

# Norbert G. Pikuła

---

## Feedback w pracy socjalnej

---

Labor et Educatio 1, 139-151

---

2013

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

**INNOWACJE**

Norbert G. Pikuła

Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie

---

**Feedback w pracy socjalnej**

**Feedback in Social Work**

**Wstęp**

Od 1989 roku w Polsce zachodzą liczne zmiany w wielu obszarach życia. Bez wątpienia transformacja polityczno-gospodarcza doprowadziła do zubożenia wielu grup społecznych, co bezpośrednio przyczyniło się do zwiększenia liczby klientów pomocy społecznej. Pomoc społeczna – jako instytucja polityki społecznej naszego kraju – dąży do trwałego usamodzielnienia się osób korzystających ze świadczeń pomocowych. Do osiągnięcia zamierzonego celu instytucja ta wykorzystuje szeroką paletę metod i technik, które ukierunkowane są na konkretną, nie tylko materialną, pomoc klientowi.

Polska pomoc społeczna zmieniała się na przestrzeni lat. Obecnie odchodzi się od modelu państwa opiekuńczego, koncentrując się przede wszystkim na wspieraniu, motywowaniu oraz inicjowaniu konkretnych działań, które muszą zostać podjęte przez klienta w celu poprawy jego sytuacji życiowej. Do najczęstszych problemów świadczeniobiorców pomocy społecznej zalicza się przede wszystkim: bezrobocie, alkoholizm, biedę, bezdomność i ubóstwo. Oczywiście wymienione problemy są tylko marginalnym procentem szero-

kiego spektrum trudnych sytuacji życiowych, z którymi borykają się klienci. Należy również pamiętać, że coraz częściej mamy do czynienia z nawarstwianiem się problemów, co prowadzi do cyrkularności oraz wielopokoleniowego korzystania z pomocy społecznej. Zjawisko wielopokoleniowości w pomocy społecznej jest niebezpieczne o tyle, że prowadzi do długotrwałego korzystania z wsparcia państwa, co ma konsekwencje w wyuczonych bezradności i zaprzestaniu przez jednostki/grupy działań usprawniających funkcjonowanie społeczne i usamodzielnieni. „Często kliencie »przyzwyczajali« się do otrzymywanych świadczeń pieniężnych, co generowało zaprzestawanie poszukiwań konstruktywnych rozwiązań problemów. Współczesna pomoc społeczna, bardziej opiera się na animacji, koordynowaniu działań, wspieraniu oraz tworzeniu sieci instytucji, które będą świadczyły szeroko rozumiane usługi, nie zapominając przy tym, że jednostka musi sama chcieć zmienić swoje położenie”<sup>1</sup>.

Wraz z rozwojem i postępem w wielu dziedzinach zaszła również potrzeba niejako „dostosowania” pomocy oferowanej przez państwo do „wymogów” zmieniającej się rzeczywistości. Współcześnie większe znaczenie przypisuje się pracy socjalnej, która jako narzędzie pomocy społecznej dąży do umocnienia jednostek problemowych w ich prawidłowym, społecznie akceptowanym funkcjonowaniu. Osoby pracujące w instytucjach ukierunkowanych na pomoc osobom potrzebującym, jako pracownicy pierwszego kontaktu z klientem, podejmują takie działania, które są adekwatne do możliwości jednostki problemowej i jednocześnie pozwalają na odzyskanie równowagi życiowej. Pracownik socjalny bez wątplenia staje się „asystentem” klienta. Asystentura ta w większości opiera się na kierowaniu, naprowadzaniu oraz monitorowaniu działań osoby potrzebującej.

Proces wspierania i umacniania prawidłowych postaw życiowych w pracy socjalnej, oprócz odpowiednich przepisów i regulacji prawnych, determinowany jest przez relację, która tworzy się pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem. „Kontekstem pomocowym o największym znaczeniu jest interakcja pomocodawca - pomocobiorca, bez której wsparcie nie mogłoby się urzeczywistnić. Dynamika tej interakcji może być różna i wyznacza ona uczestniczącym w niej osobom określone względem siebie pozycje”<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> N. Pikuła, K. Białożyty, *New trends in social security management*, [w:] *Inowacje – podnikanie – społeczność*, No. 5, eds. S.Hurná, M. Storoška, M.Kášová, Presov 2012, s. 318.

