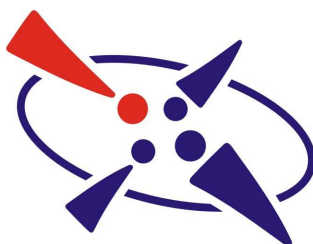




Program Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL dla Polski 2004 - 2006



Partnerstwo na Rzecz Rozwoju  
**„Telepraca Scala Rodzinę”**  
60107d2

## **Wsparcie psychologiczne osób z trudnościami na rynku pracy**

Podstawy metodologiczne



Publikacja stanowi element rezultatu „*Model wspierania elastycznych form zatrudnienia i zasad pracy na odległość dla osób sprawujących opiekę nad osobami zależnymi*”, upowszechnianego w ramach Działania 3 projektu „*Rodzic - Pracownik - rozwój zawodowy rodziców podczas urlopu wychowawczego*”.

Kielce, czerwiec 2007 r.



Spis treści	nr strony
1. Podstawy funkcjonowania jednostki w otoczeniu elastycznych form pracy .....	1
1.1. Podejście skoncentrowane na wsparciu psychologicznym.....	1
1.2. Podejście ukierunkowane na rozwijanie umiejętności życiowych .....	6
2. Znaczenie rozwijania umiejętności życiowych.....	8
3. Podsumowanie.....	11
4. Bibliografia.....	12







## **1. Podstawy funkcjonowania jednostki w otoczeniu elastycznych form pracy**

Cechą charakterystyczną współczesności jest zmiana, wymuszająca w różnych obszarach konieczność dostosowywania się i adekwatnego reagowania na zmieniające się wymagania. Adaptacja wymaga wielu umiejętności w tym konieczności szukania wsparcia psychologicznego.

### **1.1. Podejście skoncentrowane na wsparciu psychologicznym**

Wsparcie otrzymywane od innych ludzi jest szczególnie ważne, a krytycznych momentach życia potrzebne jest każdemu.

Systemy wsparcia społecznego mogą mieć charakter spontaniczny, np. pomoc przyjacielska czy sąsiedzka w określonej sytuacji, lub ciągły np. wsparcie rodzinne czy przyjacielskie w wielu sytuacjach trudnych.

W takich momentach gdy jest nam ciężko, ogromną rolę odgrywają różne grupy społeczne, z którymi jesteśmy związani lub pojedyncze osoby bliskie nam (partner, przyjaciel, rodzic czy dziecko). Pomoc, którą ofiarują nam bywa różna i w zależności od okoliczności i od nas samych- bowiem różnego rodzaju wsparcia potrzebujemy. Czasem niezbędna jest konkretna pomoc, taka jak pożyczanie pieniędzy, czy poświęcenie swojego czasu, a czasami wystarczy, że ktoś po prostu wysłucha nas; sama obecność kogoś lub choćby świadomość, że nie jesteśmy sami.

Najczęściej posiadamy taką sieć powiązań społecznych (rodzina, przyjaciele, koledzy, sąsiedzi, organizacje formalne, organizacje nieformalne, nauczyciele, duchowni, lekarze, itd.), która potrafi nam zapewnić:

- wsparcie emocjonalne, polegające na dawaniu lub otrzymywaniu komunikatów werbalnych i niewerbalnych typu: „jesteś kochany”, „lubimy Cię”.
- wsparcie wartościujące, polega na dawaniu jednostce komunikatów typu „jesteś dla nas kimś znaczącym, ważnym”,

## Wsparcie psychologiczne osób z trudnościami na rynku pracy - podstawy metodologiczne

- wsparcie instrumentalne, czyli dostarczanie konkretnej pomocy, świadczenie usług, np. pożyczanie pieniędzy, załatwienie mieszkania, ubrania, lekarstwa, itp.,
- wsparcie informacyjne, czyli udzielanie rad, informacji, które mogą pomóc w rozwiązywaniu problemu.

Więź z innymi chroni przed poczuciem alienacji i już z tego względu wzmacnia odporność psychiczną.

W literaturze jedni podkreślają, że wsparcie społeczne to „pomoc dostępna dla jednostki w sytuacjach trudnych, stresowych” (Sęk 1986) natomiast według innych badaczy wsparcie społeczne człowiek otrzymuje w życiu codziennym, w czasie ciągłych interakcji z innymi ludźmi, zaś zapotrzebowanie na nie wzrasta gwałtownie w sytuacjach trudnych (Jaworowska-Obłój, Skuza 1986; Caplan, 1984). Sęk (1986, 1991) określa wsparcie społeczne jako rodzaj interakcji społecznej podjętej przez jedną lub dwie strony w sytuacji problemowej, w której dochodzi do wymiany informacyjnej, emocjonalnej lub instrumentalnej. Wymiana ta może być jednostronna lub dwustronna, może być stała lub zmieniać się. Zawsze istnieje w takim układzie osoba pomagająca i odbierająca wsparcie. Aby taka wymiana była skuteczna, konieczna jest spójność między potrzebami biorcy, a rodzajem udzielanego wsparcia. Celem tej interakcji jest zbliżenie do rozwiązania problemu jednego lub obu uczestników.

