

Mariola Mirowska

Innowacyjna formuła prowadzenia przypadku

Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie. Pedagogika 23,
177-183

2014

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, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

<http://dx.doi.org/10.16926/p.2014.23.12>

Mariola MIROWSKA

Innowacyjna formuła prowadzenia przypadku

Słowa kluczowe: pomoc, metoda indywidualnego przypadku, zarządzanie przypadkiem.

Wprowadzenie

Prowadzenie przypadku zawsze przyjmuje formę relacji pomagania między osobą pomagającą a osobą wspomaganą, przykładowo rodzic–dziecko, nauczyciel–uczeń, pracownik socjalny–klient, lekarz–pacjent itp. Relacja ta przebiega w różnych przestrzeniach i miejscach, w środowisku naturalnym bądź instytucjonalnym. Bez względu na to, jakiego rodzaju więzi łączą strony w procesie pomagania, ważne jest, aby towarzyszyła mu refleksja i nastawienie na pomoc uwzględniająca całościową sytuację, w której znalazła się osoba, którą wspieramy.

Tytuł artykułu skłania do refleksji co do jego zawartości. Zapewne trochę tajemniczości dodaje sformułowanie „innowacyjna formuła” – czego? „prowadzenia przypadku”. W tym momencie, jeśli mamy skojarzenie z metodą indywidualnego przypadku, to jesteśmy na dobrej drodze. Do tej klasycznej metody stosowanej w praktyce przez wielu nauczycieli, wychowawców, lekarzy, pracowników socjalnych sięgamy często, próbując z niekwestionowaną pewnością potwierdzić jej ogromny walor metodologiczny i praktyczny, a więc pomocowy. Wśród argumentów pokazujących słabe strony będzie zapewne jej czasochłonność przy ograniczonej, małej liczbie „obsłużonych” uczniów, pacjentów czy beneficjentów. Metodę tę utożsamia się często z zabiegami terapeutycznymi, mającymi na celu przywrócić jednostce zdolność do samodzielnego funkcjonowania w różnorodnych wymiarach życia osobistego. Mam na myśli poprawę samodzielnej oceny, planowania działań i realizacji planu przy realistycznie zachowanej refleksji ich oceny. Celowo używam określenia „prowadzenie” jako kierowanie takim procesem, a nie sterowanie obiektem (pojęcie używane w cybernetyce). Czy i na ile możliwe jest modyfikowanie, zmienianie formuły pro-

wadzenia indywidualnego przypadku w klasycznym jej rozumieniu – postaram się nakreślić w dalszej części artykułu.

1. Klasyczna formuła prowadzenia indywidualnego przypadku

Pisząc o prowadzeniu przypadku, odnosimy się do metody pracy z indywidualnym przypadkiem jako refleksji dla praktyki prowadzonej w obszarze służb społecznych, co nie oznacza, że nie można ich odnosić do innych wymiarów działalności, np. szkolnej. Podstawy teoretyczne i praktyczne dla tej metody wprowadziła Mary Richmond, wzmacniając tym samym kliniczny, medyczny model pracy (socjalnej), realizowany na terenie instytucji zdrowia. Opierała go na psychoanalizie, prowadzonej w psychoterapii, psychiatrii i psychologii klinicznej, koncentrującej się na indywidualnych problemach klientów¹.

Metoda pracy z przypadkiem polega na pomocy w rozwiązywaniu problemów życiowych jednostki poprzez bezpośrednie oddziaływanie pracownika socjalnego na nią i jej najbliższe otoczenie w celu zmobilizowania sił w jednostce, jej aktywizacji i odpowiedniej pomocy dla ulepszenia wzajemnego przystosowania się jednostki i jej środowiska².

Celowo przytacza się definicję, w zawartości której znajduje się odniesienie do pracownika socjalnego. Może dlatego, że bardzo często zawód ten nazywany jest sztuką, a metoda pracy z indywidualnym przypadkiem – według S. Bowersa – jest

sztuką, w której wiedza życiowa i nauka o człowieku oraz środowisku, a także umiejętność obcowania z ludźmi – są użyte w celu zmobilizowania sił w jednostce i odpowiedniej pomocy w społeczeństwie dla ulepszenia wzajemnego przystosowania się jednostki i środowiska³.

Z tego połączenia niewątpliwie można wywnioskować, że praca z indywidualnym przypadkiem nie odbywa się w pustej przestrzeni, ale w miejscach siłami środowiska naznaczonymi, można dookreślić – tkwiącymi w siłach społeczności lokalnej. Na gruncie polskiej pedagogiki społecznej Helena Radlińska także promowała i stosowała metodę prowadzenia przypadku, przy udziale opiekuna wrażliwego i nastawionego na całościową sytuację, często wieloprotblemową jednostki. Pracę z przypadkiem rozumiała jako budzenie, uaktywnianie, zmobilizowanie i nakierowywanie jednostki na system działań pomocowych. Prowadzenie przypadku jako etap metody indywidualnego przypadku tym bardziej wydaje się kierowaniem jednostki dwutorowo: po pierwsze – uruchamianiem potencjału jednostki do przystosowania się w środowisku w toku relacji pomagający–wspomagany, a po drugie – do angażowania w ten rozwój sił tkwiących

¹ J. Przywojska, *Nowe zarządzanie i governance w pracy socjalnej*, Warszawa 2014, s. 40.