<sup>2</sup> M. Nózka, *Komunikacja interpersonalna w teorii i praktyce zawodowej pracowników socjalnych*, [w:] *Krakowskie studia pracy socjalnej*, red. K. Frysztacki, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2013, s. 56.

## Relacja pomagania w pracy socjalnej

Relacja pomagania głównie ukierunkowana jest na ułatwienie osobie potrzebującej reintegracji ze społeczeństwem w zaburzonych obszarach funkcjonowania. „Dla osiągnięcia takiego celu nie wystarczy, że zaistnieje jakaś relacja między dwiema osobami zaangażowanymi w rozmowę; niektóre relacje są negatywne dla jednej lub drugiej osoby, mogą być także negatywne dla nich obu”<sup>3</sup>. Ponieważ praca socjalna jest profesją, która wpisuje się w kanon zawodów „z ludźmi”, pracownicy socjalni muszą posiadać odpowiednie uwarunkowania i predyspozycje osobiste, dzięki którym możliwe stanie się niesienie konstruktywnej i fachowej pomocy.

Relacja pomagania, według C. Rogersa, opiera się na sześciu podstawowych elementach. Według autora osoba pomagająca powinna wykazywać się:

- empatią;
- natychmiastowością;
- życzliwością;
- autentycznością;
- precyzyjnością;
- umiejętnością konfrontowania<sup>4</sup>.

Patrząc z perspektywy osoby potrzebującej, najistotniejszym składnikiem jest natychmiastowość. Szybkie, a zarazem przemyślane, działanie pracownika socjalnego może uchronić klienta przed utratą zdrowia, a nawet i życia. Klientami pomocy społecznej w większości są osoby, które z różnych przyczyn nie są w stanie podjąć konkretnych aktywności. Dzięki rzetelnej diagnozie osoba pomagająca może ukierunkować potrzebującego i wskazać mu rozwiązania, które w sposób prawidłowy usprawnią jego funkcjonowanie. Oczywistym jest fakt, iż solidne rozpoznanie problemu wymaga czasu, niemniej jednak pracownik socjalny powinien działać dwutorowo. Jednoczesne dokonywanie diagnozy i „zajmowanie się” trudnościami, które w największym stopniu dezintegrują życie jednostki, pozwala na zmniejszenie „rozmiaru” patologii. Aby odpowiednie przedsięwzięcia mogły zostać podjęte, pracownik socjalny musi umiejętnie wczuć się w sytuację klienta.

---

<sup>3</sup> L. Macario, M. Rocchi, *Komunikacja w relacjach niesienia pomocy*, Wydawnictwo WAM, Kraków 2011, s. 15.

<sup>4</sup> Por. C. Rogers, *Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkaniowe*, Thesaurus Press, Wrocław 1991, s. 34–36.

Empatia pozwala na zaobserwowanie tego, co osoba potrzebująca odczuwa, nawet w momencie, gdy nie potrafi ona tego jasno wyrazić. Jeśli pracownik socjalny charakteryzuje się wysokim stopniem współodczuwania, to jego zachowania i postawy wobec klienta pozwolą na wytworzenie się prawidłowej relacji pomagania. „Empatię można również traktować jako umiejętność współodczuwania, cudzych przeżyć emocjonalnych. Ta forma empatii bywa nazywana również uczestnictwem emocjonalnym, emocjonalnym współbrzmieniem, emocjonalnym utożsamianiem się z drugą osobą. Jest to na przykład doznawanie radości lub przeżywanie lęku, przykrości, przygnębienia wtedy, gdy emocje także występują u innej osoby. (...) Pracownik socjalny cieszący się radością podopiecznego, smucący się jego smutkami może nawiązywać z nim bliższy kontakt, łatwiej będzie stymulować właściwe działania, które pomogą przezwyciężyć trudności”<sup>5</sup>. Współodczuwanie z klientem problemowym, oprócz pozytywnych funkcji, niesie za sobą ryzyko, jakim jest wypalenie zawodowe spowodowane zbyt dużym obciążeniem psychicznym pracownika, który podczas wykonywania swoich obowiązków nie spotyka się tylko z 1 czy 2 przypadkami tygodniowo. Pracownicy pomocy społecznej w okresie zatrudniania w różnego rodzaju placówkach i instytucjach „narażeni” są na liczne, często nieprzewidywalne, negatywne zachowania i uczucia świadczeniobiorców. Jeśli pracownik socjalny za bardzo będzie wczuwał się w problemy swoich klientów, będzie zbyt „przyłoczony” odpowiedzialnością za ich samopoczucie i działania co może wygenerować w nim poczucie bezradności oraz zniechęcenie do dalszej pracy. Pojawiające się destruktywne odczucia stopniowo lecz sukcesywnie będą wpływały na działania pracownika socjalnego, który często bagatelizuje oznaki wypalenia zawodowego.

