

## **PRZEMOC W POMOCY SPOŁECZNEJ**

Od 18 lat pracuję w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Ełku. Przez 17 lat pracowałam jako kierownik sekcji pracowników socjalnych, a od roku w kieruję Środowiskowym Domem Samopomocy dla Osób z Zaburzeniami Psychicznymi. Moje refleksje na temat przemocy w pomocy społecznej wynikają z doświadczeń w pracy i z licznych szkoleń i konferencji, gdzie poznałam wielu pracowników socjalnych z innych ośrodków. Przez kilka lat uczyłam też pracy socjalnej w szkole służb społecznych.

### *Jak rozumiem przemoc, a jak pomoc?*

Przez przemoc, rozumiem taką sytuację, kiedy zmuszam inną osobę do określonego zachowania, wykorzystując swoją przewagę. Stosując przemoc nie liczę się z wolą, argumentami, przekonaniem „ofiary”. Wobec tego, nawet działanie „dla dobra” drugiego człowieka, np. umieszczenie go w domu pomocy społecznej czy odebranie mu dziecka, bez jego zgody, **też jest przemocą**. Przez pomoc, rozumiem, działanie zgodne z wolą i intencją osoby, której pomagam, ale zgodne również z moimi własnymi przekonaniem. Jest to dokładanie własnej siły, możliwości i umiejętności do działania osoby, której pomagam. Pomocą nie jest więc, wyręczanie, zmuszanie do czegoś, czy dawanie pieniędzy.

Przez pomoc społeczną, klienci rozumieją głównie zapomogi (czyli finansowe lub rzeczowe zasiłki), natomiast pracownicy socjalni – zapomogi oraz tzw. pracę socjalną. Ustawa o pomocy społecznej mówi, że praca socjalna to „praca z osobami i rodzinami w **celu rozwinięcia lub wzmocnienia ich aktywności i samodzielności**”. Praca socjalna to pomoc w zrozumieniu przyczyn trudnej sytuacji klienta, pomoc w rozwiązywaniu problemów emocjonalnych, konfliktów z bliskimi oraz nauka umiejętności życiowych i społecznych. Szczególnie ważna jest pomoc w odbudowie wiary w siebie, poczucia własnej wartości i sprawczości oraz zaufania do innych.

### *Relacje pracownik-klient.*

Od wielu lat przeciętnym klientem ośrodka pomocy społecznej jest osoba od dawna, lub nigdy nie pracująca, z niskim wykształceniem, posiadająca dochody na granicy nędzy, często w złym stanie zdrowia, mieszkająca w złych warunkach. Nierzadko z pomocy ośrodka korzystają kolejne pokolenia osób wykluczonych: charakteryzują się one niskim poczuciem własnej wartości, są bierne, nie mają żadnej motywacji, żeby „wziąć swoje życie w swoje ręce”, coś próbować zmienić, pójść do pracy, czy zdobyć lub podnieść swoje kwalifikacje zawodowe. Tacy klienci oczekują od pracowników socjalnych przede wszystkim pieniędzy, za które jakoś będą żyć. Żeby zdobyć te pieniądze, muszą wykonać wymagane przez pracownika czynności, tj. donieść dokumenty, czasem „zebrać pieczątki”, czy pojawić się ze 2 razy w poradni leczenia uzależnień. Używają też innych swoich umiejętności, żeby pieniądze dostawać – jak najwięcej i jak najczęściej. Moim zdaniem wielu klientów nieźle się orientuje, którą panią socjalną brać na litość, a którą straszyć, złożeniem skargi czy interwencją mediów. Oczywiście, brak pieniędzy jest objawem głębszych problemów, jednak przeciętny klient jest przekonany, że gdyby dostał wystarczająco dużo pieniędzy, to inne jego problemy same by się rozwiązały.

Kiedy klient przychodzi do ośrodka pomocy, staje się petentem. Musi przyznać się do nieudolności w radzeniu sobie ze swoim życiem. Czuje się skazany na łaskę lub niełaskę jakiejś urzędniczki. Taka sytuacja u każdego człowieka wywołałaby dyskomfort, poczucie przedmiotowego traktowania. Dodatkowo klient wielu wymagań pracownika socjalnego po prostu nie rozumie. Nie zna i nie rozumie też przepisów. Wiele wymagań odbiera więc jako szkodliwe.

