

# Wioletta Kajak

---

## Kontrakt socjalny w indywidualnej pracy z klientem : raport z badań

---

Ogrody Nauk i Sztuk 2, 410-419

---

2012

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.

## KONTRAKT SOCJALNY W INDYWIDUALNEJ PRACY Z KLIENTEM

### TEORETYCZNE PODSTAWY STOSOWANIA NARZĘDZIA

Działanie wolicjonalne jest dziś jednym z wielu punktów zainteresowania ponowoczesnego człowieka, który codziennie stawia czoło wyborowi określonego produktu spośród szerokiej gamy dostępnych opcji. Samoświadomość oraz postrzeganie siebie w kategoriach indywidualności, autonomii oraz wartości autotelicznej, prowadzi do tworzenia własnego, szczegółowo opracowanego „planu życia”. Projekt ten, przyjmuje formę swoistego biznesplanu. Oparty jest o dobór odpowiednich współpracowników i skutecznych narzędzi służących realizacji poszczególnych celów etapowych. Taką strategię jednostka przyjmuje zarówno w sferze prywatnej, jak i subiektywnie postrzeganych jako istotne (tj. godnych inwestycji osobistych zasobów) płaszczyznach życia społecznego. Wskazany mechanizm kształtowania się zachowania, choć przeniesiony na warunki konsumenckie, dużo wcześniej opisany został przez wiele teorii psychologicznych, wśród których wyróżnia się: *Teoria zachowania zasobów* S. Hobfolla<sup>1</sup> czy *Teoria planowanego działania* I. Ajzena i M. Fishbeina<sup>2</sup>; ale także socjologicznych, takich jak: *Teoria anomii* R. Mertona<sup>3</sup>, *Teorie podkultur dewiacyjnych* A. K. Cohena czy W. B. Millera<sup>4</sup>. Te zaś, jak same nazwy wskazują, ilustrują sytuacje, w których jednostki obierają niepożądany w środowisku styl życia. Ich następstwem jest zakłócenie funkcjonowania całego systemu społecznego (Goffmanowskiej totalnej instytucji)<sup>5</sup>, a także uruchamianie homeostatycznych reakcji obronnych ukierunkowanych na dewiacyjne jednostki. Są nimi osoby o znacznie niższym poziomie koherencji, wewnątrzsterowności czy za-

<sup>1</sup> Według niej, głównym celem ludzkiej aktywności jest uzyskiwanie, utrzymanie i ochrona cenionych obiektów, zwanych zasobami. Jej kierunek reguluje charakter transakcji inicjowanych w sytuacji stresu, czyli: zagrożenie utraty zasobów, realna utrata zasobów (netto) oraz brak wzrostu zasobów po ich zainwestowaniu. J. Strelau, *Osobowość jako zespół cech*, [w:] tenże (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki*, t. 2, Gdańsk 2004, s. 471-472.

<sup>2</sup> Według autorów, każda decyzja podejmowana jest na podstawie dwóch determinantów: postawy względem własnego eksperymentowania z zachowaniami dewiacyjnymi oraz stosunek do norm regulujących zachowanie, wyrażający się w wewnętrznym przekonaniu o potrzebie dostosowania się do oczekiwań czy uleganiu presji społecznej. Na ich podstawie kształtuje się w prostej linii intencja zachowania i w konsekwencji – ono samo. Modyfikacja teorii wprowadza element determinujący powstawanie inicjatywy, czyli poczucie własnej sprawczości. J. Petraitis, B. R. Flay, T. Q. Miller, *Reviewing Theories of Adolescent Substance Use: Organizing Pieces in the Puzzle*, „Psychological Bulletin” 1995, vol. 117 (1), s. 68-69.

<sup>3</sup> Wyjaśniająca mechanizm funkcjonowania napięcia motywacyjnego oraz jego przełożenie na inicjowanie dewiacyjnych zachowań społecznych. Według autora w sytuacji anomii- rozumianej jako rozerwanie struktury kulturalnej i społecznej- gwarantem utrzymania zdrowia psychicznego, zgodności postaw, ról i zachowania oraz posiadania sprecyzowanych celów i wartości, jest posiadanie szerokiego wachlarza środków/narzędzi i kompetencji społecznych jako zasobów zapewniających możliwość realizowania własnych potrzeb oraz osiągnięcia wyznaczonych celów. A. Sienaszkowski, *Granice tolerancji. O teoriach zachowań Dewiacyjnych*, Warszawa 1993, s. 27-59.

<sup>4</sup> Teorie podkreślają rozłam struktury społecznej na grupy o odmiennych punktach zainteresowań, orientacji życiowej i innej wartości społecznej (uprzywilejowane, bogate w zasoby wewnętrzne-trzymające władzę oraz podporządkowane, ubogie w zasoby, którym przypisuje się działalność dewiacyjną), które pozostają w stosunku do siebie w stałym konflikcie. Tamże, s. 156-163, 144-146.