W empatii, rozumianej jako współodczuwanie, istotnym stają się konkretne granice, które „uchronią” pracownika socjalnego od długotrwałego stresu związanego z problemami klientów. Nie chodzi tutaj o to, by osoba pomagająca zrezygnowała lub „umywała ręce” od odpowiedzialności za los swoich klientów, niemniej jednak należy zaznaczyć, iż człowiek w sytuacji kryzysowej musi sam wykształcić w sobie chęć do zmiany. Żadna instytucja, placówka ani też otrzymywane świadczenia, w tym praca socjalna, nie będą w stanie pomóc jednostce lub grupie, jeśli sam zainteresowany nie będzie chciał tego wsparcia,

---

<sup>5</sup> M. Rozenbajger, *Rola komunikacji interpersonalnej w pracy pracownika socjalnego*, [w:] *Z teorii i praktyki pracy socjalnej*, red. M. Banach, J. Matejek, Wydawnictwo MTM, Lewocza 2012, s. 181.

jeśli będzie się „bronił” przed jakimikolwiek formami pomocy i większość będzie negował.

Pomimo iż empatia wpisuje się w kanon elementów składowych relacji pomagania, pracownicy socjalni muszą pamiętać, że nie mogą przekraczać pewnych granic, bowiem zostanie zachwiany prawidłowy proces wspierania i usamodzielniania. Relacja pomagania zostanie zachwiana co w ostateczności może przynieść negatywne skutki takie jak choćby uzależnienie od wsparcia i pomocy, brak chęci do podejmowania nowych działań przez klienta, przerzucenie przez klienta odpowiedzialności za swoje niepowodzenia na pracownika.

Relacja pomagania bez wątpienia będzie korzystnie wpływała i kształtowała osobowość jednostki kryzysowej, gdy będzie oparta na życzliwości i autentyczności pracownika socjalnego. Autentyczność ta winna przejawiać się w otwartości, zaangażowaniu, stawianiu konkretnych wymagań, szczerości oraz asertywności osoby pomagającej. Pracownicy socjalni nie mogą przejawiać postawy uległości czy też agresywności, jedynie prawdziwa i konstruktywna asertywność jest w stanie „pobudzić” jednostkę problemową do działania, która często nie jest przyzwyczajona do tego, że ktoś stawia jej wymagania, umie się sprzeciwić i uzasadnić to konkretnymi argumentami. W zachowaniu asertywnym pracownik socjalny nie może zapominać, że bez względu na okoliczności i sytuacje, każdy klient posiada godność osoby ludzkiej i należy mu się szacunek.

Wielu klientów pomocy społecznej żyje na marginesie, są wykluczani z rodzin, środowisk lokalnych i tym samym całego społeczeństwa. Poczucie godności i własnej wartości takich osób jest poważnie zachwiane. W momencie, gdy nastąpi współwystępowanie i nawarstwianie się problemów jednostki, taka osoba nie jest w stanie samodzielnie sobie poradzić i, albo decyduje się na skorzystanie z pomocy społecznej, albo trwa w patologicznej sytuacji, nie wiedząc, jak dalej postępować. W takich przypadkach pracownicy socjalni muszą okazać klientowi zrozumienie i życzliwość. Przyjazne nastawienie implikuje u jednostki problemowej poczucie bezpieczeństwa i akceptacji, co jest bardzo ważne w momencie diagnozy oraz przy podejmowaniu konkretnych działań. Ważnym jest, aby życzliwość nie przerodziła się w nadopiekuńczość, a tym samym w wyřeczanie klienta. Osoba potrzebująca musi zdawać sobie sprawę, że w trakcie usprawniania swojego funkcjonowania w życiu społecznym rola pracownika socjalnego opiera się przede wszystkim na wspieraniu i motyw-

waniu do działania. Z czasem dla klienta na znaczeniu nabiera sam fakt czyjejs obecność, wsparcia emocjonalnego, możliwości zwykłej życzliwej rozmowy.