² Tamże, s. 41.

³ Za: Z. Ostrihanska, A. Greczuszkin, *Praca z indywidualnym przypadkiem w nadzorze rodzinnego kuratora sądowego*, Lublin 2000, s. 40.

w społeczeństwie. W tym względzie pomocne mogą być wszelkiego rodzaju instytucje, organizacje z potencjalnymi usługami wspierającymi i pomnażającymi kapitał jednostki.

Klasyczny schemat metody indywidualnego przypadku sprowadza się do trzech etapów:

- wywiad;
- diagnoza;
- interwencja.

Każdy etap wymaga profesjonalizmu z zachowaniem zasad etycznego postępowania. Przedmiotem zainteresowań autorki nie jest analiza i opis poszczególnych etapów metody w klasycznym jej brzmieniu, ale zasygnalizowanie próby modyfikowania samej formuły prowadzenia przypadku w koncepcji dostosowywania i dostarczania klientowi potrzebnego mu, po zdiagnozowaniu i oszacowaniu zasobów, zestawu usług, co ważne – w jednym pakiecie.

2. Zmodyfikowana formuła prowadzenia przypadku

Jak zaznaczyłam wcześniej, metoda pracy z indywidualnym przypadkiem, cenna w założeniach teoretycznych i praktyce, powinna być wzbogacona o elementy umożliwiające dopełnienie tej formuły w mechanizmy użyteczności i efektywności w wymiarze jednostkowym, jak i społecznym. W dobie rozwijającej się gospodarki rynkowej, wzrastającej konkurencji i gry sił rynkowych potrzebujemy działań nakierowanych na sukces. Tylko działania oszacowane, nacechowane planowością, monitorowaniem oraz ewaluacją dają prawdopodobieństwo sprawnego działania, o wysokiej jakości usług. Sprawnie nie oznacza w tym względzie szybko, byle jak. Praca z indywidualnym przypadkiem to najczęściej kontakt z osobą o wielu różnorodnych problemach, często jest to „spirala” nakładających się na siebie niezaspokojonych potrzeb. Bez zaplanowanego, kierowanego (podmiotowego) prowadzenia przypadku (osoby) przy wykorzystaniu potencjału w niej tkwiącego, sił środowiska oraz usług instytucji czy organizacji nie możemy oczekiwać postępu i innowacji w zakresie rozwiązywania problemów społecznych. Kierowanie jednostką nie musi oznaczać jej ubezwłasnowolnienia, ograniczania wolności, wręcz przeciwnie – może wzmocnić jednostkę, pod warunkiem, że będzie ona świadoma przebiegu procesu działania. Świadome i aprobowane przez jednostkę działanie może przeobrazić się we współdziałanie ze współodpowiedzialnością. Prowadzenie indywidualnego przypadku, ale także i rodziny klienta (tak będę nazywać przypadek) w nowej formule wymaga uwzględnienia nowej perspektywy działania pomagającego (menedżera przypadku)⁴. Po pierwsze, wy-

⁴ A. Smrokowska-Reichmann, *Zarządzanie przypadkiem – Case Management (CM) w pracy socjalnej*, [w:] *Nowe kierunki i tendencje w organizacji i zarządzaniu pomocą społeczną*, red. A. Skowrońska, Warszawa 2013.