<sup>5</sup> W myśl sformułowanego przez autora terminu, społeczeństwo uznawane jest za wyrafinowaną formę instytucji o znamionach totalności. Jej charakterystycznymi cechami są nie tylko: stałość miejsca i czasu, rozwinięty aparat przymusu i kontroli regulujący funkcjonowanie na podstawie rygorystycznych norm oraz przepisów, lecz fakt występowania dwiowości funkcji jej elementów: jednocześnie jako twórców tej formy, jak i istnień jej podlegających. Za: E. Goffman, E. Wysocika, *Diagnoza w resocjalizacji. Obszary problemowe i modele rozwiązań w ujęciu psychospołecznym*, Warszawa 2008, s. 289-290.

radności życiowej. Cechują się oni uboższym wyposażeniem w zasoby wewnętrzne, co sprawia, że konstruowane przez nich aktualne plany oraz wizje dalszej przyszłości przyjmują charakter odbiegający od rzeczywistych warunków czy ich własnych możliwości sprawczych. Inicjowana przez nich aktywność zazwyczaj kończy się poniesieniem osobistej porażki przynoszącej społeczne konsekwencje. Te z kolei uruchamiają specyficzne mechanizmy kontroli społecznej stając się przyczyną inicjowania zabiegów mającym na celu: kompensowanie deficytów niniejszych dewiantów, niwelowanie defektów oraz rozwijanie ich potencjału gwarantującego przywrócenie społeczeństwu utraconej równowagi. Proces ten określić możemy mianem pomocy społecznej<sup>6</sup>.

Biorąc pod uwagę złożoność struktury społecznej, dynamikę jej elementów składowych oraz szeroki zakres pomocobiorców, którzy winni podlegać owej optymalizacji – realizacja ogólnych celów zoperacjonalizowana została w postaci oddziaływań na poziomie kontaktu osobistego z poszczególnym klientem. Jako taka, dookreślona odpowiednimi rozwiązaniami legislacyjnymi, stanowi bezpośrednią formę profesjonalnej pracy socjalnej.

Aktualnie istnieje wiele narzędzi jakimi posługuje się sektor zinstytucjonowanego wsparcia społecznego – od form pieniężnych po szeroki wachlarz usług. Jest to jednak system jeszcze bardzo niedoskonały. Wielokrotnie w praktyce odnotowuje się luki prawne czy sprzeczne paragrafy uniemożliwiające pełne udzielenie świadczenia, co, po przyjęciu strategii zorientowanej na cel, przeczy zasadności jego dalszego funkcjonowania. Nadzieją na usprawnienie systemu są ciągłe procesy dynamicznych zmian i modyfikacji wprowadzanych przez pion administracji ustawodawczej, a weryfikowanych na poziomie praktyki pracowników społecznych. To oni, jako grono specjalistów, winni konstruować krytyczną informację zwrotną uznawaną za podstawę podejmowanych decyzji.

Najnowszym rozwiązaniem legislacyjnym jest zapis w *Ustawie z dn. 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej* wprowadzający nowatorskie rozwiązanie zwane *kontraktem socjalnym*. Prawnie rozumie się go jako „pismną umowę zawartą między ubiegającym się o pomoc, określającą uprawnienia i zobowiązania stron umowy, w ramach wspólnie podejmowanych działań zmierzających do przezwyciężenia trudnej sytuacji życiowej osoby lub rodziny”<sup>7</sup>. Oficjalnie uznawany jest zatem narzędziem pracy socjalnej<sup>8</sup>, którego<sup>9</sup> zastosowanie nakłada na klienta obowiązek współpracy z organami administracji publicznej. „Brak współdziałania osoby lub rodziny z pracownikiem socjalnym w rozwiązywaniu trudnej sytuacji życiowej, odmowa zawarcia kontraktu

<sup>6</sup> W świetle *Ustawy z dn. 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej* definiuje się ją następująco: **Art. 2. 1.** Pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości.

2. Pomoc społeczną organizują organy administracji rządowej i samorządowej, współpracując w tym zakresie, na zasadzie partnerstwa, z organizacjami społecznymi i pozarządowymi, Kościołem katolickim, innymi kościołami, związkami wyznaniowymi oraz osobami fizycznymi i prawnymi.

**Art. 3. 1.** Pomoc społeczna wspiera osoby i rodziny w wysiłkach zmierzających do zaspokojenia niezbędnych potrzeb i umożliwia im życie w warunkach odpowiadających godności człowieka.

2. Zadaniem pomocy społecznej jest zapobieganie sytuacjom, o których mowa w art. 2 ust. 1, przez podejmowanie działań zmierzających do życiowego usamodzielnienia osób i rodzin oraz ich integracji ze środowiskiem.

3. Rodzaj, forma i rozmiar świadczenia powinny być odpowiednie do okoliczności uzasadniających udzielenie pomocy.

4. Potrzeby osób i rodzin korzystających z pomocy powinny zostać uwzględnione, jeżeli odpowiadają celom i mieszczą się w możliwościach pomocy społecznej.

<sup>7</sup> *Ustawa z dn. 12 marca 2004 r. o pomocy socjalnej*, art. 6, ust. 6.

<sup>8</sup> Tamże, art. 45, ust. 2: „Praca socjalna może być prowadzona w oparciu o kontrakt socjalny”; art. 108 ust.1: „W celu określenia sposobu współdziałania w rozwiązywaniu problemów osoby lub rodziny znajdującej się w trudnej sytuacji życiowej ośrodek pomocy społecznej może zawrzeć kontrakt socjalny z tą osobą lub rodziną”.

<sup>9</sup> Tamże, art. 4: „Osoby i rodziny korzystające z pomocy społecznej są zobowiązane do współdziałania w rozwiązywaniu ich trudnej sytuacji życiowej”.

sojalnego, nie dotrzymywanie jego postanowień (...), może stanowić podstawę do odmowy wstrzymania świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej”<sup>10</sup>.

