchodząc matce Kasi w słowo – Poprosiłaś ją?

Kasia – Tak, było mi wstyd przy innych. Żartowali sobie ze mnie. Nie złośliwie, ale nie odpowiadało mi to.

Pracownik socjalny – Ale mimo wszystko dobrze się to potoczyło?

Kasia – Jadłam z nimi i było fajnie.

Asystent do matki Kasi – Trudno mi uwierzyć, że podjęła pani takie ryzyko!

Matka Kasi – To nie było ryzyko. Nie ma pan pojęcia, jakie to było dla mnie uciążliwe!

Asystent – Tak, myślę, że przyjęła pani na siebie trudne zobowiązania, ale było to minimum potrzebne do tego, by Kasia wykonała to zadanie.

Matka Kasi – Wie pan, ona ma 17 lat! Dzięki temu, że z nią nie poszłam, poznała innych ludzi.

Asystent – Tak, rozumiem to, ale było to jednak jakieś ryzyko.

Matka Kasia – Wie pan, dla mnie było to bardzo ciężkie. Spędzałam soboty w aucie albo czekając na telefon. Myślę, że są jakieś granice. Czasami trzeba też myśleć o sobie.

Między matką Kasi, a asystentem wywiązuje się ostra dyskusja na temat „braku zaangażowania” matki Kasi. Oboje argumentują swoje stanowiska w sposób coraz bardziej kategoryczny. Matka Kasi, zirytowana uwagami asystenta, obraża się na niego i mówi mu, że kiedyś zobaczy sam, jak to jest być ojcem. W tym momencie, zamiast pokazać matce Kasi, że popiera jej decyzje, podejmuje strategiczną decyzję w postaci „zaatakowania” i nastawienia jej przeciwko niemu, aby zmusić ją do nabrania pełnego przekonania do podjętych przez siebie wyborów. W ten sposób stara się jeszcze bardziej wzmocnić nowy sposób prowadzenia gry, zarówno wobec córki, jak i w relacji między nią, pracownikiem socjalnym i jej córką.

Kiedy dyskusja wydaje się sięgać zenitu, pracownik ją ucina, proponując z powrotem skupić się na pracy wykonanej przez Kasię.

Pracownik – OK., myślę, że w tym aspekcie nie zgodzi się pani, a ja zrobię, tak jak Kasia – nie zajmę stanowiska. Co teraz pani sądzi o zadaniu wykonanym przez pani córkę?

Matka Kasi – Choć ciągle wydaje mi się, że decyzja sędziego była surowa, to sądzę, że posłużyła Kasi. (zwraca się do asystenta w sposób oschły). W każdym razie, gdyby sytuacja miała się powtórzyć, inaczej bym się za to zabrała.

Na koniec spotkania asystent czyta raport szefa kuchni i raport, który ośrodek wyśle do sądu. „Kasia wykonała to, co czego się zobowiązała. Wykonała pracę, podporządkowując się zasadom określonym w protokole ustaleń. Na tym zatem nasza misja się kończy”.

Podsumowanie: nakaz a gra relacyjna

W ramach tego działania wspierającego, w którym doświadczenie relacji zostało zainicjowane i ograniczone przez nakaz sądowy, każda chwila stanowiła dla pracowników socjalnych okazję do wykorzystania ich pola manewru. Zaangażowali się w o wiele większym stopniu niż tylko w formułowanie hipotez wyjaśniających, dotyczących funkcjonowania w rodzinie – a mianowicie w funkcjonowanie systemu działań wspierających, tak aby spowodować pojawienie się niepewnych i nieprzewidywalnych okazji do zmiany.

Działania wspierające nakazane nie sprowadzają się do ulegania działaniom nakazanym, ale polegają na zarządzaniu interakcjami, które pojawiają się w ich wyniku. O ile odpowiedź na nakaz jest celem samym w sobie dla osób, których dotyczy (co wiedzie nieuchronnie do zniesienia ograniczeń), o tyle zainicjowana gra relacyjna jest naszym polem działania.

O ile nakaz-opakowanie sprzyja poszerzeniu przestrzeni interakcji, o tyle sam w sobie jest procedurą „techniczną”. Nie powoduje zmiany sposobu, w jaki poszczególni partnerzy funkcjonują między sobą. Ten typ skutków może spowodować jedynie interakcje pomiędzy jednostkami (przedstawiciel instytucji kierującej, zespoły pracowników socjalnych i osoba, której dotyczy nakaz) i nigdy nie będzie wynikiem zastosowania jakiejś metody czy procedury.



ROZDZIAŁ 8. RAMY DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH

Wobec naszego otoczenia jesteśmy jak złodziej, który musi otworzyć zamek, żeby dostać się do środka po spodziewany łup.

Ernst Von Glaserfeld

Niełatwo jest opracować motywujący program, który można przełożyć na relacje z wszystkimi partnerami. W trakcie naszej praktyki doświadczyliśmy ważnych momentów, które sprowokowały nas do postawienia sobie ważnych pytań i obudziły nasz indywidualny potencjał potrzebny do realizacji wspólnego zadania.

Ramy działań wspierających, które przedstawiamy poniżej, pokazują kolejne etapy tego procesu. Można by się pokusić o stwierdzenie, że znaleźliśmy cudowne rozwiązanie do powszechnego stosowania, nowe metareguły gry. My jednak proponujemy raczej pewne ramy, punkt odniesienia pozwalający ocenić i umiejscowić te działania, dostrzec sygnały świadczące o tym, że relacja między osobami pomagającymi, osobami skierowanymi do skorzystania z pomocy i instytucją kierującą do pomocy przeradza się w relację sprzeczną, albo kiedy wiedza profesjonalistów może w znaczny sposób wpłynąć na grę (przez wybór odpowiedniej strategii). Na każdym etapie relacje przyjmują niezwykłą dynamikę, która otwiera nowe możliwości przed specjalistą udzielającym wsparcia.

1. Trzy bieguny interwencji na poziomie pragmatyki

Jeżeli przyjrzymy się zmianie od strony etyki, pojawia się pytanie o przedmiot zmiany. Co chcemy zmienić? Badania Desrumaux i Zagrodnickiego (1998, s. 22-23) pokazały, że w wypadku pracowników socjalnych i pedagogów cechy osobowości klienta stanowiły ważny element sporządzanych przez nich raportów, których przeanalizowano 90 (33 % treści poświęcano temu właśnie tematowi w przypadku pracowników socjalnych, a w przypadku pedagogów 23%). Informacje na temat warunków socjalno-ekonomicznych stanowiły 20% treści raportów w przypadku pracowników socjalnych i 17% w przypadku pedagogów). Przywiązuje się tak dużą wagę do osobowości, ponieważ według pracowników socjalnych to cechy osobowościowe są zasadniczą przyczyną patologicznych zachowań. Tak więc nawet

jeżeli pomoc nakierowana jest na zmianę sposobu postrzegania przez klienta rzeczywistości społecznej, która go otacza, wpływa na jego reprezentacje mentalne (umysłowe wyobrażenie obiektu), to podstawowym celem staje się znalezienie nowych odpowiedzi na pytania stawiane przez sąd lub pomoc społeczną. Pracownik socjalny nie jest przecież w stanie ocenić, czy dana osoba się zmieniła. W kontekście pomocy narzuconej, nakaz spreczny jest efektem pomylenia dwóch poziomów zmiany, a więc z jednej strony zmiany *zachowania*, a z drugiej *osobowości*. I tak w kontekście społecznym (z punktu widzenia wymiaru sprawiedliwości, administracji czy służby zdrowia) zmiana samego zachowania jednostki powinna być wystarczająca. A jednak to, czego – jak się wydaje – oczekuje się w takich sytuacjach, okazuje się niewystarczające. Oczekuje się zmiany samej jednostki. Przejście z jednego do drugiego prowadzi do sprzeczności. Pomocne w rozróżnieniu tych dwóch rodzajów oczekiwań co do zmiany oraz sprzecznych nakazów będą trzy określenia, które zostaną omówione poniżej: *cel, wyniki i skutki*.

1.1. Zadanie jako cel

W relacji sprecznej, którą opisaliśmy już wcześniej, celem czy też zadaniem określonym przez instytucję narzucającą pomoc jest przemiana jednostki (jej resocjalizacja). Cel ten jest niemożliwy do zrealizowania, między innymi dlatego, że nie można go pokazać ani sprawdzić, czy został osiągnięty. I tak jak już zauważyliśmy, osoba, której nakazuje się przemianę, nie jest w stanie pokazać, że chce tego, czego druga osoba chce, żeby chciała, tak więc pracownik socjalny nie może ocenić jej reakcji. Nie jest on bowiem w stanie ocenić, w sposób wiarygodny, czy osoba ta chce tego, czego on chce, żeby chciała.

Aby przelamać sprzeczność, która prowadzi do nakazu sprzecznego, koniecznym byłoby, aby osoba poddana przymusowi zdawała sobie sprawę z tego, czego się od niej oczekuje oraz aby była w stanie udowodnić, że spełniła to, czego się od niej wymaga. W świetle działań wspierających zleconych przez sąd zamiast zmiany osoby należy oczekiwać realizacji zadania. W dalszej części pokażemy, że zadanie to powinno opierać się na pewnych zasadach. Powinno ono mieć cel określony przez sąd i stawiany przed osobą, której zachowanie odbiega od normy.

1.2. Realizacja jako cel

Realizacja celu stanowi zwięźczenie działań wspierających narzuconych przez instytucje wymiaru sprawiedliwości lub instytucje pomocowe. Wpisuje się w reguły gry i podlega logice linearnego typu: „jeżeli to, to tamto”. I tak wykroczenie powoduje nakaz sądowy (zadanie do realizacji lub wymagane zachowanie), a wypełnienie nakazu, realizacja celu powoduje zakończenie działania sądu.