W takiej sytuacji niewiele trzeba, żeby poczuł się ofiarą przemocy i sam zaczął stosować różne formy nacisku na pracownika: agresję słowną, groźby, manipulacje, roszczenia. Zaczyna się wtedy „przepychanka”, gra w „czyje na wierzchu?”. Efekt jest taki, że chociaż klient dostanie w końcu te 100 czy 150 złotych na miesiąc, to nikt nie jest zadowolony. Klient nie ma poczucia, że jego sytuacja finansowa i życiowa jakoś się poprawiła, a pracownik socjalny – że komuś realnie pomógł w jego problemach. Obie strony czują się upokorzone rozgrywkami, manipulacjami, wzajemnymi zawiedzionymi oczekiwaniami.

#### *Pracownik socjalny jako przedstawiciel instytucji.*

Wspominałam już, że klienci nie rozumieją przepisów, pracownicy socjalni też ich często nie rozumieją. Przepisy są skomplikowane i niespójne, co utrudnia zarówno ich stosowanie jak i wyjaśnianie osobom korzystającym z pomocy zasad jej przyznawania. Celem pomocy społecznej jest, jak mówi ustawa, podejmowanie działań zmierzających do usamodzielnienia się klientów. Realną miarą efektywności usług jest jednak ilość pieniędzy wydana w formie zapomóg. Dla wszystkich jasne jest, że zapomogi, które klient otrzymuje w OPS-ie nie tylko nie zapewniają mu godnego życia, ale go uzależniają i demoralizują. Ustawa mówi też, że: „w pracy socjalnej wykorzystuje się metody i techniki stosowane z poszanowaniem godności osoby i jej prawa do samostanowienia”. Wtedy pracę socjalną należy rozumieć jako pomoc w zrozumieniu przyczyn trudnej sytuacji klienta, próbę wspólnego poszukiwania możliwych rozwiązań oraz wsparcie w realizacji sensownych i realistycznych pomysłów podopiecznego na poradzenie sobie z problemami. Wymaga to od pracownika uważnego słuchania klienta, solidnej diagnozy deficytów i potencjałów oraz systematycznego wspierania konstruktywnych zmian. W tak rozumianej pracy socjalnej nie ma przemocy.

Przejętni pracownicy socjalni jednak na ogół nie mają czasu, często też umiejętności, żeby razem z klientem docierać do sedna jego problemów, do propozycji rozwiązań, do zawarcia rzetelnego kontraktu, a później do wspierania go w trakcie jego realizacji. Gdy pomagam, zwykle wiem lepiej co powinien zrobić klient, żeby jego funkcjonowanie się poprawiło. Gdy mu powiem co ma robić, a on zastosuje się do moich rad będzie szybciej i prościej. Kiedy równocześnie decyduję, jaką klient otrzyma zapomogę, powoduję, że działa on pod presją. Uważa, że otrzymuje pomoc pieniężną pod warunkiem, że spełni moje oczekiwania. Takie postępowanie rodzi w podopiecznych opór, zmusza do działań pozornych, rozgrywek, udawania. W rezultacie powoduje też moją frustrację, bo okazuję się nieskuteczna. Trudniejsze jeszcze są dla mnie sytuacje, kiedy muszę zadecydować o dalszym życiu klienta. Przykładem mogą być decyzje o zabranii dzieci z domu, umieszczeniu osoby niepełnosprawnej czy starszej w domu pomocy społecznej czy szpitalu psychiatrycznym bez jej zgody, wszczęciu postępowania karnego z powodu przemocy w rodzinie. Zwykle muszę podjąć taką decyzję sama, często pod presją strachu: „jak coś się stanie, to ja będę pierwszą winną”. Mam wtedy wiele wątpliwości, wiem, że nie ma dobrych rozwiązań i zawsze w jakimś stopniu stosuję przemoc. Mogę próbować tę odpowiedzialność trochę rozłożyć, postarać się zbudować zespół interdyscyplinarny, zaprosić kuratora rodzinnego, pedagoga czy innych przedstawicieli służb społecznych. Ale wymaga to poznania ludzi z różnych instytucji, nawiązania współpracy, uzyskania ich zaangażowania, działań organizacyjnych i przede wszystkim czasu, żeby dobrze zdiagnozować sytuację.