Na jakie zatem właściwości narzędzia wskazuje ustawodawca? Przede wszystkim jest to umowa: pisemna, fakultatywna (może być zastosowana, ale nie musi), zakładająca nierówność stron oraz obarczona surowymi sankcjami za jej niepomyślną realizację. Co więcej, łamie zasadę dobrowolności uczestnictwa stron w procesie formalizacji współpracy poprzez możliwość narzucenia jej wdrożenia przez instytucję pomocową. W praktyce znajduje to swoje uzasadnienie związane z koniecznością zabezpieczenia interesu instytucji przed fasadowym bądź niekonsekwentnym wypełnianiem obowiązków przez klienta w celu uzyskania świadczeń sojalnych. Jednakże prowadzi to do pozbawienia relacji współpracy elementu wychowawczego, u którego podstaw sytuuje się fakt dobrowolnego podjęcia odpowiedzialności za przebieg procesu pomocy. W komentarzu Naczelnego Sądu Administracyjnego do niniejszej ustawy, zawarte zostało wyjaśnienie wyłączające (z zakresu definicyjnego sformułowania „brak współpracy”) sytuację zaniechania aktywności związanej z brakiem możliwości lub umiejętności klienta.

Ustawa nie definiuje okoliczności, w jakich należy zastosować metodę kontraktową, decyzję o jej podjęciu pozostawia właściwej instytucji. W opinii praktyków wskazaniami do wdrożenia metody są następujące sytuacje:

- osoba/rodzina jest zdolna do współdziałania (wyłączenie argumentu „nieumiejętności”, niezdolności klienta);
- przyczyna trudnej sytuacji wymaga podjęcia przez jednostkę konkretnej aktywności w celu jej przewyżczeniu (zwłaszcza odnośnie: bezrobocia, uzależnienia, współuzależnienia, bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego, bezdomności, przemocy w rodzinie);
- osoba/rodzina długotrwale korzysta ze świadczeń i nie wierzy w możliwości zmiany;
- osoba/rodzina potrafi samodzielnie zaspakajać swoje potrzeby, który to fakt zataja w celu uzyskania nieprzysługujących świadczeń (fasadowość postępowania, może być wykryta poprzez przymus konsekwencji i zaangażowania- w ocenie „zysków i strat” klienta może okazać się nieopłacalnym przedsięwzięciem, a w konsekwencji doprowadzić do wycofania wniosku o uzyskanie świadczeń);
- osoba/rodzina wykazuje zaangażowanie i determinację w działaniu zmierzającym do usamodzielnienia się;
- współwystępowanie z indywidualnym programem wychodzenia z bezdomności, usamodzielniania czy integracji (kontrakt może stanowić narzędzie realizacji programu, a nie zastąpić go)<sup>11</sup>.

Za ograniczenia uznaje się: brak dogłębnej oceny sytuacji klienta (nieumiejętne, niewłaściwe sformułowanie celów); brak chęci współpracy (nie wyklucza, ale ogranicza skuteczność metody); terminowy brak umiejętności czy możliwości współpracy ze strony klienta (przeszkoda natury materialnej, emocjonalnej, motywacyjnej itd.); zaburzona komunikacja i współpraca oraz nieumiejętność motywowania klienta do podjęcia aktywności; ograniczenia wynikające ze strony pracownika (brak czasu, nadmiar prowadzonych przypadków, wypalenie zawodowe i brak motywacji do podjęcia aktywności wybiegającej poza obowiązki administracyjne)<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> Tamże, art. 11 ust. 2.

<sup>11</sup> P. Domaradzki, *Kontrakt sojalny szansą zwiększenia skuteczności pracy sojalnej*, [w:] L. Leońska (red.), *Efektywność, skuteczność i jakość działań w pomocy społecznej*, Poznań 2005, s. 51.

<sup>12</sup> Tamże, s. 52.

Pozostające w kompetencji pracownika podjęcie decyzji o zastosowaniu kontraktu odbywa się najczęściej w oparciu o jego doświadczenie zawodowe i właściwą diagnozę sytuacji. Nie należy jednak zapominać o jego ograniczonej autonomii, której ramy wyznacza polityka instytucji, w której jest zatrudniony, a także zasoby środowiska będącego płaszczyzną realizacji postanowień zawartych w kontrakcie. Zróżnicowany potencjał charakteryzuje duże aglomeracje wyposażone w bogate zaplecze socjalno-kulturowe (fundacje, stowarzyszenia, świetlice i różnego typu instytucje pomocowe), mniejsze miasta oraz społeczności wiejskie, które praktycznie całkowicie są go pozbawione. Pracownik nie powinien zatem podejmować wdrażania narzędzia, jeśli istnieją znikome szanse na jego właściwe użycie. Aby uniknąć sytuacji realizacji kontraktu, jako celu samego w sobie, należy uwzględnić następujące kryteria:

- *zrozumiałość* (celów oraz kodu językowego dla trzech stron porozumienia<sup>13</sup>- realizacja tej zasady często wymaga precyzyjnego sformułowania i rozwinięcia każdego punktu kontraktu);
- *obopólność* (pełna akceptacja wszystkich warunków przez strony);
- *pragmatyczność* (symetryczność działań względem celów i postanowień kontraktu, nie wykraczanie poza zakres możliwości oraz potrzeb klienta i pracownika);
- *dynamiczność i elastyczność* (negocjowanie celów i warunków oraz możliwość ich modyfikacji w trakcie realizacji postanowień kontraktu)<sup>14</sup>.