Skutki realizacji celu i procesu, jaki zachodzi w relacjach z osobą podlegającą przymusowi i w jej otoczeniu (oraz z innymi bohaterami gry), mogą być uznane za zjawisko losowe, niepodlegające formalnym regułom gry ustalonym na początku. Mogą one stanowić pożądany wynik końcowy wspólny dla instytucji kierującej i zespołu udzielającego pomoc, ale w żąd-




nym wypadku nie mogą być one narzucone na początku jako reguły gry.

Stworzenie niesprzecznej definicji relacji wymaga, aby instytucja kierująca ograniczyła się do określenia zadania, jakie będzie musiała wypełnić osoba, której zachowanie odbiega od normy. Chodzi zatem o cel, jaki ma ona zrealizować. Wynikiem będzie jednocześnie koniec gry (zamknięcie sprawy). Przemiana osoby, która podlega przymusowi, pozostaje pożądanym skutkiem, (resocjalizacja jest zgodna z duchem i motywami prawa, ale nie może być jego częścią).

Tak więc można uznać, że przemiana osoby korzystającej z pomocy narzuconej może być pożądaną konsekwencją dynamiki zainicjowanej przez nakaz sądowy i wydarzyć się przy udziale samej osoby, jej partnerów i zespołu wspierającego. Realizacja określonego celu owocuje odstępniem od nakazu sądowego.

Widać, że nasz sposób udzielania pomocy stanowi zaprzeczenie tradycyjnych schematów, proponowane przez nas ramy działań, opierając się na zdecydowanym rozróżnieniu pomiędzy celem zakładanym przez nakaz (realizacja zadania) a możliwym rezultatem.

	DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE	
	Powszechna praktyka	Alternatywa
Symptom	Problem zidentyfikowany na poziomie społecznym:	
Cel		<p>Zachowanie, które dana osoba ma wprowadzić w życie jako rekompensatę za wykroczenie</p> <p>Oczekiwana zmiana wewnątrz systemu nie ma zmieniać samego systemu</p>
	<p>Problem zidentyfikowany na poziomie jednostki</p> <p>Resocjalizacja (ostateczny cel)</p> <p>Oczekiwana zmianą jest resocjalizacja jednostki</p>	—
Wynik	<p>Nieweryfikowalny</p> <p>(nie jest możliwe, aby sprawdzić czy dana osoba naprawdę się zmieniła)</p>	<p>Koniec działań narzuconych</p> <p>(wpisuje się w formalne reguły gry)</p>
Skutek	<p>Niepewność co do tego, czy można uznać pomoc za zakończoną</p>	<p>Pożądana zmiana jednostki</p> <p>(nie jest wpisana w formalne reguły gry)</p>



2. Dynamika interwencji i jej składowe

Doświadczenia rodziców w kontaktach z instytucjami, ich wcześniejsze doświadczenia oraz wyobrażenia na temat osób udzielających wsparcia psychologicznego i społeczno-wychowawczego determinują ich postawę w grze relacji w kontekście przymusowej pomocy. Kontakty z sędzią „twarzą w twarz” są odzwierciedleniem stosunków władzy między rodzicami, a instytucjami państwa. Jednostka w kontakcie z instytucją, będąca reprezentantem prawnie umocowanej władzy, wchodzi w relację posłuszeństwa, które jest formą podległości. Posłuszeństwo jest wyrazem uznania prawomocności władzy. Jednostka dostosowuje swoją hierarchę wartości do osoby czy instytucji, której podlega, starając się zachować pozytywny obraz własny w oczach instytucji. Dostosowuje swoją postawę do oczekiwań przedstawiciela władzy, a w razie konfliktu wartości wybierze te, które są zgodne z wartościami reprezentowanymi przez władzę. Jednocześnie przyjęcie takiej postawy oznacza zrzeczenie się odpowiedzialności osobistej. Wcześniejsze badania, między innymi Vottenburga (1978), wskazują na cechy charakterystyczne dla relacji między osobami wykluczonymi a władzą. Dla tychże osób władza to „oni”, a zatem ktoś, na kogo nie ma się wpływu i o kim nie posiada się zbyt wielu informacji, zwłaszcza jeżeli chodzi o sposób funkcjonowania danej instytucji. Pomimo tego stosunku władzy rodzice wybierają, w jaki sposób chcą się ustosunkować do pomocy narzuconej. Ich strategiczna decyzja dotycząca przyjęcia bądź odrzucenia pomocy będzie oparta na ocenie wartości społecznej zakresu przedmiotu pomocy i pracy specjalistów. Poniższa wypowiedź pewnej matki wpisuje się w tę logikę:

„Stowarzyszenie istnieje dzięki nam, ponieważ przychodzimy do nich. Gdyby nie było ludzi takich jak my, to by nie istnieli, prawda? Jeżeli nie miałby kto przyjść, to pracownik socjalny czy pedagog nie miałby tu nic do roboty... Psychologów też by nie było. Czy wtedy mieliby takie piękne samochody? Tak, ja wiem dobrze, czym oni jeżdżą. Wszyscy je mają: i pracownicy socjalni, i pedagodzy. Tak więc po to wszystko? Wolę zdychać, niż iść do nich po pomoc”.

Zaproponowane przez nas ramy działań wspierających są próbą krytycznej analizy wyzwań, jakie stoją przed władzą. Dzięki niej osoby, które podlegają przymusowi, mogą zachować wolność wyboru postawy wobec instytucji władzy

2.1. Zrozumieć wyzwanie

W kontekście pomocy narzuconej relacja władzy pomiędzy instytucją mającą władzę, a klientem pozostaje utajona, gdyż uważa się, że powinien on zgodzić się z decyzją o przyznaniu pomocy, a w ten sposób zaprzeczyć istnieniu przymusu („Nie proszę o pomoc, ponieważ nie przymuszacie mnie do jej przyjęcia”). Naświetlenie tego mechanizmu wskazuje na jeszcze większą iluzoryczność założenia, że osoba pod przymusem utożsamia się z nim. Dopiero, kiedy zostanie to powiedziane jasno i kwestia władzy zostanie uwypuklona, przestaniemy ulegać iluzji, że jednostka podporządkuje się nakazowi ze swojej własnej woli, a nie dlatego, że się to jej kalkuluje, czy dlatego że tak musi.

Pierwszym krokiem do ustalenia jasnych relacji z instytucją czy osobą kierującą do pomocy jest ujawnienie faktu, że istniejąca relacja jest relacją władzy. Chodzi o uznanie, że osoba, która podlega przymusowi, posiada dostateczne kompetencje i zasoby do tego, żeby dokonać oceny i wyboru, czy podporządkuje się wymaganiom drugiej osoby. Mamy wtedy do czynienia z częściowym odkryciem reguł gry.

Podejmując się działań wspierających, należy zadać dwa zasadnicze pytania. Odpowiedzi na nie determinują dalszy przebieg procesu pomocy.

- Kto cię do nas przysłał?
- Co by się z tobą stało, gdybyś nie przyszedł, co się stanie, kiedy nie wypełnisz nakazu?
- Jakie rzeczywiste korzyści odniesiesz lub jakie straty poniesiesz?

2.2. Status instytucji kierującej

Identyfikacja osoby kierującej pozwala zarówno specjalście udzielającemu pomocy, jak i klientom sprecyzować, kogo konkretnie należy zadowolić i czy osoby te posiadają wystarczającą władzę czy też zasoby do tego, aby zastosować środki przymusu (bezpośrednio czy też pośrednio).

W wielu sytuacjach proces ten jest o wiele bardziej skomplikowany, niżby się wydawało. Bywa, że historia życia danej osoby (przodkowie, osobiste doświadczenia, więzy rodzinne) powoduje, że kontakty z instytucjami polegają na odsyłaniu jej od jednej instytucji posiadającej władzę do drugiej. Pierwsza instytucja, do której trafia, uznaje, że nie posiada wystarczającej władzy, aby doprowadzić tę osobę do tego, aby się chciała się zmienić, tak więc odsyła go do kogoś innego, a ten z kolei również nie posiada efektywnych narzędzi do wyegzekwowania zmiany.

Zidentyfikowanie instytucji wysyłającej wymaga nieraz intensywnych poszukiwań.

Przykład 1.

Szesnastoletnia Asia zjawia się w naszym ośrodku.

Pracownik socjalny – Asiu, co cię do nas sprowadza?

Asia – Moi rodzice nalegali, żebym tu przyszła.

Pracownik socjalny – A co nimi kieruje?

Asia – Mam problemy w szkole.

Pracownik socjalny – I to właśnie niepokoi twoich rodziców?

Asia – Nieszczęśliwie. Ale na szkolnym zebraniu powiedziano im, że powinnam iść do psychologa.

Pracownik socjalny – Kto tak powiedział?

Asia – Psycholog szkolny i dyrektor.

Pracownik socjalny – Czyli rozumiem, że jesteś tutaj, ponieważ wszystkie te osoby poleciły twoim rodzicom, aby wysłali cię do psychologa.

Asia – Dokładnie tak.



Jest to kluczowy etap procesu działań wspierających w proponowanej przez nas formie. Ponieważ naszym zamiarem nie jest praca z osobą, od której oczekuje się, że będzie sama z siebie chciała pomocy, potrzebujemy określić, rozwiązanie jakiego problemu mają znaleźć klient oraz osoba wspierająca.

2.3. Zidentyfikować szanse i zagrożenia

Następny etap polega na zidentyfikowaniu, co stanowi szanse i zagrożenia dla klienta związane z wypełnieniem nakazu osoby trzeciej.