W myśl *Ustawy o pomocy społecznej z 12 marca 2004 roku*, pracownik socjalny stara się wytworzyć warunki sprzyjające usamodzielnieniu klienta. Chodzi tutaj zarówno o warunki materialne oraz komfort psychiczny. Aby pracownik społeczny mógł w pełni pomóc klientowi, musi on poniekąd poznać jego przeszłość, terażniejszość, ale i przyszłość. Będzie to możliwe w momencie, gdy w danej relacji zaistnieje zaufanie. Poczucie zaufania pozwala na otwarcie się klienta, a tym samym uzyskanie niezbędnych informacji. Osoby potrzebujące, które wiele przeszły w swoim życiu, niechętnie mówią o swoich doświadczeniach. Często spowodowane jest to poczuciem wstydu, zażenowania lub licznych obaw. Profesjonalny pracownik socjalny stopniowo, lecz efektywnie, musi „przekonywać” klienta do siebie. Jest to możliwe w momencie, gdy jego słowa pokrywają się z jego działaniem. „W przypadku, gdy pomagający posiada niski stopień autentyczności, następuje duża rozbieżność między tym, co mówi, a tym, co komunikuje w sposób niewerbalny”<sup>6</sup>. Rozbieżność ta niekorzystnie wpływa na relację pomiędzy klientem a pracownikiem, co znacznie utrudnia, a w niektórych przypadkach uniemożliwia, efektywne i trwałe usprawnienie funkcjonowania jednostki problemowej.

Sześć elementów składowych relacji pomagania przenika się wzajemnie i uzupełnia. Aby relacja ta mogła w pełni i pozytywnie zaistnieć, poszczególne komponenty muszą być oparte na prawidłowej komunikacji. Powyżej zostały omówione cztery z sześciu elementów relacji pomagania, dwa pozostałe bezpośrednio wpływają na proces komunikowania się pracownika socjalnego z klientem. W skrócie możemy powiedzieć, że cztery omówione powyżej zagadnienia opierają się na rozmowie, natomiast dwa pozostałe niejako tworzą proces komunikacji międzyludzkiej.

„Podstawowym sposobem komunikacji międzyludzkiej jest komunikacja z użyciem języka naturalnego, czyli mowa. Pełny proces komunikacji interpersonalnej przebiega w dwóch kierunkach pomiędzy nadawcą i odbiorcą. Komunikowanie się interpersonalne definiowane jest jako podejmowana w określonym kontekście wymiana werbalnych, wokalnych i niewerbalnych sygnałów w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania”<sup>7</sup>. W pracy so-

<sup>6</sup> L. Macario, M. Rocchi, *Komunikacja w relacjach niesienia...*, dz. cyt., s. 17.

<sup>7</sup> E. Kucharska, *Komunikacja interpersonalna*, w: *Pracownik socjalny wobec wyzwań współczesności*, red. T. W. Gierat, E. Kucharska, A. Grudziński, Wydawnictwo «scriptum», Kraków 2012, s. 346.

cialnej istotnego znaczenia nabiera współpraca pomiędzy klientem a osobą wspierającą. Współpraca ta musi przede wszystkim opierać się na prawidłowej komunikacji, poprzez którą obie strony będą mogły jasno określać swoje wymagania i oczekiwania oraz uzyskiwać niezbędne informacje. Według G. Kowalskiej osoby, które wykonują zawody związane z wchodzeniem w interakcje społeczne i relacje międzyludzkie, w tym również pracownicy socjalni, powinni posiadać pewne umiejętności komunikacyjne, usprawniające dialog z klientem. Wśród niezbędnych cech komunikacyjnych autorka wymienia m.in.:

- aktywne słuchanie;
- empatię;
- asertywność;
- zdolność negocjacji i mediacji;
- umiejętność (otwartość) rozmowy<sup>8</sup>.

Dzięki wszystkim tym umiejętnościom pracownik socjalny zyska zaufanie osoby potrzebującej oraz wytworzy pozytywną interakcję, a tym samym niejako „zbuduje” podstawy do konstruktywnego procesu pomagania. Jak zauważa M. Rozenbajger, oprócz wyżej wymienionych umiejętności, „pracownik socjalny powinien umieć dostosować język do odbiorcy. Jego wypowiedzi powinny być jasne, zrozumiałe i prawidłowo interpretowane przez osoby potrzebujące pomocy. W komunikowaniu werbalnym ważne są pytania stawiane przez pracownika socjalnego, które powinny być pytaniami otwartymi, skłaniającymi do poszukiwania, różnych możliwości rozwiązywania trudnej sytuacji klientów”<sup>9</sup>.