Podjęcie decyzji o rozpoczęciu współpracy w oparciu o kontrakt socjalny wymaga dalszej konsekwencji w realizowaniu jego ściśle określonego schematu postępowania<sup>15</sup>. Na wstępie pracownik winien zapoznać się z dostępną dokumentacją dotyczącą klienta i dokonać wstępnej oceny diagnostycznej. Jej elementami są: *ustalenie problemu* (diagnoza identyfikacyjna i stanu)- przyczyn i objawów trudnej sytuacji rodzinnej (ich katalog zawarty jest w *Ustawie o pomocy społecznej* art. 7); *określenie źródeł zaburzenia* (diagnoza genetyczna i znaczenia; z reguły nie poszukuje się etiologii uzależnienia wspólnie z klientem, gdyż jej ujawnienie mogłoby stać się mechanizmem usprawiedliwiającym zażywanie substancji/dalszy kontakt z obiektem uzależnienia); *poszukiwanie możliwości rodziny* (diagnoza pozytywna; poszukiwanie mocnych stron klienta, jego rodziny i środowiska życia; w praktyce zaleca się rozpoczynanie diagnozy od tego etapu); *diagnoza ograniczeń i barier* (jej dokonanie pozwala na uniknięcie sytuacji oporowych i zapobieganie negatywnym skutkom zastosowanych działań- nosi zatem znamiona diagnozy prognostycznej). Następnie organizuje się spotkanie z klientem, na którym pogłębia się wstępną diagnozę, motywuje klienta do aktywnego uczestnictwa, określa strony odpowiedzialne za umowę i *ustala się wspólne cele*. Kontrakt może być przewidziany dla jednej osoby lub całej rodziny. W tym przypadku deleguje się reprezentanta, który przybiera status strony umowy i podpisuje postanowienia przygotowane indywidualnie dla pozostałych członków. Istnieje możliwość podpisania kilku umów w obrębie rodziny o czym decyduje kontekstowa ocena pracownika. Ustalone na tym etapie cele (ogólne i szczegółowe) powinny być sformułowane w sposób prosty i zrozumiały; realistyczne, adekwatne do możliwości klienta, posiadanego przez niego problemu i właściwości środowiska, w którym żyje; konstruktywne- prowadzące do pozytywnych zmian oraz znaczące w percepcji klienta<sup>16</sup>. Subiektywna istotność i wartościowość celu jest jednym ze źródeł motywacji. Stąd

<sup>13</sup> Tj.: klienta, pracownika i instytucji pomocowej.

<sup>14</sup> Materiały szkoleniowe w ramach projektu PO KL: *Kontrakt socjalny w praktyce wdrażania projektów systemowych Piorytetu VII Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki*. Wyd. Grupa Ergo, Centrum Szkoleń Administracji Publicznej we Wrocławiu.

<sup>15</sup> E. Kantowicz, *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, Olsztyn 2001, s. 152-153.

<sup>16</sup> Materiały szkoleniowe..., dz. cyt.

też, należy tak formułować założenia, żeby nawiązywały one do jego hierarchii wartości i potrzeb. Odpowiedzialność za prawidłowy dobór i konstrukcję celów spoczywa na pracowniku socjalnym, który pomimo negocyjnego charakteru procesu operacjonalizacji, musi umiejętnie koordynować dynamikę i ukierunkowywać proces twórczy (sytuacja analogiczna do etapów doboru celu w przypadku kontraktów terapeutycznych czy wychowawczych). Istotne jest by cele miały charakter daleki od restrykcyjnego i zawierały się raczej w kategoriach pozytywnych, należy również zachować równowagę pomiędzy: szczegółowością pozwalającą na wyczerpanie tematu a zwięzłością formy, której objętość może podzielać demotywująco. Najważniejszą zasadą dotyczącą formułowania celów jest jednak zachowanie ich adekwatności do źródeł trudnej sytuacji i ograniczeń jakie występują w rodzinie.

E. Kantowicz proponuje, aby problemy podzielić na dwie kategorie: te, które w percepcji klienta zdają się być „rozwiązywalne”<sup>17</sup> oraz te, pozostające poza jego możliwościami bądź dostępne wyłącznie połowicznie. Taki układ ułatwia bowiem realizację kolejnego etapu konstruowania kontraktu czyli *opracowywania planu pracy i jego strukturalizacji w czasie*. W praktyce polega to na zestawieniu celów szczegółowych w tabeli oraz dopasowaniu do nich określonych zadań umożliwiających ich realizację. W ten sposób powstaje graficzny zapis swoistego terminarza obowiązków klienta, realizowanego w ramach zadaniowego podejścia do rozwiązywania trudności w pracy socjalnej. Poruszanie się na tym etapie w obrębie wiedzy teoretycznej i metodologicznej jest niezwykle istotnym warunkiem wpływającym na skuteczność metody kontraktowania. Wyznaczone zadania muszą mieć charakter wychowawczy, umożliwiać wprowadzenie pozytywnych zmian (charakter promocyjny, rozwojowy) oraz być wykonalne (adekwatne do możliwości jednostki i otoczenia). Dla poszerzenia wartości naukowej z jednej strony, a wychowawczej z drugiej, należy organizować je stopniując poziom trudności, uatrakcyjniać i różnicować, wzmocnić konsekwencję ich realizacji oraz motywować do ich kontynuowania, a także umożliwić ich weryfikację i ocenę przydatności w procesie przewyższania trudnej sytuacji życiowej.