Mateusz, bardzo zdolny uczeń, wygłupia się na lekcjach matematyki. Jego nauczyciel zrozumiał wreszcie, że sama groźba wykluczenia go z zajęć nie była przez chłopca postrzegana jako negatywna konsekwencja jego zachowania. Zapowiedział więc Mateuszowi, że jeżeli nie zaprzestanie, to będzie zmuszony uczęszczać na wszystkie zajęcia reedukacyjne. Mateusz natychmiast zaprzestał swoich zachowań.

Poniżej przedstawimy przykłady tego, w jaki sposób rozpoznanie potencjalnych szans i zagrożeń jest jednocześnie uznaniem zdolności danej osoby do oceny własnych możliwości działania i wpływu w sytuacji przymusu. Ponieważ nasi klienci często bywali o coś oskarżani jako osoby postawione „z automatu” na niższej pozycji (taka opinia nieraz ciągnie się za nimi latami), proponowane przez nas podejście nie od razu jest właściwie rozumiane i wymaga ostrożności oraz zręczności

Przykład 1.

Dariusz pojawił się w ośrodku razem ze swoimi rodzicami. Zostali skierowani do nas z powodu powtarzających się niezgodnych z prawem zachowań Darka.

Pracownik socjalny – Dariusz, z tego, co widzę na podstawie przysłanej do nas dokumentacji, musisz przejść przez określony program. Zanim przejdziemy dalej, chciałbym zapytać ciebie oraz państwa, czy wiecie, co grozi Darkowi, jeżeli nie zastosuje się do programu.

Rodzice i Dariusz – Nie, nic nam nie powiedziano.

Pracownik socjalny – Jestem zdumiony, że nie wiedzą państwo, co czeka Darka, jeżeli nie zastosuje się do tego programu. Dlaczego w ogóle w takim razie do nas przyszliście?

Ojciec – Sędzia nam kazał.

Pracownik socjalny – A gdyby tak kazał wam się rzucić z mostu?

Ojciec – Proszę sobie z nas nie kpić.

Pracownik socjalny – Wybaczą państwo, ale nie rozumiem, co ma sprawić, że Darek zastosuje się do wymagań sędziego, jeżeli nie będzie wiedział, jakie będzie miał z tego korzyści oraz jakie poniesie straty, jeżeli nie zastosuje się do nich.

Matka – Ale przecież to dla jego dobra.

Pracownik socjalny – To dobrze, że państwo zgadzają się z decyzją sędziego. To znaczy, że jeżeli Dariusz nie zastosuje się do niej, nie będą państwo przyglądać się temu biernie. Ale to jest wewnętrzna sprawa państwa rodziny. Tutaj nie możemy ignorować osoby sędziego.

Matka – Ale Darek także uważa, że to będzie dla niego dobre.

Pracownik socjalny – To mnie także zastanawia. Mam wrażenie, że twierdzicie państwo, że możemy obejść się bez sędziego, ponieważ wszyscy jesteście zgodni. To być może jest idealna sytuacja, ale jesteśmy tutaj, ponieważ sędzia podjął pewną decyzję. Wszystko, co razem zrobimy, będzie przez niego ocenione. Musimy mu przedstawić sprawozdanie. Co więcej, jeżeli tu państwo są, to też dlatego, że on zdecydował, iż mamy razem pracować i zrealizować pewien program, a następnie przedstawić sprawozdanie z jego realizacji. To sędzia jest tutaj reprezentantem władzy.

Dariusz – Ale co chce pan, żebyśmy wiedzieli? Byliśmy w sądzie przez 10 minut i nic nie zrozumieliśmy.

Pracownik socjalny – Nie wiem, do kogo się zwrócić: czy do adwokata Darka, czy do kuratora czy bezpośrednio do sędziego... Nie wiem też, które z was się tym zajmie. Ale jak dla mnie, dopóki Dariusz nie będzie wiedział, jakie konkretnie będą się z tym wiązać korzyści i straty, to nie weźmie decyzji sędziego na poważnie.

Rodzice Darka deklarują, że zadzwonią do sędziego w ciągu tygodnia. Informujemy ich, że przebieg spotkania zostanie utrwalony w formie sprawozdania, które prześlemy do sądu. Tydzień później przychodzi na ponowne spotkanie.

Przerażony ojciec zaczyna rozmowę – Dowiedziałem się, że jeżeli Darek nie wypełni programu to sędzia umieści go na trzy miesiące w ośrodku dla młodzieży. To wszystko zmienia. Nie możemy się na to zgodzić. Nie ma mowy, żeby Darek przebywał z przestępcami, a ten program stawia takie wymagania, że możliwe, że możemy nie być w stanie go zrealizować.

Pracownik socjalny – Co zamierzacie zrobić?

Matka – Rozmawialiśmy z Darkiem i z jego adwokatem. Odwołamy się od decyzji sędziego. I będziemy walczyć o to, żeby nasze dotychczasowe wysiłki na rzecz poprawy sytuacji zostały uznane. Nie sądzi pan, że dobrze robimy?

Pracownik socjalny – Nie chcę się ustosunkowywać do państwa decyzji. To wy jesteście rodzicami Darka i pokazaliście, jak poważnie podchodzicie do swoich zobowiązań. Mogę tylko wyrazić swój szacunek dla państwa postawy.



Przykład 2.

Julia 15 lat. Pracownicy socjalni zdecydowanie „doradzili” jej kontakt z naszym ośrodkiem.

Psycholog – Co cię do nas sprowadza, Julio?

Julia – Pracownik socjalny kazała mi tu przyjść.

Psycholog – A co by się stało, gdybyś tu nie przyszła?

Julia – Nic, dalej zawracałaby mi głowę.

Psycholog – I to ci przeszkadza?

Julia – Jest mi to obojętne.

Psycholog – Myślę, że na tym poprzestaniemy. Miło mi, że wpadłaś.

Julia – Jak to, nie będziecie nic ze mną robić?

Psycholog – Mnie to nie spędza snu z powiek, że pracownik socjalny czegoś od ciebie chce.

Julia – Ale co ona powie?

Psycholog – Spytaj ją! Chyba że znasz już odpowiedź...

Julia – Wyśle mnie do sądu.

Psycholog – A czy to dla ciebie problem?

Julia – Tak na teraz to nie wiem, ale nigdy nie wiadomo.

Psycholog – Julio, znasz jakiś innych młodych ludzi, którzy mają sprawę w sądzie?

Julio – Nie przypomina mi się, ale może jacyś by się znaleźli.

Psycholog – Spytaj ich, czy lepiej mieć do czynienia z pracownikiem socjalnym czy z sędzią. Lepiej wiedzieć, czy powinnaś się przejmować tym, że pracownik socjalny zawraca ci głowę.

Julia – Niegłupia myśl. Całkiem mi się podoba. A jeżeli okaże się, że mi to przeszkadza, to czy mogę wrócić?

Psycholog – Sama musisz zdecydować. Jestem w stanie pracować z młodymi ludźmi, którzy chcą pomóc swojemu pracownikowi socjalnemu.

Przykład 3.

Pracownik socjalny – A co się stanie, jeżeli nie będziesz z nami pracował?

Robert – Sędzia ma dla mnie miejsce w ośrodku zamkniętym, ale ja na to w życiu się nie zgodzę!

Psycholog – Rozumiem.

Jak pokazują trzy powyższe przykłady, określenie co ewentualnie grozi danej osobie, po-

zwala jej ocenić sytuację i ustosunkować się do nakazu. Specjalista udzielający wsparcia zajmuje taką pozycję w grze relacyjnej, która pozwala mu wydobyć na światło dzienne i wzmocnić w maksymalnym stopniu potencjał decyzyjny osób, z którymi pracuje.

2.4. Doprecyzowanie oczekiwań instytucji sprawującej władzę

Przykład, który zostanie omówiony poniżej, pokazuje, w jaki sposób fakt niepewnienia się do właściwego zrozumienia oczekiwań instytucji sprawującej władzę przez klienta, prowadzi do napięć i nieporozumień.

Osią, wokół której przebiega proces „zawijywania partnerstwa” z klientem i prowadzenia działań wspierających wobec niego, jest problem sformułowany przez instytucję kierującą do pomocy albo inaczej mówiąc jej oczekiwania co do zmiany. Jej oczekiwania mogą być postrzegane jako cel, zadanie określone jako minimum, które musi spełnić osoba podlegająca przymusowi, aby zmniejszyć presję lub nagrodzić klienta. To dlatego oczekiwania te muszą być znane i sformułowane w taki sposób, aby były wykonalne dla osoby pod przymusem.

Pytania, na które powinna sobie odpowiedzieć osoba podlegająca nakazowi to:

- Czego oczekuje ode mnie instytucja kierująca, od naszej pracy i współpracy? (Odpowiedź powinna być sformułowana jako zdanie twierdzące).
- W jaki konkretnie sposób będzie ona wiedziała, że spełniłem/spełniłam jej oczekiwania?

Pierwsze pytanie służy wyjaśnieniu osobie podlegającej przymusowi celu, jaki stawia przed nią instytucja nadzorująca. Aby usprawnić tenże proces warto odwołać się do niezwykle trafnej formuły zadawania pytań i ustrukturyzowania informacji, jaki proponują Richard Bandler i John Grínder¹⁶ (Cayrol, 1984) w ramach naszej dziedziny. Technika ta, znana jako „ramy celu” określa, jakie warunki powinny być spełnione, aby precyzyjnie określić cel oraz jakie mogą być strategie formułowania pytań pomocniczych. Autorzy tego modelu oraz praktycy, zauważyli, że oczekiwania sformułowane przez instytucję mającą władzę powinny spełniać następujące warunki:

- być wyrażone formie zdania twierdzącego: instytucja władzy mówi, czego oczekuje, a nie tego, czego nie chce od osoby podlegającej przymusowi,
- być weryfikowalna i podlegać ocenie: należy sprawdzić, czy osoba podlegająca nakazowi jest w stanie spełnić stawiany przed nią cel,
- być osadzona w kontekście: cel i jego realizacja powinny być określone w konkretny sposób (miejsce, czas, osoby itd.),
- być pod kontrolą osoby podlegającej przymusowi: powinna być zdolna do samodzielnego operowania modyfikowalnymi elementami zadania,
- czerpać z dostępnego potencjału: cel powinien uwzględniać indywidualne uwarunkowania osoby (stan psychiczny, korzyści i straty wiążące się z jego wypełnieniem, inne elementy).