Pracownicy socjalni czują się tylko trybikami w wielkiej maszynie. Realizują decyzje, których sensu i celu nie rozumieją. Na szkolenia, zmniejszenie liczby klientów przypadających na poszczególnego pracownika socjalnego i inne „usprawnienia” nie ma pieniędzy. Nie bez znaczenia jest też fakt, że OPS jest miejscem pracy i ludzie tam pracujący, żeby go nie stracić, stosują się do poleceń kierownictwa, nawet gdy ich nie rozumieją, lub uważają je za bezsensowne. Do tych problemów dochodzi jeszcze plaga ostatnich czasów – prasa i telewizja. Wiele rzeczy robimy z lęku przed kolejną nagonką i sensacją rozdmuchaną w mediach.

### *Działania pozorne.*

Uważam, że problemy przemocy w pomocy społecznej występują na różnych „poziomach”, oraz że co innego się „głosi”, a na co innego rzeczywiście zwraca uwagę. Dużo się mówi o pracy socjalnej, dawaniu wędki a nie ryby, podnoszeniu kwalifikacji pracowników. Natomiast kontrola ze strony przełożonych dotyczy głównie dokumentacji, terminowości w rozdysponowaniu środków oraz skarg ze strony podopiecznych, czyli w rzeczywistości wszystko kręci się wokół zapomóg. Klienci oczekują pieniędzy, są gotowi na wiele, żeby je zdobyć, ale to w żaden sposób nie przybliży ich do „usamodzielnienia się”. Nie ufają „przemądrzałym paniom socjalnym”, nie wierzą też, że jest ktoś, kto naprawdę chce im pomóc. Czują się manipulowani i sami manipulują aby uzyskać doraźne korzyści. Spełniają absurdalne zalecenia, zbierają pieczątki, uczestniczą w programach, które im nic nie dają, traktując te działania jako konieczną pańszczyznę, niezbędną do zadowolenia „urzędnika”, który decyduje o zapomódze. Pracownicy socjalni muszą wydać pieniądze według nie do końca jasnych kryteriów oraz wytłumaczyć się ze skarg. Nie mogą też liczyć na szkolenia gdzie nauczyłoby się niesienia innego rodzaju pomocy, na zmniejszenie liczby klientów, którym mają pomagać, na docenienie ich zaangażowania gdy spróbują pracować inaczej. Oczywiście jest, że w takich warunkach szybko wypalają się zawodowo i wpadają w rutynę. Instrumentalny stosunek do klientów pogłębia w nich poczucie niższości i bezradności, więc oni z kolei rozładują swoją frustrację na pracownikach socjalnych i tak w kółko...

### *Wnioski i postulaty*

Od roku pracuję w środowiskowym domu samopomocy, dziennej placówce, do której przychodzą osoby z zaburzeniami psychicznymi, i w której staramy się pomagać tym osobom w powrocie do samodzielnego życia. Ten dom funkcjonuje w strukturach MOPS w Ełku, ale nie zajmuje się zapomogami, tylko samą pracą socjalną. Nasz 6-cio osobowy zespół pracuje z ok. 35 klientami i ich rodzinami, mamy czas na diagnozę problemów, deficytów i możliwości klienta. Mamy sposobność poznania klienta podczas pracy i zabawy, mamy wiele czasu na rozmowy. Mogę porównać to z pracą w rejonie - dużo łatwiej jest rozmawiać o problemach, ustalać zasady, zawierać kontrakty, kiedy nie zależy to od pieniędzy. Teraz mam poczucie, że nie ma między nami, a klientami żadnego konfliktu interesów, gry pozorów, że „gramy do jednej bramki”.

Sądzę, że w pomocy społecznej istnieje przemoc na wielu poziomach i w wielu wymiarach. Trzeba o niej mówić i dyskutować otwarcie, przede wszystkim, żeby uświadomić sobie, jakie skutki powoduje zarówno w „ofiarach” jak i „sprawcach”. Wprowadzenie, kilku rozwiązań, pozwoliłoby nam uniknąć części niepotrzebnych nadużyć, uważam, że:

- zapomogi powinny być przyznawane według precyzyjnie określonych kryteriów i zasad, a uznaniowość zminimalizowana,
- pomoc finansowa lub rzeczowa powinna być oddzielona od pracy socjalnej, pomocy w obu tych formach powinni udzielać inni pracownicy,
- niezbędne są szkolenia z zakresu prowadzenia pracy socjalnej, nawiązywania kontaktu z klientem, zawierania kontraktu, tworzenia diagnozy, pracy ze środowiskiem lokalnym, itd.