Kolejnym etapem jest *ewaluacja realizacji uzgodnień i wyników pracy*. Jest niezwykle ważnym punktem współpracy pozwalającym na dokonanie oceny skuteczności oraz jakości wykonania poszczególnych zadań. Dodatkowym walorem, mającym pierwszeństwo z wychowawczego punktu widzenia, jest diagnoza błędów czy występujących niedoskonałości, wobec których należy dokonać modyfikacji, i których to należy wystrzegać się w przyszłości. Wprowadzanie zatem etapowych diagnoz pozwala na zmniejszenie ograniczeń przebiegu procesu rozwiązywania problemów klienta, a także zwiększenie jego aktywności i pobudzenie jego poczucia odpowiedzialności. Według praktyków<sup>18</sup> pierwsza ocena rezultatu kontraktu powinna mieć miejsce w czasie nie przekraczającym miesiąca od podpisania umowy o czym informuje strony jasny zapis zamieszczony w jej treści. Sama ocena dokonywana jest we współpracy stron odpowiedzialnych za realizację poszczególnych zadań- ocenie podlega każdy cel szczegółowy i przyporządkowane mu zadanie w następujących aspektach:

- sposób realizacji uzgodnionych działań;
- skuteczność sposobu (metody) wykonywania zadania, np. szukania pracy;
- zaangażowanie osoby/rodziny w realizację działań;
- stopień realizacji celów szczegółowych (w przypadku braku realizacji celów, pracownik opisuje przyczynę zaistniałej sytuacji).

<sup>17</sup> E. Kantowicz, dz. cyt., s. 152.

<sup>18</sup> Materiały szkoleniowe ..., dz. cyt.

Według P. Domaradzkiego, wśród warunków, które mogą przyczynić się do skuteczności metody kontraktowania, należy wyróżnić:

- świadome uczestnictwo klienta, jego aktywność i zaangażowanie na etapie formułowania celów oraz w trakcie realizacji postanowień;
- poczucie odpowiedzialności za swój los;
- akceptacja oceny sytuacji rodzinnej przygotowanej przez pracownika, uświadomienie problemu, jego właściwe usytuowanie w strukturze rodziny oraz sklasyfikowanie jako możliwego do rozwiązania;
- aktywność wszystkich członków rodziny (co uzasadnia teoria systemowego ujęcia rodziny);
- możliwość usamodzielnienia klientów (jest to kryterium decydujące o ilości zawiązywanych kontraktów w rodzinie);
- specjalistyczna wiedza i umiejętności pracownika zapewniające sprawną komunikację między stronami, koordynowanie realizacji kontraktu w taki sposób by zapewnić klientowi maksymalne poczucie sprawstwa i wewnątrzsterowności;
- asertywna postawa pracownika i obiektywizm w ocenie rezultatów działania klienta;
- jasne i klarowne procedury realizacji kontraktów socjalnych określonych przez instytucję, w ramach której są realizowane<sup>19</sup>.

Zestawienie należy uzupełnić o konieczność permanentnego zwiększania kompetencji pracowników, poprzez organizowanie szkoleń z zakresu realizacji metody i radzenia sobie z oporującymi klientami, jak również organizacji stosownego systemu motywacyjnego w celu inicjowania lub potęgowania zaangażowania w pracę. Jest to niezbędne ze względu na specjalne warunki realizacji kontraktu związane z koniecznością inwestycji wielu zasobów energii pracownika (sił fizycznych, potencjału intelektualnego), absorpcji czasu i dużego pokładu pozytywnych emocji, leżących u podstaw konstruktywnej interakcji z klientem. Dalsze zwiększanie skuteczności zapewnia utrzymanie relacji współpracy w atmosferze wzajemnego szacunku i poczuciu bezpieczeństwa, umożliwiającej pracownikowi socjalnemu stosowanie antropotechnik oraz dodatkowych pozytywnych wzmocnień. Odwoływanie się do własnego autorytetu, wspólnych wartości czy przyświecających celów stanowi istotną drogę uruchamiania potencjału sprawczego klienta.

Ponadto, kształtowanie sprzyjającej polityki instytucji pomocowej, wsparcie władz lokalnych w poszerzeniu oferty wsparcia oraz zwiększeniu zakresu dostępnych środków pomocowych, stanowi podstawę usprawniania realizacji metody na poziomie jednostkowym. Daje bowiem pracownikowi dodatkowe, przynoszące pozytywne rezultaty, narzędzie stosowane sytuacyjnie jako wzmocnienie. W mniejszym stopniu (z mniejszą częstotliwością) winno ono przyjąć formę sankcji, stosowanej warunkowo i z umiarem-zawsze adekwatnej do przewinienia podopiecznego. W przypadku jego niewywiązywania się z ustalonych obowiązków, pracownik mógłby przykładowo: ograniczyć, terminowo wstrzymać, bądź też całkowicie pozbawić klienta prawa do odbierania konkretnej usługi. Zasadniczo idea rozszerzenia oferty środków i usług ma na celu potęgowanie motywacji do dalszej pracy podopiecznego (gratyfikację uznaje się za skuteczniejszy, niż warunkowanie awersyjne, bodziec wywołujący zmianę pojedynczego zachowania lub generalnej postawy wobec określonego obiektu).