¹⁶ W. R. Dilts, *Praktyka psychologii języka*, Centrum Wydawnicze i Kształceniowe WPRO, Warszawa, 1997; R. Bandler, J. Grínder, *Magie*, Paryż, Interéditions, 1984; LABORDE G., *Influencer avec intégrité*, Paryż, Interéditions, 1987.



Stosując taką matrycę pytań, specjalista udzielający pomocy może uściślić oczekiwania strony ustalającej wymagania. Skupia się on na tym, aby wyznaczone cele zostały przedstawione tak, aby osoba będąca pod przymusem była w stanie je zrealizować.

Drugie pytanie może wydawać się zbędne. Jednak uważamy, że jest ono kluczowe. Pokazaliśmy, że w świetle sprzecznych nakazów jednym z *głównych problemów dla osoby podlegającej nakazowi jest niemożność udowodnienia, że chce tego, czego inna osoba chce, aby ona chciała*. Co więcej, w wielu sytuacjach, nawet jeżeli klienci okazywali wyjątkową wolę współpracy i wydawało się, że się zmienili, to jednak nie potrafili rozwiać obaw instytucji kierującej ani znaleźć takich słów, których nie można by było podważyć.

Niezwykle istotnym jest, aby już na samym początku podejmowanych działań wspierających przyjąć, że właściwa zmiana to taka, która może być sprawdzona i oceniona przez instytucję kierującą. Pozwala to także specjalistom udzielającym wsparcia na uwzględnienie instytucji kierującej w systemie, w którym współdziała on z osobą do niego skierowaną. Poniżej przedstawiamy przykład ilustrujący tę prawidłowość.

Przykład 1.

Państwo X zostali skierowani do naszego ośrodka, ponieważ są podejrzewani o krzywdzenie trójki swoich dzieci.

Pracownik socjalny – Jak rozumiem, jeżeli nie spełnicie państwo w stopniu minimalnym wymagań sędziego, umieści on wasze dzieci w placówce opiekuńczej. I tylko dlatego zgodzili się państwo do nas przyjść. Jak sądzicie, czego sędzia oczekuje od naszej pracy?

Matka – Że pokażemy, że jesteśmy dobrymi rodzicami.

Ojciec – Ale my nimi jesteśmy!

Pracownik socjalny – Rozumiem. Sądzę więc, że problem polega na tym, że nie udało się państwu pokazać mu, że sprawdzacie się jako rodzice. Gdybyśmy wspólnie zastanowili się, co możecie zrobić, aby pokazać mu, że sprawdzacie się jako rodzice, to byłby to koniec waszej sprawy.

Ojciec – Najwyższy czas!

Pracownik socjalny – Macie jakieś pomysły?

Ojciec – Nie, ale jesteśmy na granicy wytrzymałości nerwowej.

Pracownik socjalny – Mamy miesiąc na to, żeby przedstawić mu wasze propozycje, mamy czas.

Matka – Ale my ich nie mamy.

Pracownik socjalny – Będzie trzeba popracować nad tym bardziej intensywnie.

2.5. Plan pracy i zasady współpracy

Kiedy już określiliśmy oczekiwania instytucji kierującej, liczne wspólne rozmowy, spotkania, konfrontacje, kolejne negocjacje, prowadzące do realizacji celu, stają się przestrzenią

współpracy i interwencji działań wspierających. Tak jak już to zostało powiedziane, każda współrelacja niesie ze sobą szansę na zmianę. Pozostaje tylko, aby specjaliści udzielający pomocy zaangażowali się na rzecz tego celu.

W skrócie, ramy interwencji obejmują odpowiedzi na następujące pytania:

- Kto was do nas skierował? Co by się stało, gdybyście nie przyszli?
 - Według was, na czym polega problem?
 - Co moglibyśmy zrobić, aby się tego dowiedzieć?
- Czego oczekuje instytucja?
 - Gdybyśmy zrobili to, co wiemy, że ona tego oczekuje, to co byście powiedzieli? Czy znacie kogoś, kto już miał z tą instytucją sprawę?
 - Czy moglibyście zasięgnąć u tej osoby informacji?
 - Co moglibyśmy zrobić, aby się tego dowiedzieć?
- Skąd będziemy wiedzieć, że spełniliście stawiane wam oczekiwania?
- Co konkretnie zamierzacie zrobić, aby spełnić jej oczekiwania?
 - Na czyje wsparcie możecie liczyć?
 - Kiedy, gdzie i z kim?
 - Jaki wpływ będzie miało to na wasze życie rodzinne, na czas wolny...?

3. Między praktyką a teorią: strategię i studia przypadków

3.1. Kiedy osoba będąca pod przymusem nie zna oczekiwań instytucji kierującej lub instytucja ta nie chce sprecyzować swoich oczekiwań

W trakcie narzuconych działań wspierających często zdarza się, że klient nie zna dokładnych oczekiwań instytucji kierującej. Na początku naszego projektu dla uzyskania większej jasności proponowaliśmy, aby osoba podlegająca nakazowi zwróciła się do instytucji kierującej o doprecyzowanie oczekiwań. Mimo że strategia ta przynosiła większe poczucie bezpieczeństwa i pewności (w ten sposób zyskiwaliśmy jasne ramy dla naszych działań), jednak wiązały się z nią i pewne niedogodności. Z jednej strony, tak jak zostało to już wyjaśnione, zdecydowanie zmniejszał się margines swobody i kreatywności dla rodziny, ale i dla nas. Nasza rola zaczęła ograniczać się do bycia wykonawcą nakazów osób trzecich. Ponadto, bardzo często spotkanie z instytucją kierującą do pomocy okazywało się niemożliwe (przeciążenie instytucji pomocy społecznej i sądownictwa ma tutaj duże znaczenie), trudne do zrealizowania albo było szczególnie delikatną kwestią. Jako że sama instytucja kierująca często była uwikłana w paradoks pomocy narzuconej, sama nie była w stanie określić, czego oczekuje albo nie chciała tego zrobić.

Z czasem odkryliśmy, że o wiele ciekawszą strategią jest posłużenie się pewnego rodzaju fortelem w postaci serii pytań, które pozwalają klientowi wykorzystać swoje umiejętności do tego, aby postawić się na miejscu drugiej osoby. Tak proste pytania, jak „Gdybyś wiedział, czego sędzia od ciebie oczekuje, a byłbyś na jego miejscu, co byś powiedział? Gdyby tutaj był, o co konkretnie by cię poprosił?”. W ten sposób osoby te mają szansę sformułować



hipotezę i spróbować znaleźć prostą odpowiedź, którą następnie możemy uzupełniać wspólnie o kolejne elementy. Poprzez to proste ćwiczenie poznawcze można sobie uzmysłowić, jakiego rodzaju oczekiwania może mieć instytucja kierująca.

Osoba wspierająca – Ewa, jak sądzisz, czego sędzia od ciebie oczekuje?

Ewa – Nie wiem. Ta historia nie ma sensu.

Osoba wspierająca – Spróbuj sobie wyobrazić. Co by powiedział?

Ewa – Chodzi o mój wiek i o moje dziecko.

Osoba wspierająca – Powiedz mi, dlaczego tak sądzisz?

Ewa – Niech pan posłucha, nie jestem głupia. Nawet jeżeli, nie powiedziano mi tego wprost, to doskonale wiem, że to właśnie staje im ością w gardle. Mam znajome, które zostały też złapane, a nikt nie wyciągnął wobec nich żadnych konsekwencji. Mam piętnaście lat, jestem sama i oczekuję dziecka. Jak to mówią, są to okoliczności obciążające.

Osoba wspierająca – Więc gdybyś była na miejscu sędziego, czy sądzisz, że niepokoiłaby cię ciąża?

Ewa – Tak sądzę, choć nie wiem na pewno.

Osoba wspierająca – Co chcesz przez to powiedzieć?

Ewa – Głupstwa, które popełniłam, to tylko pretekst. To, co budzi ich lęk, to moje dziecko.

Osoba wspierająca – Trzeba by to sprawdzić, zapytać.

Ewa – Jestem pewna, że mi wprost tego nie powie. Cięża to nie przestępstwo. Są rzeczy, które można powiedzieć, a inne nie. Muszę zrobić coś, co im pokaże, że nie jestem przestępczynią, a jednocześnie, że przygotowuję się na przyjście na świat mojego dziecka. Wtedy zostawią mnie w spokoju.

Osoba wspierająca – Nie wiem, gdzie nauczyłaś się myśleć rozumować w taki sposób. To niesamowite. Teraz my musimy znaleźć sposób. Będziesz musiała pomóc mi pisać raporty, żebym nie przekreślił twoich myśli.

Mając dobrze opracowane propozycje, możemy nawet podjąć negocjacje z instytucją kierującą. W kontekście nakazu sądowego, we współpracy z naszymi klientami regularnie sporządzamy raporty (minimum jeden), przedstawiające nasze propozycje realizacji postawionego celu. Sędzia lub jego przedstawiciel są proszeni o wyrażenie swojego zdania.

Bardzo często jesteśmy zaskakiwani oryginalnymi propozycjami osób objętych nakazem. Propozycje te są zwykle o wiele bardziej twórcze i konstruktywne niż te pochodzące w instytucji kierującej, ponieważ ich autorzy czerpią ze swojej historii, kompetencji i zasobów.