## Znaczenie feedbacku w pracy socjalnej

Żadne działania nie będą w pełni wystarczające, jeśli nie zostaną oparte na konkretnej i zrozumiałej dla obu stron rozmowie. Komunikowanie swoich potrzeb przez klienta jest dla pracownika socjalnego znaczącym elementem diagnozy, ale i całego procesu usprawniania. W procesie komunikowania się znaczącą rolę odgrywa uważne słuchanie. W świadomości klientów pomocy społecznej utrzymało się mylne przekonanie, że tylko pracownicy socjalni mają uważnie słuchać i przyznawać odpowiednie zasiłki. Stereotypowa wizja pracownika socjalnego generuje jego niski status społeczny jako profesji oraz zniekształcony obraz pomocy społecznej, która redukowana jest do instytucji

---

<sup>8</sup> Zob. G. Kowalska, *Kompetencje nauczyciela warunkujące efektywną komunikację interpersonalną w procesie edukacyjnym*, „Edukacja”, 2/2000, s. 32–51.

<sup>9</sup> M. Rozenbajger, *Rola komunikacji interpersonalnej...*, dz. cyt., s. 177.



wypłacającej wsparcie materialne, „najlepiej w postaci zasiłków jakie oczekuje klient”. Świadczeniiodoircy zapominają, że komunikacja interpersonalna jest procesem dwubiegunowym, w którym zarówno odbiorca, jak i nadawca mają te same prawa i obowiązki.

Wśród najistotniejszych zasad prawidłowej komunikacji w procesie pomagania, literatura przedmiotu wymienia:

- poznanie samego siebie – obie strony dialogu muszą zdać sobie sprawę, iż tylko poznanie swoich negatywnych i pozytywnych cech, temperamentu, celów itp. da im możliwość przekazania w rozmowie konkretnych oczekiwań wobec odbiorcy. Jednostki, które nie poznały siebie, nie są w stanie jasno sprecyzować czego tak naprawdę oczekują, jakiego rodzaju wsparcia, czego się spodziewają;
- uwzględnienie chwiejności uwagi rozmówcy – zarówno pracownik socjalny jak i klient nie są w stanie w pełni przyswoić wszystkich informacji podczas spotkania. Obłożenie zadaniami, przemęczenie pracowników wpływa na fakt, iż jakieś informacje klienta mogą im umknąć lub też zostać nie do końca poprawnie zrozumiane. Klienci natomiast, którzy borykają się z wielopropblemowością również przejawiają problemy z koncentracją czy też uważnym słuchaniem, zajęci swoją trudną sytuacją życiową nie skupiają się na słowach pracownika, myśląc „że jakoś to będzie”;
- liczenie się z uczuciami drugiej strony – kwestia empatii i współodczuwania została omówiona powyżej;
- zwracanie uwagi na sens, a nie na formę wypowiedzi;
- mówienie jasne i rzeczowe (dostosowanie języka do odbiorcy, nie tylko mowa poprawa ale przede wszystkim zrozumiała dla klienta)<sup>10</sup>.

Jeśli pracownik socjalny będzie stosował się do zasad prawidłowej komunikacji, z czasem i osoba problemowa zacznie doceniać taki przepływ informacji i w miarę możliwości zastosuje się do przyjętych norm komunikacyjnych.

W momencie, gdy jednostka lub rodzina decyduje się na korzystanie ze wsparcia pracownika socjalnego, po diagnozie następuje tworzenie planu podejmowanych działań, które zmierzają do jak najtrwalszego usamodzielnienia. Plan pomocy musi być adekwatny do możliwości osoby lub grupy. Dlatego tak ważnym jest precyzyjne wyrażanie potrzeb przez klienta oraz stawianie jasnych wymagań przez pracownika socjalnego. „Podkreślić należy, że od pra-

---

<sup>10</sup> Zob. tamże, s. 182–183.

cownika socjalnego oczekuje się takich samych cech, jakimi powinien charakteryzować się dobry terapeuta. W obu przypadkach są to przecież specjaliści od udzielania pomocy (która najczęściej polega na pomocy psychologicznej, czyli np. na wsparciu, dowartościowaniu) w bezpośredniej relacji z drugim człowiekiem<sup>11</sup>. Patrząc przez taki pryzmat na relację pomiędzy klientem a pracownikiem, ważnym staje się umiejętność dostrzegania różnic pomiędzy tym, co jednostka wspierana mówi, a tym, co odczuwa lub robi. Zdarza się, że klienci nie umiejętnie komunikują swoje potrzeby i obawy. Nie wiedzą co powinni zrobić w sytuacji kryzysowej dlatego też często ich przekazy werbalne i niewerbalne są niespójne.