wiad i diagnoza zostają wcielone w jeden etap. Oczywiście powinno się stać, że przeprowadzając wywiad, diagnozujemy, i nie można tych dwóch czynności sztucznie oddzielać. Przeprowadzając wywiad, gromadzimy materiał do diagnozy, albo diagnozując, posługujemy się kwestionariuszem wywiadu. Na jedno wychodzi, ale dla formalności szacujemy i skracamy czas do podjęcia interwencji w klasycznym rozumieniu *case work*. Ten etap składałby się z trzech ważnych elementów: planowania, realizacji i monitoringu. Końcowy trzeci etap to ewaluacja z dokumentacją. Może w tym momencie pojawić się oburzenie na „dodatkową papierologię”, ale nie do końca. Właściwie uporządkowane dokumenty, ich kolejność, przyporządkowanie teczek z dokumentacją Pani/Pana X do jednego konkretnego zarządzającego klientem określa i zgromadzą w jednym miejscu naszą całościową wiedzę o danym przypadku. Tym samym ograniczymy zjawisko tzw. drzwi obrotowych, którymi przemieszczają się klienci pomiędzy różnymi instytucjami, często bezskutecznie, a często bardzo skutecznie pobierając świadczenia z wielu miejsc. Zmieni się także sytuacja i postrzeganie zawodów związanych z pomaganiem, przykładowo – pracownik socjalny, pracujący formułą zarządzania klientem, stałby się profesjonalistą pracującym z klientem w ujęciu systemowym pomagam–nie pomagam. Daje to w większym stopniu prawdopodobieństwo podjęcia przez klienta woli współpracy, a co za tym idzie – odpowiedzialności za działanie. Akcentowanie w pomaganiu jako zarządzaniu pojęcia klient w odniesieniu do osoby, której pomagamy, znacząco wpłynąć może na sposób postrzegania i traktowania siebie przez obie strony oraz doprecyzuje sposób komunikacji między stronami. Dotychczas pracując z beneficjentem pomocy społecznej, postrzegamy go, i często komunikujemy mu, że jest osobą otoczoną „pajęczyną problemów”, przez co osłabiamy jego mocne strony, a wręcz go blokujemy na zmianę. Tymczasem w zmodyfikowanej formule prowadzenia–kierowania–zarządzania przypadkiem postrzegamy osobę jako klienta równoprawnego i współodpowiedzialnego, bo za jego zgodą i akceptacją uczestniczącego w procesie możliwości dokonania zmiany, czego dajemy mu werbalne czytelne komunikaty. Klient musi wiedzieć, że nie jest słaby, a jeśli słabość mu się zdarzyła, to może ją pokonać i siebie na nowo odkryć. Tutaj nasuwają się słowa piosenki Boba Dylana „Przez ile dróg musi przejść każdy z nas, by mógł człowiekiem się stać?”. Nie chodzi tutaj o deprecjonowanie godności człowieka, pomniejszanie go, ale o uświadamianie mu, a wcześniej sobie, że nasza droga to pasmo doświadczeń dobrych i złych, wzmacniających go bądź deprecjonujących jego wartość, ale zawsze są one lekcją, z której powinniśmy wysnuwać wnioski. Każde zdarzenie traumatyczne, kryzysowe, jest okazją do wzmocnienia dla rozwoju, pod warunkiem, że mamy oparcie w sobie lub w kimś. Takie postrzeganie swoich słabości pomaga każdemu z nas, a co dopiero osobie nieradzącej sobie z wieloma problemami. Wchodzenie w relację pomagania z poczuciem godności, odpowiedzialności i sprawstwa za dalsze wybory życiowe jest warunkiem wstępnym, ale koniecznym dla ciągu procesu zmia-

ny. Zarządzanie przypadkiem w takim ujęciu akceptuje wstępnie inność klienta, zamiast definiować go jako sprawcę lub ofiarę patologii, dysfunkcji, społeczności⁵. Nie oznacza to, że lekceważymy problemy klienta, czego dowodem jest poszukiwanie sił i zasobów, pomagających wyjść z trudnej sytuacji. Przy takim wzmocnieniu klienta w poczuciu jego sprawstwa możliwe jest przystąpienie do dialogu opartego na współpracy i współodpowiedzialności za przebieg dalszych etapów procesu pomagania, co możemy zawrzeć np. w kontrakcie. Planując kolejne etapy, uwzględniamy zasoby i możliwości klienta, swoje uprawnienia i siły środowiska, w tym usługi instytucji potrzebnych do zrealizowania planu pomocowego. Mam tu na myśli usługi, które dostarczyć mogą dla naszego klienta instytucje, organizacje, bliższe i dalsze otoczenie. Realizacja tych usług musi być stale monitorowana. Prowadzący przypadek monitoruje przebieg dostarczanych usług przez wybrane instytucje, ich jakość oraz sposób wykorzystania przez klienta. Ewaluuje skuteczność działań w odpowiednio przygotowanej dokumentacji. W ten sposób ma możliwość na bieżąco dokonywać korekt w ofercie usług dla konkretnego przypadku-klienta, komunikować te zmiany dostawcy i odpowiadać na rzeczywiste aktualne potrzeby klienta. Mamy tym sposobem realizowany model pomagania – oparty na zasobach klienta i systemie zintegrowanych usług – w jednym pakiecie. Strategia taka jako zindywidualizowany pakiet usług dopasowanych do osobistych potrzeb klienta niesie ze sobą sporo korzyści:

- klient jest zadowolony, bo ma dostęp do wielu usług z różnych sektorów u jednego pomagacza;
- usługi trafiają do rzeczywiście potrzebujących przypadków;
- wiele usług nie jest marnotrawionych;
- podnosi się efektywność usług w wymiarze społecznym – działanie jest adekwatne do potrzeb klienta, ekonomiczne – usługi są tańsze, bo bez pośrednika, a ich jakość wzrasta, bo są monitorowane i kontrolowane.