Zresztą dlatego też często sądy nie chcą precyzować swoich oczekiwań. Określają je

w sposób najbardziej ogólnikowy. Klient może przyjąć postawę oczekującą typu: „Jak już powiedziałem, po prostu muszę się zgodzić z oskarżycielem. To waszym zadaniem razem z zespołem specjalistów jest przedstawienie mi argumentów” albo przyznać się do całkowitej bezradności. Wtedy postawa osoby wspierającej może wyrazić się następująco: „Słuchaj, nie wiem, co ci zaproponować. Mogę tylko stwierdzić, że jeżeli ty nie będziesz miał dla mnie żadnej propozycji na wykonanie tego, czego sąd wymaga, to twoja sprawa zostanie przekazana dalej i trafi do do sądu wyższej instancji). Taka strategia przyczynia się zwiększenia niepewności, a jednocześnie staje się impulsem do tego, aby osoby pod przymusem podejmowały twórcze poszukiwania, które skutkują zaskakującymi wynikami.

Brak informacji o tym, jakie są oczekiwania instytucji kierującej, wiąże się z pewnym ryzykiem. Specjalista udzielający wsparcia może przejąć rolę instytucji (sam określa, jakie są wymagania) lub też sam podejmuje działania w celu doprecyzowania oczekiwań. Zastępowanie osób, które reprezentują władzę, skutkuje tym, że wchodzi on w strefę poufności i negocjacji, w które nie powinien naszym zdaniem wchodzić (schemat w rozdziale 6.).

Jako że chcemy oprzeć się na kompetencjach każdej osoby, poświęcamy czas i energię na tego rodzaju działania. Kierujemy się głębokim przekonaniem, że nasi klienci mają potrzebne umiejętności i zasoby, żeby poradzić sobie w sytuacji, w której się znaleźli, dlatego też staramy się powstrzymać od dania gotowych odpowiedzi.

Jeżeli komuś nie udaje się określić, czego, jak sądzi, oczekuje instytucja kierująca, podejmujemy działania wspierające, mające na celu znalezienie odpowiedzi na pytanie, w jaki sposób nasz klient mógłby pozyskać potrzebne mu informacje. Istnieje wiele możliwości uruchomienia sieci wsparcia w najbliższym otoczeniu osoby. Na przykład, zadając proste pytanie: „Kto w pana/pani rodzinie, wśród przyjaciół, znajomych, współpracowników, mógłby nam pomóc?”.

Praca ta jest oczywiście nakierowana na wypełnienie zadania, które zostało wyznaczone przez instytucję władzy, jednakże uzyskujemy możliwość wzmocnienia wymiaru pomocowego. Ważne, aby specjalista udzielający pomocy respektował sugestie klienta, nie oceniał ani wykluczał nikogo, a zachęcał do tego, aby miały swój udział w szukaniu rozwiązań. Mieliśmy przypadki, że młodzi ludzie prosili nas o nawiązanie kontaktu z ojcem będącym w więzieniu z powodu zachowań przemocowych, jakich się wobec nich dopuścił albo że nieletni przychodzili do nas razem z dorosłymi, którzy ewidentnie byli źródłem ich problemu, albo przyczyniali się do jego pogłębienia. Musieliśmy przetęmac się i zaakceptować ich wybór oraz starać się wykorzystać jak najlepiej otwierające się możliwości dotyczące relacji.

Odkryliśmy także, że odbudowanie więzi z rodzicami (zwłaszcza w przypadku młodzieży) chociażby w minimalnym stopniu, było ogromnie ważne. Kiedy nieletni oświadczał nam, że jego rodzice na pewno nie przyjadą, że mają zbyt wiele problemów osobistych, aby się nimi zająć, że nie chcą mieć z nimi kontaktów, wtedy list od ojca (przebywającego w więzieniu za granicą) lub spotkanie z matką (przebywającą od lat w szpitalu psychiatrycznym), wysłuchanie rodziców mimo gniewu, czy też przyjęcie od nich wsparcia, wywoływało głębokie poruszenie.



Z czasem uczyniliśmy z tej potrzeby stworzenia sieci wsparcia warunek konieczny współpracy z młodzieżą: „Nie znam nikogo, kto może poradzić sobie zupełnie sam, a nie możesz zbyt na nas liczyć. Kto może ci pomóc, wesprzeć cię?” Nasze przekonanie o konieczności działania z wykorzystaniem sieci wsparcia, cierpliwość i zapał zaowocowały tym, że do dziś nigdy nie pracujemy z samym tylko nieletnim.

Tutaj musimy jednocześnie poczynić uwagę o bardzo niepokojącym zjawisku. Mnogość różnych rodzajów służb społecznych, ukierunkowanie na naturalne środowisko rodziny, może budzić poważne wątpliwości. Okazuje się, że coraz więcej osób, a ponieważ pracujemy przede wszystkim z rodzinami, czyli też z rodzicami, posiada przede wszystkim sieć wsparcia złożoną ze specjalistów udzielających pomocy psychologicznej, medycznej i wychowawczej. Kiedy zaczynamy z kimś pracę i szukamy sieci bezpośredniego wsparcia, jesteśmy wstrząśnięci tym, jakie negatywne efekty w postaci coraz większej izolacji jednostek przynosi profesjonalizacja pomocy. Ludzie mają poczucie, że pomysły ich czy też ich przyjaciół i znajomych mają mierną wartość w porównaniu z tym, co mogą dać specjaliści, tacy jak pedagodzy szkolni, wychowawcy młodzieżowi, psycholodzy ośrodków zdrowia psychicznego, pedagodzy uliczni, kuratorzy, kierownicy działu pomocy społecznej zajmującego się ochroną dziecka, pielęgniarka, pracownicy socjalni z ośrodka interwencyjnego, pedagog szkolny i inni. Bardziej polegają na tych wszystkich specjalistach niż na sobie samych oraz na tych, z którymi mieszkają, których cenią i kochają.

Nie zamierzamy tutaj szczegółowo opisywać dwuznacznych skutków nadmiernej profesjonalizacji pomocy, z której wszakże rodziny odnoszą duże wtórne „korzyści”. Warto mimo wszystko zaznaczyć, że im bardziej rozwiązania są wypracowywane wraz z osobami, które mają wspólne doświadczenia, tym bardziej są one trafne. Pewien nastolatek dał nam do myślenia swoim stwierdzeniem: „rady pracowników socjalnych są dobre dla pracowników socjalnych”.

Oparcie się na kompetencjach własnych naszych klientów (Ausloos, 1995), oznacza otwarcie się na zaproponowane przez nich rozwiązanie, nawet jeżeli wydają się nam one dziwaczne, wątpliwe, a nawet szkodliwe. Na przykład, pewna kasjerka sklepową, nawet o tym nie wiedząc, okazała się świetną terapeutką. Nie znając problemów Basi, zaproponowała, aby zapisać ją do szkoły tańca, co pozwoliło dziewczynce zmienić swoje relacje z ciałem i uleczyć zranienia, jakich doznała przez przemoc zadaną jej w domu rodzinnym.

Wspomnijmy też inną sytuację, która była bardzo skomplikowana. Pracowaliśmy z panem W. Po pobycie w więzieniu stracił pracę. Jako że żona pracowała, on zajmował się dzieckiem. Któregoś dnia upuścił je na ziemię. Dziecko było hospitalizowane z powodu urazu czaszki. Pod koniec jego pobytu w szpitalu, w wyniku działań podjętych przez kuratora z sądu dla nieletnich, zespół ze szpitala oraz rodziców, sędzia poprosił nas o pomoc. Na nasze drugie spotkanie przyszedł sam ojciec.

Ojciec – Naprawdę nie wiem, co mam zrobić. Wiem, że płacze tak strasznie z powodu kolek, ale po godzinie, kiedy sąsiedzi pukają w ścianę, to ja wysiadam. Przychodzi pracownica socjalna, a ja tak się

boję jej raportów. A przecież robię, co mogę...

Pracownik socjalny – Rozumiem, że jest pan pod dużą presją. Spróbujmy się zastanowić, jakie wsparcie mógłby pan dostać w takich chwilach.

Ojciec – Myśleliśmy o tym z żoną i nie znaleźliśmy rozwiązania. Nie mamy pieniędzy, żeby zapłacić za opiekę nad dzieckiem.

Pracownik socjalny – Musimy kogoś znaleźć. Na pewno jest ktoś, kto mógłby wam pomóc!

Ojciec – Nie ma, pokłóciliśmy się z rodziną, a po głupstwach, które zrobiłem w ostatnim miejscu zamieszkania, przeprowadziliśmy się. Życie w tamtej dzielnicy było zbyt trudne. Musiałem stamtąd uciec.

Pracownik socjalny – A pomoc społeczna?

Ojciec – Nie ma mowy, i tak czuję się już nadzorowany.

Pracownik socjalny – Musimy znaleźć jakiś trop.

Ojciec – Zaczyna mnie pan denerwować. Przecież nie będę pukać po kolei do wszystkich drzwi w bloku, żeby kogoś znaleźć.

Pracownik socjalny – To jakiś pomysł. Może trochę szalony, ale jeżeli dzięki temu Benjamin będzie bezpieczny, to dlaczego by nie?

Ojciec – Czy pan ma po kolei w głowie?

Pracownik socjalny – To jedyny pomysł, jaki mamy. W każdym razie musimy się spotkać ponownie i szukać dalej rozwiązań. Przecież pan i pana dziecko nie chcecie ponownie przeżyć takiej sytuacji. Sędzia zostawił nam dwa tygodnie na przedstawienie mu propozycji.

Następnego dnia podczas naszego spotkania ojciec poinformował nas, że jego syn miał silny napad kolki przez cały dzień. Był bliski załamania, ale zanim stracił nad sobą panowanie, przeszedł się po całym bloku, dzwoniąc od drzwi do drzwi. Niektórzy potraktowali go jak wariata, niektórzy obrzucili wyzwiskami, aż wreszcie trafił na panią C, starszą wdowę. Była szczęśliwa, że może pomóc im w opiece nad dzieckiem. Wieczorem razem z żoną i tą panią ustalili zasady współpracy.