---

<sup>19</sup> P. Domaradzki, dz. cyt., s. 54.

## OPOLSKIE I WIELKOPOLSKIE DOŚWIADCZENIA W PRACY METODĄ KONTRAKTOWĄ

W związku z koniecznością weryfikowania skuteczności nowych rozwiązań legislacyjnych przeprowadzone zostały badania jakościowe<sup>20</sup> dotyczące realizacji ustawodawczego projektu wprowadzającego na polski rynek usług pomocy społecznej kolejne narzędzie pracy z indywidualnym przypadkiem. Doświadczenia z wdrażania kontraktu socjalnego diagnozowane były w dwóch niezależnych instytucjach pomocy społecznej:

- INSTYTUCJA A: zlokalizowana na południu Polski – w województwie opolskim, dostarcza usług pomocy społecznej na poziomie miejsko-gminnym; swym zasięgiem obejmuje 25-tysięczne miasto oraz mieszkańców okolicznych wsi.
- INSTYTUCJA B: Oddział Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w mieście wojewódzkim (552 735 tys. mieszkańców) na północy Polski.

Skrajne różnice w finansowaniu instytucji, ich lokalizacji (miasto gminne, miasto wojewódzkie), dostępności narzędzi pomocy społecznej czy wielkości (ocenianej według wskaźników: poziomu rozbudowania struktury pionu administracyjnego, zasięgu dystrybuowania świadczeń, liczebności klientów i pracowników), a także ambiwalencje postaw życiowych, tzw. mentalności społecznej pomocobiorców i pracowników wynikające z położenia geograficznego), nie korelują z poziomem skuteczności realizacji metody kontraktowania. Analizując wyniki badań dochodzimy do jednoznacznych konkluzji świadczących o jej niskiej skuteczności w pracy z indywidualnym przypadkiem. Co więcej zmienne te nie wpływają również na kształt polityki instytucji, które ukierunkowane są głównie na pomoc socjalną w formie pieniężnej. Dominująca orientacja materialna podważa podstawowe założenia stosowania metody kontraktowania w jej wewnętrznym wymiarze skuteczności, czyli na poziomie realizacji celów jednostkowych. Szeroko pojęty rozwój indywidualnego klienta: poprawa jakości (czy poziomu) jego życia, uspołecznienie i aktywizacja są zatem niemożliwe. Drastyczny zanik efektywności działań jest również wynikiem deficytu odpowiednich regulacji prawno-organizacyjnych, które nie dostarczają jednoznacznych rozporządzeń wykonawczych. Brak jest nie tylko wskazówek praktycznych (czego obrazem jest niewiedza pracowników dotycząca obowiązujących regulacji prawnych), ale i narzędzi pracy umożliwiających faktyczną zmianę społeczną.

Prezentowane stanowisko odnośnie braku skuteczności metody kontraktowania w pracy z indywidualnym przypadkiem, wysunięte zostały na podstawie dwóch głównych wniosków z rozmów sterowanych oraz fokusów przeprowadzonych w diagnozowanych instytucjach. Pozostałe konkluzje, zwłaszcza w warstwie krytycznej, pokrywają się z zarzutami sformowanymi dotychczas w literaturze przedmiotu. Należy zatem skoncentrować się na kwestiach istotnych dla realizacji celu praktycznego badań, czyli wskazania rozwiązań o charakterze naprawczym, pretendujących jako inspiracje do tworzenia projektu zmian *Ustawy o pomocy społecznej* z dn. 12.03.2004 r. oraz Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dn. 08.11.2010 r. w sprawie wzoru kontraktu socjalnego.

Przede wszystkim, należy zwrócić szczególną uwagę na zmianę awersyjnej postawy pracowników wobec narzędzia. Jest to możliwe wyłącznie w sytuacji wzrostu systemu motywacyjnego.

<sup>20</sup> Badania przeprowadzone przez autorkę artykułu w 2011 r., w ramach pracy dyplomowej na Wydziale Studiów Edukacyjnych Uniwersytetu im. A. Mickiewicza w Poznaniu pod kierunkiem dr Kingi Kuszak (praca magisterska nie publikowana), przyjęły charakter jakościowy, wzbogacony o analizę zmiennych ilościowych, pozwalających na dokonanie obrazowego zestawienia sytuacji wyjściowej i warunków instytucjonalnych. Dokonany zabieg kompilacji metod miał na celu poszerzenie zakresu materiału badawczego jako postawy do sformułowania dalszych wniosków związanych z właściwym przedmiotem diagnozy.



cyjnego (np. w postaci pieniężnego wynagrodzenia)<sup>21</sup> oraz poszerzenia wiedzy w zakresie jego stosowania. Co prawda, wyniki przeprowadzonych badań nie wskazują jednoznacznie, iż takie rozwiązanie okaże się w pełni efektywne (być może jest to przyczyna małej próby badawczej), jednak odwołując się do teorii I. Ajzena: zmiana postawy uruchamiająca reakcję behawioralną wymaga przede wszystkim modyfikacji jej komponentu afektywnego oraz poznawczego.