Nie będąc zwolennikiem nadmiernej kontroli, zdaję sobie sprawę, że sprawne zarządzanie musi zawierać ten element, dla poczucia bezpieczeństwa dawcy i biorcy. Kontrola sprawowana w klimacie współodpowiedzialności za wspólny sukces sprzyja akceptacji kontrolowania przebiegu działań. Jeżeli zinterioryzujemy system wartości i celów jako swój własny i mamy poczucie szacunku oraz wartości w oczach pomagającego nam podmiotu – nie straszny nam jego nadzór, a wręcz daje on nam świadomość współpracy i wsparcia.

Wykorzystanie takiej formuły prowadzenia przypadków, zwłaszcza wielo-problemowych, w instytucjach (pomocy społecznej, służbie zatrudnienia, edukacji, służbie zdrowia itp.) daje możliwości większej współpracy, doskonalenia oferty pod względem rzeczywistych potrzeb klientów, oraz konstruowania zestawu ofert dla osobistych potrzeb, oczekiwań i możliwości klienta.

⁵ Tamże, s. 32.

3. Dylematy – zamiast zakończenia

Wracając do pytania postawionego na początku artykułu: czy możliwe jest modyfikowanie klasycznej metody indywidualnego przypadku w kierunku nowej formuły prowadzenia przypadku? Odpowiedź jest trudna, bo wiele zmian wypadaloby przeprowadzić. Po pierwsze i najważniejsze – to wiedza. Ona stanowi punkt wyjścia do jakichkolwiek rozważań, do refleksji nad tym, jak było, jak jest i dokąd zmierzamy. W dobie tak wielu nośników najcenniejsza jest dzisiaj informacja, ale nas interesuje ta naukowa. Przyszły adept profesjonalnego pomagania, zwłaszcza w bezpośrednim kontakcie z drugą osobą (klientem), musi mieć ugruntowaną wiedzę o człowieku i mechanizmach jego rozwoju w warunkowaniach środowiskowych. Po drugie – implementowanie rozwiązań, modeli pomocowych, choćby najbardziej efektywnych musi uwzględniać realia kraju, w którym chcemy go zaadoptować. Proponowana w tym artykule innowacyjna formuła prowadzenia przypadku także te realia musi uwzględniać. Trudno jest wciąż przełamywać stereotyp osoby potrzebującej opieki czy wsparcia jako osoby biednej i biernej – na rzecz pełnowartościowego klienta, który znalazł się w sytuacji trudnej, ale możliwej do wyjścia. I kolejna trudność to problem współpracy instytucji dostarczających usługi w systemie poprzecznym. O ile dochodzimy do profesjonalizowania działań pomocowych i dostarczania usług w systemie pionowym instytucji, o tyle trudno nam dostosowywać ofertę usług do indywidualnych, osobistych potrzeb klienta w jednym pakiecie – zestawie. Jeżeli już powstanie tzw. zespół interdyscyplinarny wobec jakiegoś problemu jednostki czy grupy, to trudno jest dookreślić, jaka służba, kto personalnie, za przebieg tego wypracowanego planu działania odpowiada. Myślę, że koniecznym staje się systemowe wypracowanie modelu pomagania w oparciu o zasoby klienta i zintegrowane usługi, pochodzące z różnych instytucji, w jednym pakiecie pod klienta. Bez względu na to, w jakim sektorze pomagania będzie prowadzona relacja pomagania, musi być zmieniona świadomość społeczna co do samego procesu pomagania, istoty pomagania. Dzisiaj mamy sytuację, w której każda z instytucji czy organizacji proponuje klientowi to, co ma, a powinniśmy dążyć do poszukiwania (po przeprowadzonej diagnozie) takich usług, które klientowi są niezbędne. Zmiana myślenia polegająca na odwróceniu kierunku pomagania „od klienta do instytucji” na „od klienta do pakietu usług” to początek jakichkolwiek innowacyjnych formuł, ale zawsze z myślą o rozwoju człowieka i całego społeczeństwa.

Summary

The Innovative Case Management Formula

The subject of interest for the author of the following book is to modify the case management method, in particular at the implementation phase. With regard to contemporary social, educational and economic challenges, it is necessary to search for solutions based on considerable effectiveness in social, economic and service quality aspects. The classical casework method enhanced by the case management formula provides an opportunity to extend the scope of usefulness of the method with respect to rational use of individual, group and institutional resources which provide required services. Thus, the contribution of science becomes useful for development of an individual, effectiveness of social services, education, and economic development which constitute the mission and nature of science. Would it be possible with the innovative case management formula? It is time for a discussion and setting up a new theoretical and practical reality.

Keywords: help, method of the individual case, case management.