Jeśli proces komunikowania będzie opierał się na precyzyjności oraz konfrontowaniu, to zawiązująca się relacja pomagania pozwoli na wytworzeniu elastycznego planu pomocy, który pozwoli jednostce lub grupie na jak największą aktywność w celu poprawy sytuacji życiowej. Bez wątplenia podstawą efektywnej i prawidłowej relacji pomagania jest proces komunikacji interpersonalnej, w której istotne znaczenie odgrywa informacja zwrotna, czyli feedback.

„Feedback, czyli sprzężenie zwrotne, to fundamentalna część procesu naprowadzającego ludzi w stronę zachowań i działań najbardziej odpowiednich w danej sytuacji. (...) Feedback oceniający nasze działania jest podstawą rozwoju. Pozwala – jeśli to konieczne – zmienić nastawienie i pracować intensywniej, by móc uzyskiwać lepsze rezultaty<sup>12</sup>. Działania pracownika socjalnego dążą do jak najtrwalszego umocnienia w kliencie postaw i zachowań społecznie akceptowanych. Ponieważ feedback opiera się na konstruktywnej krytyce, nabiera on szczególnego znaczenia w relacji pomagania. Wielu klientów pomocy społecznej nie zauważa, że ich problem ma głębszą naturę. Dzięki informacji, jaką otrzymują od osoby wspierającej, możliwym staje się dostrzeżenie istoty problemu, co skutkuje podjęciem odpowiednich inicjatyw.

Osoba, która chce w pełni stosować konstruktywny feedback musi zdawać sobie sprawę, że może on być pozytywny lub negatywny. W aspekcie pozytywnym chodzi o „nagradzanie” pochwałami „dobrych” działań, które służą rozwojowi i usprawnianiu funkcjonowania jednostki bądź grupy. W odniesieniu do pracy socjalnej chodzi o to, aby pamiętać, że każda, nawet najmniejsza aktywność podjęta przez klienta, musi zostać zauważona. Osoba wspierająca

---

<sup>11</sup> I. Mudrecka, *Doświadczenia pracownika socjalnego w pracy z klientem*, [w:] *Pracownik socjalny. Wybrane problemy zawodu w okresie transformacji społecznej*, red. J. Brągiel, A. Kurcz, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2002, s. 125.

<sup>12</sup> R. Bee, F. Bee, *Feedback*, Wydawnictwo Petit, Warszawa 1998, s. 7.

powinna dostarczać bodźców, dzięki którym jednostce problemowej „zachce się chcieć”, bowiem dopóki klient sam nie zechce zmienić swojej sytuacji, działania pracownika socjalnego nie przyniosą zamierzonych efektów. „Poprzez odpowiednią motywację i warunki sprzyjające podejmowaniu działań klient dąży do samodzielności, co pozytywnie kształtuje jego osobowość. Wsparcie umożliwia aktywny udział osoby potrzebującej w procesie przezwyciężania kryzysów – daje poczucie zaradności, samodzielności oraz godności. Podnoszenie poziomu szacunku wobec siebie jest istotnym elementem pracy socjalnej, bowiem konstruktywna pomoc i działanie z osobą potrzebująca jest możliwe w momencie, kiedy zaakceptuje ona swoje położenie i będzie chciała, przy użyciu odpowiednich metod, je zmienić”<sup>13</sup>.

Feedback negatywny odnosi się do korygowania i osłabiania nieakceptowanych zachowań i postaw. Pracownicy socjalni, którzy poniekąd stają się asystentami klienta, powinni „zwracać” mu uwagę na to, co jest złe lub przynosi negatywne skutki. Istotnym staje się uzmysłowienie osobie wspieranej cyrkularności problemów. W momencie, gdy jednostka lub grupa zdaje sobie sprawę z powiązań pomiędzy poszczególnymi zaburzeniami, łatwiej podejmuje decyzje o zmianie.