Pojęcie wsparcia społecznego (social support) pojawiło się w latach 70-tych w USA, zwrócono wtedy uwagę, że posiadanie go ma wpływ na zdrowie, lepsze radzenie sobie w sytuacjach trudnych.

Prawidłowe relacje z innymi ludźmi zapewniają:

- a) zewnętrzne i wewnętrzne bezpieczeństwo;
- b) rozwój zainteresowań i zdolności;
- c) realizację potrzeby przywiązania;
- d) przekonanie o własnej wartości;



- e) poczucie niezawodności sojuszy;
- f) przewodnictwo (Weiss, 1973).

Niektórzy badacze (Jaworowska-Obłój, Skuza, 1986) zwracają uwagę, że w sytuacjach gdy wsparcie społeczne zastępuje człowiekowi inne sposoby rozwiązywania problemów związanych z sytuacjami trudnymi, a zwłaszcza gdy występuje to permanentnie, może nastąpić utrata zdolności jednostki do samodzielnego radzenia sobie w okolicznościach krytycznych, zanik samodzielności i coraz znaczniejszy stopień uzależnienia się osoby od wsparcia i pomocy otoczenia. Zbyt wysoki poziom wsparcia może wywierać negatywny wpływ na zdolności adaptacyjne jednostki de facto ubezwalniać ją.

Ludzie różnią się między sobą potrzebą otrzymywania pomocy od innych. Czasami potrzeba autonomii, bycia kompetentnym, samodzielnym i niezależnym powoduje unikanie pomocy i wsparcia. Czasem to samo zjawisko wywołuje nieumiejętność brania od innych pomocy. Bywa też tak, że przyczyną nie przyjmowania wsparcia jest obawa przed, niemożnością odplacenia się otoczeniu w ten sam sposób.

Wydaje się, że istotną rolę w osiągnięciu poczucia samorealizacji i zachowania zdrowia psychicznego, odgrywa osiągnięcie satysfakcjonującej jednostkę proporcji między stopniem związania z innymi, zakresem wspólnoty z otoczeniem, a potrzebą autonomii i niezależności właściwą każdej jednostce (Jaworowska-Obłój, Skuza, 1986, Caplan, 1984).

Istotny wpływ jeżeli chodzi o efekty wspierania mają cechy osoby wspieranej, np. sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych, łatwość nawiązywania i podtrzymywania kontaktów z innymi, poziom społecznego niepokoju, umiejętność rozwiązywania problemów społecznych, zdolność do efektywnego pełnienia różnych ról społecznych. Percepcja i ocena otrzymywanego wsparcia zależy od antycypacji przyszłości czyli od poziomu dyspozycyjnego optymizmu. Jednostka może postrzegać otrzymywane wsparcie

Wsparcie psychologiczne osób z trudnościami na rynku pracy - podstawy metodologiczne  
jako mniejsze niż w rzeczywistości, ponieważ przejawia tendencje pesymistyczne.

Ciekawe jest to, że osoby zewnętrzsterowne mają poczucie, że otrzymują więcej wsparcia niż osoby wewnętrzsterowne (Sęk, 1986) czy też z wysokim poziomem neurotyzmu.

Otrzymywane wsparcie społeczne zależy zarówno od obecnej sytuacji i wszystkich jej komponentów, jak i dotychczasowej historii życia, od otrzymywanego wsparcia w dzieciństwie, od przystosowania człowieka, głębokości jego związków z ludźmi i uzyskiwanymi gratyfikacjami (Jaworowska-Obłój; Skuza, 1986, Sęk, 1991).

Tak więc ludzie różnią się umiejętnościami i cechami osobowości, które sprzyjają wchodzeniu w sytuacje wsparcia (np. towarzyskość, empatia, potrzeba zależności, prospołeczność sprzyjają otrzymywaniu wsparcia).

Inni wręcz unikają pomocy, mają dużą potrzebę autonomii, są kompetentni i niezależni.

Czasem jednostka unika wsparcia mimo poczucia zagrożenia, gdyż korzystanie ze wsparcia mogłoby obniżyć jej samoocenę (Sęk, 1986).