3.2. Kiedy w wyniku pomocy narzuconej pojawia się dobrowolna prośba o pomoc

Często zdarza się, że w trakcie prowadzonych działań wspierających klienci wychodzą z prośbą o pomoc lub o terapię. Na początku naszego projektu pojawienie się takiej prośby było przez nas odczytywane jako znak, że nasza praca przynosi dobre owoce. Mieliśmy poczucie, że weszliśmy wspólnie na dobrą drogę, drogę pomocy.

Praktyka, superwizje oraz wspólne refleksje doprowadziły nas do wniosku, że nie należy wchodzić w relację pomocy w sytuacji, kiedy to nie możemy oderwać relacji z klientem od przymusu, który zapoczątkował naszą współpracę. Uznaliśmy, że zachowanie pomocnicze-



go charakteru naszych działań jest wyrazem szacunku i uczciwości w stosunku do naszych klientów i wzmacnia ich sprawczość oraz pozwala im znaleźć pomoc tam, gdzie są najlepsze ku temu warunki.

Chwila, w której kierujemy naszych klientów gdzie indziej lub dziękujemy im za zaufanie, a jednocześnie uświadamiamy im ograniczenia, jakie wiążą się z naszymi działaniami, jest zawsze pewnego rodzaju wstrząsem. Osoby z nami współpracujące są zmuszone zweryfikować swój obraz tego, jak powinna przebiegać nasza współpraca. Jeżeli tylko uda nam się przezwyciężyć chwilowy kryzys spowodowany odmową („Przykro mi, ale biorąc pod uwagę to, o co poprosił mnie sędzia, nie mogę się podejmować czegoś, co wywoływałoby u mnie uczucie, że jestem wobec państwa nie w porządku”), wchodzimy w przełomowy etap.

Moment odmowy jest trudny także dla nas jako specjalistów. Musimy sobie radzić z nieodpartą chęcią udzielenia pomocy. Jest to z naszej strony świadectwo najwyższego szacunku i zaufania do osób, z którymi pracujemy. Piękne potwierdzenie słuszności naszej postawy można odnaleźć z słowach jednego ojca, który powiedział: „Kiedy odmówiliście mi pomocy, naprawdę uwierzyłem, że jestem kimś w waszych oczach”. Nawet, jeżeli na pierwszy rzut oka taka postawa wobec osób, które się do nas zwróciły, wydaje się traktowaniem ich wyższością, to paradoksalnie niepodjęcie się pomocy (tutaj w kontekście gry relacyjnej, której reguły nie było uprzednio ustalone) przyczynia się do zwiększenia skuteczności działań wspierających.

4. Skuteczność działań wspierających

W kontekście pracy socjalnej skuteczność określa się jako zdolność pomocy klientowi w osiągnięciu w określonym czasie celów, postawionych w ramach podjętych działań wspierających. Definicja ta nie mówi nic o oczekiwaniu wobec drugiej strony chęci zmiany, mowa jest natomiast o obiektywnych danych, które pozwolą ocenić, czy zostały zrealizowane cele postawione przez osoby biorące udział w procesie (rodziców, pracowników socjalnych). Kwestia ta okazuje się jednak o wiele bardziej złożona, kiedy uwzględnimy fakt, że w ramach podjętej interwencji mogą nastąpić zmiany w myśleniu i działaniu, które nie będą dostrzegalne od razu, a które przyniosą przeciwny skutek. Kiedy podejmowane są działania wspierające w środowisku naturalnym, należy pamiętać, że jesteśmy w procesie. Efekt przynosi zmiana postawy specjalisty udzielającego pomocy. Aby uprzedzić efekt, nie należy go wywoływać, ale pozwolić mu się pojawić. Nie można ustalić, jaka konkretna rzecz wpływa na dane zjawisko, dlatego też nie można stwierdzić, czy to nasza pomoc spowodowała zmianę (nawet jeżeli każdy z nas lubi mieć poczucie sprawczości). Chodzi więc o to, aby działać, nie nastawiając się na powodzenie, pozwolić, aby proces się toczył. Do kompetencji zaliczamy tu umiejętność wprowadzenia w życie skutków nie przez akcję, ale przez właściwą reakcję. Podmiot w akcji staje się inicjatorem działania. Z kolei podmiot, będąc w reakcji „jest niesiony przez to, co druga osoba dała z siebie w działaniu” (Julien: 1996).

Z punktu widzenia rodziców bardzo ważny jest symboliczny wymiar skuteczności. Skuteczność w wymiarze symbolicznym (według C. Castoriadis [1975] to, co symboliczne, odzwier-

cięła to, co naturalne, to, co już istnieje, a więc jest racjonalne) przekłada się na wyobrażenia na temat kompetencji. Jeżeli o pracowniku socjalnym mówi się, że jest kompetentny, to dlatego, że jest nośnikiem wartości w oczach oceniającego. Percepcja wartości placówki, którą reprezentuje, determinuje sposób, w jaki postrzegani są wszyscy profesjonalści, i na odwrót. A wszystko zaczyna się od oceny, czy działania wspierające były użyteczne, czy nie. Wspomniane powyżej słowa ojca: „Kiedy odmówiliście mi pomocy, naprawdę uwierzyłem, że jestem kimś w waszych oczach” pokazują, w jaki sposób napiętnowanie rodzica jako przejawiającego patologiczne zachowania może hamować proces pomocy. Zmieniając obraz własny jednostki, wpływamy również na jej zachowanie, gdyż działania bywają na ogół zgodne z obrazem samego siebie. Przypięcie komuś etykiety może prowadzić do napiętnowania i marginalizacji, które są formą symbolicznej przemocy.

Symboliczna moc działania jest podstawą skuteczności symbolicznej, może być więc ona zniekształcona. Według Bourdieu (1982) skuteczność symboliczna, podobnie jak skuteczność społeczna, może doprowadzić do zmiany jednostki poprzez zmianę spojrzenia innych osób. Może ona z drugiej strony stać się także podłożem przemocy społecznej, jakiej doświadczają klienci pomocy społecznej, którzy odrzucają lub przyjmują etykietkę nadaną im przez instytucję pomocową. Jak ujęła to pewna matka, komunikat o bezwarunkowej akceptacji bardzo wiele zmienia:

„Nigdy nie pozwolili sobie na oceny. Można być najgorszym kryminalistą, a i tak nie będzie się osądzonym. Nawet najgorszy przestępca ma dobre cechy. Umieli oceniać, zachowując obiektywizm. To jest coś, czego my, rodzice nie potrafimy”.

Kiedy pracownik socjalny nie sprowadza klienta do patologii, przyczynia się do budowania relacji ochronnej. Pracownik socjalny chroni klienta, nie pozwalając mu „stracić twarzy” i stracić godności w społeczeństwie.

5. Od praktyki do programów politycznych

Pisaliśmy już o decyzji, jaką podjęliśmy, aby nigdy nie wykonywać czynności za osoby, z którymi pracujemy. Nasze wsparcie polega na mobilizowaniu ich wobec problemów, jakich doświadczają, i zrobieniu wszystkiego, aby mogły jak najbardziej wykorzystać swój własny potencjał działania. Nie zawsze jest nam łatwo trzymać się tego postanowienia i nie załatwiać za nich spraw, opierając się na naszych zasobach i kompetencjach. Co zrobić w wypadku, gdy rodzice, cierpiący na niedostatki ekonomiczne i edukacyjne, stają się obiektami procesu sądowego, administracyjnego, doświadczają przymusu oraz agresji i są przeświadczeni, że na nic nie mają wpływu? Co zrobić, jeżeli sprawy postrzegamy w ten sam sposób? Istnieje wtedy silna pokusa, aby ukryć się za parawanem władzy sądowej lub opiekuńczej albo by wykorzystać trudności, jakich doświadczają w walce o nasze cele.

Postanowiliśmy uszanować osoby będące pod przymusem do takiego stopnia, że czasami mamy poczucie, iż stajemy się pionkami w procesie decyzyjnym, który wydaje nam się nie-



sprawiedliwy i nadmiernie uciążliwy. Poddać się niesprawiedliwości, ugiąć się, poddać się z rezygnacją wydaje się często naszym klientom jedynym wyjściem i najmniejszym złem. Nie jest łatwo wydobyć na światło dzienne ich zdolność do działania, odwołania się, okazania oporu, podczas gdy wydają się tak bardzo uwikłani w grę, której nie są w stanie kontrolować, i w której stoją na nierównej pozycji. I tutaj znowu szanujemy ich wybór i jesteśmy uważni na to, aby nasza postawa nie była lekceważąca czy pogardliwa. Krok po kroku budujemy relację, w której każdy ośmiela się korzystać ze swojej przestrzeni wolności i opierać się na własnych zasobach. Chcąc zachować spójność i uczciwość wobec nas samych i naszej idei, poczyniliśmy dalsze kroki na rzecz demaskowania niewidzialnej przemocy w kontekście działań pomocowych i opiekuńczych. Bierzymy udział w inicjatywach edukacyjnych uświadamiających opinię społeczną. Działania polityczne, jakie podejmujemy, takie jak przekazywanie lokalnym decydentom naszych sprawozdań merytorycznych i regularny dialog, organizacja konferencji, wizyty studyjne, redakcja artykułów, udział przedstawicieli placówki w różnych organach władzy, stały się nieodłączną częścią naszego programu.