Zarówno feedback negatywny, jak i pozytywny, wpływa na rozwój klienta. Daje możliwość skorygowania swojego dotychczasowego postępowania oraz utrwała prawidłowe postawy. W pracy socjalnej nabiera to szczególnego znaczenia, ponieważ im więcej korzystnych zachowań wykształci klient, tym większe prawdopodobieństwo, że będzie w stanie trwale i prawidłowo funkcjonować w życiu społecznym.

Każde innowacyjne rozwiązanie, które niesie za sobą korzyści w usprawnianiu jednostek problemowych, musi być wykorzystywane w sposób umiejętny, także feedback. Sprzężenie zwrotne jest stosowane nieświadomie codziennie przez wiele osób, jest to bowiem integralna część każdej rozmowy. Niemniej jednak, chcąc konstruktywnie wykorzystywać feedback, musimy pamiętać o dwóch podstawowych błędach, które wpływają niekorzystnie na cały proces komunikacji:

– „Brak pozytywnego feedbacku – właściwe działanie nie zyskuje uznania lub potwierdzenia. – Feedback negatywny jest przekazywany w taki sposób, że staje się destruktywną krytyką”<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> N. Pikuła, K. Białożył, *New trends in social security mangment*, [w:] *Inowacje – podnikanie – spoločnosť...*, dz. cyt., s. 319.

<sup>14</sup> R. Bee, F. Bee, *Feedback...*, dz. cyt., s. 10.

Problem destruktywnej krytyki wynika z niebezpieczeństwa, jakie powstaje z tworzącej się relacji pomiędzy pracownikiem a klientem. „Analizując relacje pomiędzy pracownikami socjalnymi a ich podopiecznymi, nie można zapominać o niebezpieczeństwie wypaczenia idei pomocy, które zagraża wszystkim »specjalistom od pomagania«, a jest związane z tendencją do stawiania się wyżej, ponad podopiecznych, czyniąc z nich swoich poddanych”<sup>15</sup>. Pracownik socjalny, który niejako „patrzy z góry” na swojego klienta, nie będzie w stanie konstruktywnie pomagać, bowiem nie wytworzy się prawidłowa relacja pomagania a tym samym w komunikacji nie wystąpi feedback.

Obok destruktywnej krytyki, drugim z wymienionych błędów jest brak pozytywnego sprzężenia zwrotnego. W momencie, gdy osoba problemowa „nie dostaje” potwierdzenia swojego prawidłowego postępowania, mechanizmy przystosowawcze mogą zostać zahamowane. Ponieważ praca z jednostką problemową nie jest łatwa, należy pamiętać o istotnej roli wzmacniania tego, co korzystnie kształtuje rozwój i usprawnia funkcjonowania. Motywowanie oraz konstruktywne wzmacnianie pozwalają na utrwalenie, a zarazem przyjęcie określonych norm postępowania.

Konstruktywny feedback ukierunkowany jest na dostarczanie niezbędnych informacji, które znajdą zastosowanie w prezentowanych zachowaniach i podejmowanych działaniach. Ponieważ praca socjalna zmierza do szeroko rozumianej zmiany, założenia sprzężenia zwrotnego wpisują się w obszar jej działalności. „Feedback jest immanentnie związany z procesem uczenia się. Generalnie feedback pomaga się uczyć – nowych umiejętności lub lepszych zachowań i działań”<sup>16</sup>. Osoby korzystające z pomocy społecznej w wielu przypadkach muszą na nowo przystosowywać się do życia w społeczeństwie. Sprzyjają temu nowe umiejętności i wiedza. Dzięki wykorzystywaniu feedbacku w pracy z przypadkiem pracownicy socjalni dostarczają niezbędnych bodźców oraz motywują zmiany dotychczasowego życia.

Sprzężenie zwrotne w pomocy społecznej pełni nie tylko istotną rolę w relacji pracownik – klient, ale również w interakcjach pomiędzy samymi pracownikami. Odpowiedni i rzetelny przepływ informacji, pochwały przełożonych, ale i konstruktywna krytyka, przekazywana w odpowiedni sposób, mogą wspomagać pracownika socjalnego. Ponieważ osoby wykonujące ten zawód narażone są na ryzyko wypalenia zawodowego, istotnym staje się dostarczanie im pozytywnych bodźców.

<sup>15</sup> I. Mudrecka, *Doświadczenia pracownika socjalnego w pracy...*, dz. cyt., s. 123.