### PROJEKT ZMIAN ZASTANEJ SYTUACJI

Odpowiedzią na wysunięte z badań wnioski dotyczące niskiego poziomu skuteczności metody kontraktów socjalnych jest szereg autorskich propozycji zmian zakładających realizację następujących rozwiązań:

- 1) *profesjonalnie zorganizowane warsztaty*, które realizowane cyklicznie poruszać winny tematykę obejmującą praktyczne wskazówki wdrażania metody; wykorzystanie dostępnych narzędzi<sup>22</sup>; uwzględnianie elementów aksjologicznych w pracy z kontraktem<sup>23</sup> oraz sytuacje problemowe, które przytaczać będą uczestnicy z autopsji- w celu grupowej analizy i konstrukcji alternatywnych scenariuszy ich rozwiązania (rodzaj grupowego wsparcia lub superwizji);
- 2) *Organizacja ogólnopolskich konferencji czy sympozjów pracowników społecznych* (jako specjalistów w tej dziedzinie) będących płaszczyzną wymiany doświadczeń i punktem wyjścia do: a) dokonania ewaluacji dotychczasowej praktyki; b) modyfikacji narzędzia w kierunku zwiększającym jego skuteczność; c) opracowania oficjalnego podręcznika-poradnika;
- 3) *Budowa ogólnopolskiego systemu statystycznego* dostarczającego danych liczbowych niezbędnych do ewaluacji. Takie dane zbierane mogłyby być w formie tradycyjnej- ankietowej- przesyłanej listownie do każdej placówki, bądź elektronicznej- poprzez zbudowanie bazy danych, do której zmienne wprowadzane byłyby zdalnie przez upoważnionych do tego informatyków (aktualnie każda placówka zatrudnia przynajmniej jednego). Choć głównym celem niniejszego zabiegu jest dokonanie oficjalnej oceny „raczkującego” narzędzia, niedocenionym walorem jest również uświadamianie pracowników i przekonywanie ich do podjęcia trudu stosowania kontraktów za pomocą wymiernych argumentów liczbowych. Współcześnie, w dobie społeczeństwa informacyjnego i szerzącego się ekonomizmu (konsumpcjonizmu), rzeczywiste wartości czy materialne dowody stanowią silniejsze bodźce zmiany niżeli płynne, aksjologiczne przesłanki;
- 4) Stworzenie *oficjalnego dokumentu*, który zawierałby (aktualnie rozproszone lub eklektycznie zestawiane) ustawy regulujące stosowanie kontraktów. Dodatkowo nadanie mu nazwy (zapadającej w pamięć, łatwo przyswajalnej bez względu na różnicowane cechy socjo-demograficzne) oraz rozpowszechnienie papierowego lub elektronicznego egzemplarza dostępnego dla każdego pracownika we wszystkich polskich placówkach, przyczyniłby się do wzrostu wiedzy i świadomości praktyków. Otrzymanie: estetycznie opracowanej, łatwej

<sup>21</sup> Teoria A. Bandury zakłada inicjowanie zachowań pod wpływem: zorganizowanego systemu wzmocnień w oparciu o modelowane przez znaczących innych schematy. A. Bandura, *Teoria społecznego uczenia się*, Warszawa 2007.

<sup>22</sup> Na podstawie analizy sytuacyjnej czy symulacji, potencjalni realizatorzy ustalić mogą optymalne warunki czasoprzestrzenne zastosowania metody, poznać dostępne warianty zestawiania ze sobą narzędzi pracy oraz dokonać przynajmniej ewentualnych skutków interwencji.

<sup>23</sup> Istotnym elementem edukacyjnym warsztatów o tej tematyce może stać się analiza scenek rodzajowych opartych na autentycznych przykładach z jakimi spotkali się praktycy z całej Polski. W celu realizacji niniejszego działania wymagane jest zebranie odpowiedniego materiału dydaktycznego pozyskiwanego za pomocą specjalnie utworzonego, ogólnopolskiego rejestru odnotowującego przypadki stosowania kontraktów. Materiał taki pozwalałby również na prowadzenie statystyk umożliwiających ewaluację.

w odbiorze<sup>24</sup> i poprawnej merytorycznie broszury z pewnością wzbudziłyby powszechne zainteresowanie. Dodatkowo, zainspirowało do podjęcia prób inicjowania kontaktu z klientem w oparciu o kontrakty- co stanowi sedno idei nowatorskich rozwiązań;

- 5) Wychodząc naprzeciw współczesnym tendencjom społecznym, czyli na drogę marketingu i dystrybucji nowego produktu, ciekawym źródłem informacji i promocji narzędzia mogłyby być kompanie społeczne czy reklamy, których adresatami stałby się nie tylko pracownicy ośrodków pomocy, ale i potencjalni beneficjenci. Dotarcie do odbiorców, a także odpowiednie ich przygotowanie do podjęcia niniejszej formy współpracy, ułatwiłyby proces pomocowy. Co więcej, uwzniosiłoby jego poziom aksjologiczny, gwarantując poszanowanie potrzeb poznawczych i godności ludzkiej.