ZAKOŃCZENIE

Metoda działań wspierających zaprezentowana w niniejszym opracowaniu wywodzi się z nowego zarządzania instytucjonalnego. Zarządzanie to oznacza przede wszystkim ruch na rzecz „decentralizacji” refleksji, podejmowania decyzji i formułowania ocen. Decentralizacja ta przekłada się na wielość miejsc i uczestników zaangażowanych w podejmowanie decyzji lub we współtworzenie projektu w realizację zadania.

Optymalizacja kompetencji w ramach systemu działań wspierających pozwala kształtować odbiorców, aktywnych, gotowych do wykorzystania swoich zdolności badawczych i poszukiwania własnych rozwiązań dotyczących problemów osobistych. Jednocześnie pojawia się kwestia zdjęcia odpowiedzialności z instytucji publicznych, których zadaniem jest zaspokajanie potrzeb wyrażonych przez obywateli. Samo tylko podkreślanie przez władze, jak ważna jest samorządność społeczeństwa, nie zmusi obywateli do znajdowania na własną rękę rozwiązań napotykanym problemom. Jednakże uczestnictwo w procesie decyzyjnym stanowi warunek przejrzystości działań publicznych i gwarancję jakości służb publicznych. Obywatele mają pełne prawo do bardziej bezpośredniego uczestniczenia w budowaniu dobra wspólnego.

Metoda pracy, którą proponujemy w niniejszej publikacji, zachęca do brania odpowiedzialności i uczestnictwa. Jest to droga niełatwa i wymagająca pokonania wielu przeszkód. Chodzi po pierwsze o to, by odejść od mentorskiej postawy typu „zawsze mamy rację, wiemy, co jest dla was dobre”. Racji jest wiele i czasami są one sprzeczne. Po wtóre, proces komunikacji z rodzinami i instytucją kierującą do pomocy jest kluczowy dla wykonania zadania. Chodzi zatem o to, by zrezygnować z przesadnie fachowego języka, niejednokrotnie niezrozumiałego dla odbiorców, określić cele w sposób jasny, konkretny, a nie abstrakcyjny, sięgający z lubością do terminów, takich jak: „zmiana praktyk rodzicielskich”, „uzupełnienie braków wychowawczych”, „autonomizacja dziecka”.

Jeśli uznamy, że w relacji pomiędzy członkiem zespołu specjalistów (pracownikiem socjalnym, psychologiem, sędzią, nauczycielem, wychowawcą itd.) a klientem mamy do czynienia z wpływami społecznymi, czyli z naciskiem jednej osoby na drugą, mającym na celu zmianę jej opinii i zachowania, to uznajmy także, że pracownik socjalny może sprawić, aby relacja pomocy była bardziej sprawiedliwa, mimo prowadzonej gry o władzę – przez zmianę postawy własnej.

W jaki zatem sposób możemy zaangażować się w „podwójnie wiążące” relacje, u których źródła leży nakaz ze strony sądu lub organów administracyjnych i z nich skorzystać, aby poszerzyć przestrzeń wolności i kreatywności? Nasza praca jako pracowników socjalnych, polega na każdym poziomie na zachowywaniu, pogłębianiu, konstruowaniu i, odzyskiwaniu tych przestrzeni wolności i kreatywności, w których możliwe staje się eksperymentowanie w duchu solidarności, przez podjęcie nowej gry relacyjnej. Gry bardziej satysfakcjonującej, bardziej wyzwalającej, bardziej usamodzielniającej wszystkich partnerów. Naszym zdaniem jest to możliwe tylko przez oparcie się na zasobach i kompetencjach każdego z uczestników.



W tym aspekcie przypominamy tradycyjnych tkaczy. Uczestniczyli oni w tworzeniu wspólnych dzieł. Przed rozpoczęciem pracy przygotowywali się, ramę, krosno, określali liczbę nici w osnowie, ich długość, biorąc pod uwagę materiały i kompetencje partnerów, którym powierzano zadania w postaci tkania, tworzenia motywów, wybierania właściwej barwy, rodzaju wątku itd.

Aby napisać tę książkę, musieliśmy odejść od krosna, zdystansować się do naszego dzieła, współpracowników, warsztatu tkackiego. O ile ten dystans pozwolił nam lepiej dostrzec, które zasady są nam wspólne, które wątki, jaka osnowa, jakie właściwości krosna czy cechy materiału, o tyle istnieje jeszcze kwestia sposobu widzenia, czyli naszych spostrzeżeń, które trudno całkowicie oddzielić od naszego zaangażowania.

Do czytelnika należy spojrzeć z dystansem, przez pryzmat własnych motków, wątku, swoich współpracowników, swojej sytuacji i swoich narzędzi, zaobserwowanie nowych możliwości, a także dostrzeżenie kwestii, które zostawi w zawieszeniu. Do niego, tak jak do nas, należy podzielenie się tym, co pozwoliło wspólnie stworzyć „nowy wątek” działań wspierających, jeszcze bardziej zbieżny z naszymi wspólnymi celami.

BIBLIOGRAFIA

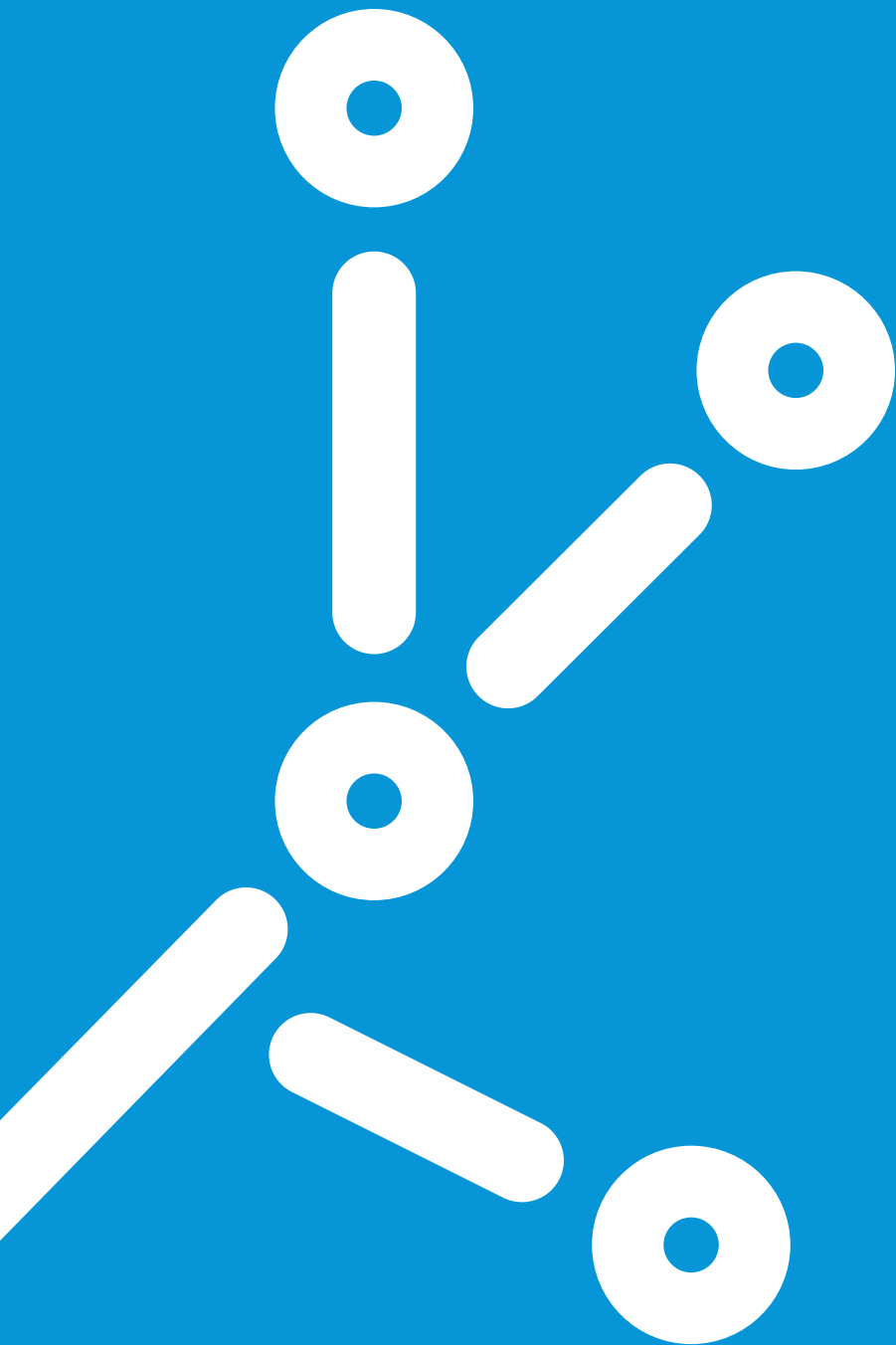
- G. BATESON, [W:] (pod red.) A note on the double bind *Family Process*, 1963, s. 154-161.
- AUSLOOS G., SEGOND P., *Marginalité, système et famille*, Vaucresson, CFRS, Collection Relectures, 1983.
- AUSLOOS G., *Approche systémique du suicide à l'urgence* [w:], *Journal européen de l'urgence*, nr 3, 1990, s. 127-130.
- AUSLOOS G., *Individu-Symptôme-Famille*, [w:] *Thérapie Familiale*, 11 (3), 1990, s. 273-279.
- AUSLOOS G., *Secrets de Famille*, [w:] *Changement systémique en thérapie familiale* pod red. J.-C. Benoit, Paryż, ESF, 1980.
- AUSLOOS G., *Systémique et autres approches, une cohérence possible!*, Konferencja w Welkenraedt (Belgia), 1991.
- AUSLOOS G., *La compétence des familles*, Ramonville, Sainte-Agne, Erès, 1995.
- BATESON G., BATESON M.C., *La peur des anges*, Paryż, Seuil, 1989.
- BATESON G., *Communication et société*, Paryż, Seuil, 1988.
- BATESON G., *Vers une écologie de l'esprit*, t. 2, Paryż, Seuil, 1980.
- BERGIER B. *Repères pour une restitution des résultats de la recherche en Sciences sociales*, Paryż, L'Harmattan, 2000.
- CARTUYVELS Y., *Aide à la Jeunesse et Contrats de Sécurité. Rapport de Mission*, Ministère des Affaires Sociales de la Communauté Française de Belgique (Ministerstwo Spraw Społecznych Wspólnoty Francuskiej w Belgii), 1994, s. 7-8.
- CARTUYVELS Y., *Des mesures de diversion, entre justice et démocratie*, [w:] *JDJ*, nr 173, mars 1998, s. 31-38.
- CARTUYVELS Y., DIGNEFFE F., KAMINSKI D., *Les mutations du rapport à la norme*, Bruksela, De Boeck et Larcier, 1997, *Droit pénal et Déformalisation*, s. 219-242.
- CAYROLA., de SAINT PAUL J., *Derrière la magie*, Paryż, Interéditions, 1984. *Changements, paradoxes et psychothérapie*, pod red. P. WATZLAWICK Paryż, Seuil, Coll. « Points Essais », 1975.
- CROZIER M., FRIEBERG E., *L'acteur et le système*, Paryż, Seuil, 1977.
- CYRULNIK B., *Les nouritures affectives*, Paryż, Odile Jacob, 1993. (wyd. pol. *Anatomia uczuć*, przeł. [z fr.] Bożena Anna Matusiak, Warszawa, Agencja Wydawnicza Jacek Santorski & Co: „W.A.B.”, 1997).
- DEBUYST C., *Criminologie*, 1992, *Les paradigmes du droit pénal et les criminologies cliniques*, s. 55.
- DEFAYS C., PLUYMAEKERS J., *Médiation de la maltraitance: un champ d'interaction*, [w:] *Traiter la maltraitance: une remise en question, Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, Bruksela, De Boeck et Larcier, 1996, s. 55-63.
- DE MUNCK J., *La Justice des Mineurs*, pod red. A. GARAPON i D. SALAS., Paryż, Bruylant