<sup>16</sup> R. Bee, F. Bee, *Feedback...*, dz. cyt., s. 11.

## Podsumowanie

Praca socjalna jest profesją ukierunkowaną na człowieka i jego potrzeby. Pracownicy socjalni, chcąc efektywnie nieść pomoc, muszą wykorzystywać szereg metod i technik, które będą dostosowane do potrzeb i możliwości klientów. Bez wątplenia podstawą rzetelnej i pełnowartościowej pomocy jest relacja, jaka nawiązuje się pomiędzy klientem a pracownikiem. Relacja pomagania opiera się na dialogu oraz zrozumieniu poszczególnych zachowań jednostki problemowej. Dzięki solidnej diagnozie proces usprawniania funkcjonowania będzie przebiegał w sposób prawidłowy i przyniesie zamierzone efekty, niemniej jednak proces ten musi być „ubogacany” konstruktywnym feedbackiem. Feedback daje możliwość rozwoju i nabywania nowych umiejętności, które z punktu widzenia klienta są bardzo istotne. Konstruktywne sprzężenie zwrotne daje możliwość lepszego oddziaływania na jednostkę, a tym samym bezpośrednio kształtuje relację pomagania. Należy jednak zaznaczyć, iż feedback jest oparty na komunikacji interpersonalnej, której rola często w pomocy społecznej jest pomijana, a przecież wdrożenie w działania praktyczne podstawowych zasad prawidłowego dialogu, nic nie kosztuje, niesie zaś za sobą wiele korzyści, które przyczyniają się do wzrostu efektywności pracownika socjalnego oraz klienta, który dąży do trwałego usamodzielnienia się. Dialog, komunikacja, rzetelny i zrozumiały przepływ informacji w pracy socjalnej stają się wyzwaniem, którym muszą sprostać zarówno pracownicy oraz klienci. Feedback jest umiejętnością, która pozwala na wzbogacenie kanałów komunikacyjnych w relacji pomagania, należy jednak pamiętać, że u podstaw procesu pomagania obok komunikacji winna leżeć chęć zmiany samego klienta.

**Abstrakt:** Poland, like many European countries, is moving away from a welfare state thus it is essential to focus on the effective use of social work, which aims to encourage individuals and groups to change their life situation. Social assistance clients with the support of social workers are taking action to permanently become independent and overcome the crisis. The process of promoting and strengthening the correct attitudes to life in social work, in addition to relevant laws and regulations, is determined by the relationship that is formed between the social worker and the client. Undoubtedly, the basis for effective and proper relationship is assistance in the essential process of interpersonal communication which includes feedback as significant part of it.

**Keywords:** social work, helping relationship, communication, feedback, client welfare

### Literatura przedmiotu:

- Bee R., Bee F., *Feedback*, Wydawnictwo Petit, Warszawa 1998.
- Kowalska G., *Kompetencje nauczyciela warunkujące efektywną komunikację interpersonalną w procesie edukacyjnym*, „Edukacja”, 2/2000.
- Kucharska E., *Komunikacja interpersonalna*, [w:] *Pracownik socjalny wobec wyzwań współczesności*, red. T. W. Gierat, E. Kucharska, A. Grudziński, Wydawnictwo «scriptum», Kraków 2012.
- Macario L., Rocchi M., *Komunikacja w relacjach niesienia pomocy*, Wydawnictwo WAM, Kraków 2011.
- Mudrecka I., *Doświadczenia pracownika socjalnego w pracy z klientem*, [w:] *Pracownik socjalny. Wybrane problemy zawodu w okresie transformacji społecznej*, red. J. Brągiel, A. Kurcz, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2002.
- Nóžka M., *Komunikacja interpersonalna w teorii i praktyce zawodowej pracowników socjalnych*, [w:] *Krakowskie studia socjalnej*, red. K. Frysztański, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2013.
- Pikuła N., Białożył K., *New trends in social security mangment*, [w:] *Inovácie – podnikanie – spoločnosť* No. 5, eds. S.Hurná, M.Storoška, M. Kášová Presov 2012.
- Rogers C., *Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkaniowe*, Thesaurus Press, Wrocław 1991.
- Rozenbajger M., *Rola komunikacji interpersonalnej w pracy pracownika socjalnego*, [w:] *Z teorii i praktyki pracy socjalnej*, red. M. Banach, J. Matejek, Wydawnictwo MTM, Lewocza 2012.