Zmiany te mają niestety charakter rewolucyjny, a więc jeśli możliwy do zrealizowania to wyłącznie w perspektywie działań długoterminowych. Ich wdrażanie wymaga inwestycji zasobów ludzkich i instytucjonalnych (tj. czasu, energii, finansów); jednomyślności i współpracy wszystkich placówek polskich; zaangażowania, aktywności i konsekwentnego uczestnictwa w każdym działaniu; otwartej na zmiany prorozwojowej postawy oraz wsparcia władz państwa (oraz Unii Europejskiej), które stworzyłyby dogodne warunki do przebudowy systemu. Zanim jednak to nastąpi, każda instytucja pomocy społecznej może podjąć inicjatywę i realizować powyższe rozwiązania na własnym poziomie i we własnym zakresie. Budowanie określonej polityki motywacyjnej, organizacja szkoleń, zebrań pracowniczych, superwizji czy autopromocji byłoby tego przykładem. Nie należy jednak zapominać o działaniu w oparciu o istniejące już standardy, tak by nie doprowadzić do sytuacji fragmentaryzacji rynku usług socjalnych. Nadmierna indywidualizacja: różnorodność ofert i rozbieżność w poziomach realizacji środków pomocy społecznej może nadmiernie utrudnić (bądź uniemożliwić) późniejsze ujednoczenie systemu. Pozostaje również trzeci scenariusz, być może najbliższy polskim realiom, czyli całkowita rezygnacja z wdrażania rewolucyjnych zmian i powrotu do prostych form pomocy społecznej. Oczywiście istnieją pozytywne aspekty takiego rozwiązania. Po pierwsze, brak generalnej gotowości, zakorzenionej w polskiej mentalności, na wdrażanie gruntownych zmian (aktualnie rząd podejmuje wiele inicjatyw społecznych albo nieadekwatnych do faktycznych problemów, albo fragmentarycznych i niekompatybilnych z istniejącym już systemem). Po drugie, od lat sprawdzają się w praktyce umowy ustne, tzw. lojalnościowe, zawiązywane pomiędzy klientem, a budzącym zaufanie, kompetentnym przedstawicielem instytucji pomocowej. Ich reaktywacja wymaga odbudowy statusu pracownika socjalnego jako *providera*, a więc znów długotrwałej systemowej pracy, którą podjąć winno społeczeństwo stanowiące sprawnie funkcjonujący system lub goffmanowską instytucję totalną.

## BIBLIOGRAFIA

- Bandura A., *Teoria społecznego uczenia się*, Warszawa 2007.
- Goban-Klas T., *Nadchodzące społeczeństwo medialne* [w:] Juszczyk S. (red.), *Chowanna. Edukacja w sytuacji zmiany społecznej*, t. 2, Katowice 2007.
- Domaradzki P., *Kontrakt socjalny szansą zwiększenia skuteczności pracy socjalnej* [w:] Leońska L. (red.), *Efektywność, skuteczność i jakość działań w pomocy społecznej*, Poznań 2005.

<sup>24</sup> Efekt mógłby być uzyskany poprzez zastosowanie alfabetu wizualnego (*isotype*), który coraz częściej pojawia się w mediach jako podstawa budowania wiedzy społeczeństwa informacyjnego. Zob.: T. Goban-Klas, *Nadchodzące społeczeństwo medialne* [w:] S. Juszczyk (red.), *Chowanna. Edukacja w sytuacji zmiany społecznej*, t. 2, Katowice 2007; D. Skopec, *Dał nam przykład Bonaparte... Siedem zagadnień informacji wizualnej*, „2+3D” 2009, nr 32; A. Záruba, *Isotype. Demokracja dla wszystkich*, „2+3D” 2006, nr 18.

- Petratis J., Flay B. R., Miller T. Q., *Reviewing Theories of Adolescent Substance Use: Organizing Pieces in the Puzzle*, „Psychological Bulletin” 1995, vol. 117 (1).
- Siemaszko A., *Granice tolerancji. O teoriach zachowań Dewiacyjnych*, Warszawa 1993.
- Skopec D., *Dał nam przykład Bonaparte... Siedem zagadnień informacji wizualnej*, „2+3D” 2009, nr 32;
- Strelau J., *Osobowość jako zespół cech*, [w:] tenże (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki*, t. 2, Gdańsk 2004.
- Wysocka E., *Diagnoza w resocjalizacji. Obszary problemowe i modele rozwiązań w ujęciu psychospołecznym*, Warszawa 2008.
- Záruba A., *Isotype. Demokracja dla wszystkich*, „2+3D” 2006, nr 18.

### **STRESZCZENIE**

Przedmiotem analizy w niniejszym artykule jest metoda kontraktu socjalnego w pracy z indywidualnym przypadkiem. Autorka, na podstawie własnych badań, przeprowadzonych w dwóch placówkach pomocy społecznej, doświadczeń pracowników socjalnych oraz dostępnej literatury dokonuje diagnozy warunków realizacji narzędzia w praktyce. Ponadto, przedstawiony zostaje projekt zmian sprzyjających poprawie efektywności kontraktu, jako środka pomnażania potencjału klienta oraz poprawy jakości jego życia.

**Słowa kluczowe:** kontrakt socjalny, metoda pracy z indywidualnym przypadkiem, pomoc społeczna, pomnażanie potencjału klienta.

### **SOCIAL CONTRACT IN THE INDIVIDUAL WORK WITH CLIENT. A RESEARCH REPORT**

#### **Summary**

The author of this paper explores the ways the method called social contract facilitates interaction with clients. The author's arguments are supported by her studies of two institutions specialized in social service, welfare officers' experiences and scientific literature. Moreover, this paper has an ameliorative aspect: it proposes to amend the shortcomings of "social contract" to make the method more effective.

**Key words:** social contract, method of case work, social service, human potential increasing.