- L.G.D.J., 1995, *Le pluralisme des modèles de Justice*, s. 91-135.
- ELKAÏM M., *Histoires de Familles*, pod red. A.ACKERMANS, C. VAN CUTSEM, M. ANDOLFI, M. ELKAÏM, *Si tu veux m'aider, ne m'aide pas. Construction mutuelle du réel, assemblage et thérapie familiale*, Paryż, ESF, 1987, s. 55-101.
 - ELKAÏM M., *Si tu m'aimes, ne m'aime pas*, Paryż, Seuil, 1989.
 - EWALD F., *L'Etat providence*, Paryż, Grasset et Fasquelle, 1986.
 - FERREIRAA J., *Annales de psychothérapie, Changements systémiques et thérapie familiale*, Paryż, ESF, 1980, *Double lien et délinquance*, s. 81-90.
 - FOUCAULT M., *Histoire de la sexualité I*, Paryż, Gallimard, 1976 (wyd. pol. *Historia seksualności*, przeł. [z fr.] Bogdan Banasiak, Tadeusz Komendant i Krzysztof Matuszewski, Gdańsk, Wydawnictwo Słowo/obraz Terytoria, 2010).
 - FOUCAULT M., *Surveiller et punir*, Paryż, Gallimard, 1975 (wyd. pol. *Nadzorować i karać: nadzór więzienia*, przeł. [z fr.] Tadeusz Komendant, Warszawa, „Aletheia”: „Spacja”, 1993.)
 - *La Justice des Mineurs*, pod red. A. GARAPON i D. SALAS, Paryż, Bruylant L.G.D.J., 1995.
 - GARAPON A., *Bien juger*, Paryż, Odile Jacob, 1997.
 - GARAPON A., *Le Gardien des promesses*, Paryż, Odile Jacob, 1996.
 - HARDY G., *L'aide contrainte, un symptôme!* [w:] *Travailler le social*, nr 25, Gembloux, 1998-1999, s. 5-7.
 - HARDY G., DEFAYS C., DE HESSELLE C., GERREKENS H., *De l'aide contrainte à l'intervention sous mandat* (cz. 1) [w:] *Thérapie Familiale*, vol. XIV, nr 4, Genewa, 1993, s. 354-365.
 - HARDY G., DEFAYS C., DE HESSELLE C., GERREKENS H., *De l'aide contrainte à l'intervention sous mandat* (cz. 2), [w:] *Thérapie Familiale*, Vol. XV, nr 2, Genewa, 1994, s. 167-185.
 - HARDY G., DEFAYS C., DE HESSELLE C., GERREKENS H., « *Du pénal à sa périphérie, de la contrainte à la double contrainte*, [w:] *Journal du Droit des Jeunes*, Liège, styczeń 1999, nr 181, s. 31-35.
 - HARDY G., DEFAYS C., DE HESSELLE C., GERREKENS H., MULLER F., CHAVET M., Projekt pedagogiczny CARPE, *Du délit au défil*, Verviers, maj 2000.
 - HARDY G., DEFAYS C., GERREKENS H., *La conjuration des bienveillants*, [w:] *Traiter la maltraitance: une remise en question, Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, Bruksela, De Boeck et Larcier, 1996, s. 139-146.
 - HEYDT J.-M. *Education à la citoyenneté: deux conditions fondamentales*. – informacja przedstawiona na konferencji *Citoyenneté et formation des travailleurs sociaux dans la mondialisation* 15/07/2002.
 - LABORDE G., *Influencer avec intégrité*, Paryż, Interéditions, 1987.
 - *La nouvelle communication*, pod red. P. WATZLAWICK, Paryż, Seuil, Coll. «Points Essais», 1981.
 - LAOZI, *Tao tö king*, przeł. Liou Kia-hway, Paryż, Gallimard, 1967 (wyd. pol. *Lao Te Ching / Laozi*, przeł. Wojciech P. P. Zieliński, Sandomierz, Wydawnictwo Armoryka, 2009)

- LE MOIGNE J. L., *La modélisation des systèmes complexes*, Paryż, Dunod, 1999.
- MORIN E., LE MOIGNE J.-L., *L'intelligence de la complexité*, Paryż, l'Harmattan, 1999.
- *Familles, institutions et approche systémique*, pod red. J. PLUYMAEKERS, Paryż, ESF, 1989.
- PLUYMAEKERS J., *Le mandat dans la pratique des SAJ... To be or not to be*, [w:] *Travailler le social*, nr 25, Gembloux, 1998-1999, s. 8-23.
- RIEDL
- ROSANVALLON P., *La nouvelle question sociale*, Paryż, Seuil, 1995.
- SEGAL L., *Le rêve de la réalité*, Paryż, Seuil, 1990.
- SELVINI-PALAZZOLI M., *Contexte et métacontexte dans la psychothérapie de la famille* [w:] *Thérapie familiale*, Genewa, 1981, vol. 2, nr 1, s. 19-27.
- SELVINI-PALAZZOLI M., *La Naissance d'une approche systémique globale* [w:] *Thérapie Familiale*, vol. IV, nr 1, Genewa, 1984, s. 5-21.
- SERON Cl., WITTEZAELE J.-J., *Aide ou Contrôle*, Bruksela, De Boeck, 1991.
- *Sur l'interaction*, pod red. P. WATZLAWICK, Paryż, Seuil, 1977.
- SZASZ Th., *Fabriquer la Folie*, Paryż, Payot, 1976.
- *Travail social et systémique*, pod red. O. AMIGUET i C. JULIER, Genewa: IES, 1994.
- TULKENS F., *Thérapie, droit et médias: des lieux et des mots*, [w:] *Traiter la maltraitance: une remise en question*, *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, Bruksela, De Boeck et Larcier, 1996, s. 55-71.
- *Une logique de la communication*, pod red. P. WATZLAWICK, Paryż, Seuil, Coll. «Points Essais», 1972.
- VAN GIJSEGHEM H., *Les abus sexuels. Du secret au dévoilement et du dévoilement à la réparation*, [w:] *Traiter la maltraitance: une remise en question*, *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, Bruksela, De Boeck et Larcier, 1996, s. 147-166.
- VAN FOERSTER H. *L'invention de la réalité*, pod red. P. Watzlawick, Paryż: Seuil, 1990, *L'invention d'une réalité*, s. 45-67.
- VON FOERSTER H., *Ethique et cybernétique de second ordre* [w:] *Stratégie de la thérapie brève*, pod red. P. WATZLAWICK, G. NARDONE, Paryż, Seuil, 2000, s. 74.
- WATZLAWICK P., *L'Invention de la réalité*, Paryż, Seuil, Coll. «Points Essais», 1996.
- WATZLAWICK P., *La réalité de la réalité*, Paryż, Seuil, Coll. «Points Essais», 1978.
- WATZLAWICK P., *Le langage du changement*, Paryż, Seuil, Coll. «Points Essais», 1980.
- WATZLAWICK P., *Les cheveux du baron Münchhausen*, Paryż, Seuil, Coll. «La Couleur des idées», 1991.
- Wydziały uniwersyteckie Saint-Louis, SIEJ, CES we współpracy z C.A.R.P.E. et le Prisme (punkt opieki społecznej w Mons, Belgia), *Des alternatives qui valent la peine: Recherche-Action sur la prise en charge de mineurs auteurs d'abus sexuels*, Rapport z badań dla Fondation Roi Baudouin, Bruksela, lipiec 1999.





publikacja bezpłatna

ISBN 978-83-61638-89-8

Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

00-697 Warszawa
Aleje Jerozolimskie 65/79

Tel.: 22 237 00 00
Fax: 22 237 00 99

NIP: 7010066145
Regon: 140971293

e-mail: sekretariat@crzl.gov.pl
www.crzl.gov.pl