Najprawdopodobniej osoby mające dużą potrzebę przyłączania się do ludzi i emocjonalnego zaangażowania prowokować będą a nawet wymuszać wsparcie, a inni - o dużej potrzebie wpływania na ludzi - raczej wolą radzić sobie sami. Można oczywiście być autonomiczną jednostką i jednocześnie być we wspólnocie, współpracować dążyć do wspólnego celu, pomagając sobie wzajemnie. Wówczas rozwój nie dokonuje się kosztem innych lub w izolacji, a realizacja wspólnych celów nie oznacza utraty indywidualności i wolności poszczególnych osób. (Melibruda. I 980, 1980).

Wsparcie społeczne odczuwamy, gdy możliwe jest nawiązywanie pożądanych relacji z innymi, realizowanie akceptowanych norm i wartości kulturowych, postępowanie zgodne z własnymi przekonaniem, dostrzeganie

związku między zachowaniem, a pojawiającym się po nim wzmocnieniem. Dzięki wsparciu czujemy się zakorzenieni, bezpieczni, żyjący we wspólnocie. Jeżeli któryś z wyżej wymienionych aspektów jest niemożliwy do realizacji, pojawia się poczucie alienacji.

Brak powiązań społecznych przyczynia się do spadku odporności na sytuacje trudne. Inni ludzie, ważni dla nas, z którymi jesteśmy w pozytywnych interakcjach, pomagają nam przetrwać bez zaburzeń wiele ciężkich przeżyć. Osoby udzielające wsparcia pomagają jednostce w mobilizacji jej psychicznych możliwości i opanowaniu emocjonalnych trudności, a także w regeneracji sił (Caplan, 1984)

Ze względu na rozwój i samorealizację najcenniejsze są takie kontakty z osobą udzielającą pomocy, w których zwiększa się zdolność do pomagania samemu sobie.

Nawiązując do współczesnych koncepcji psychologicznych (Kulczycki, 1982; Korzeniowski 1983; Tomaszewski, 1985; Heszen-Niejodek, 1992), można skonstatować, iż podmiotowość człowieka to szczególny sposób istnienia uwidaczniania swojej egzystencji, polegający na określeniu i kształtowaniu oraz aktywności zadaniowej, zgodnie z tym samookreśleniem. Samookreślenie jest to uzasadnienie swojego istnienia - dlaczego i po co istnieję, jaka jest ostateczna racja mojego życia? Jest to również poznawanie i określanie swoich właściwości jako osoby aktywnej i kierunku pożądanych zmian tych właściwości: kim jestem i kim chcę być? Samookreślenie obejmuje także sformułowanie własnego systemu celów i zasad postępowania, systemu wartości.

Zachowanie człowieka zależy od bardzo wielu czynników uwarunkowane jest czynnikami środowiskowymi (np. wzorcami kulturowymi, czynnikami ekonomicznymi, stanem środowiska naturalnego) wykształceniem, wiekiem, pełnionymi rolami społecznymi wreszcie posiadanymi przez człowieka umiejętnościami życiowymi.

## **1.2. Podejście ukierunkowane na rozwijanie umiejętności życiowych**

Przełom wieków XX i XXI zapoczątkował zmiany tradycyjne rozumianej produkcji przemysłowej i dystrybucji towarów. Rozwój nauki i technologii informatycznych upadek przemysłu ciężkiego spowodował zmiany w sferze społecznej, ekonomicznej technologicznej. Przejawiają się one np. w powstaniu wielu nowych dziedzin wiedzy, zawodów i specjalizacji oraz szybkiego zanikania wielu "starych" zawodów. Konsekwencją procesów społecznych związanych z zmierzaniem w kierunku społeczeństwa postindustrialnego są częste zmiany. Jak wiadomo radzenie sobie ze zmianą wymaga wielu umiejętności. Oczywiście dostosowywanie się do aktualnej sytuacji zawsze wymagało określonych umiejętności jednak obecne czasy wymagają czy też wymuszają w nabywaniu tych umiejętności odstąpienia od zasady uczenia się metodą prób i błędów. Tempo zmian jest tak duże, że strategia taka może doprowadzić do wykluczenia społecznego szczególnie u tych osób, które są nieśmiałe lub z podwyższonym poziomem lęku społecznego. Coraz częściej więc myśląc o dobrym przystosowaniu się do wymogów życia społecznego zwraca się uwagę na kompetencje psychospołeczne jednostki, ich rozwój jako profilaktykę nieprzystosowania społecznego.

Umiejętności życiowe to umiejętności, umożliwiające człowiekowi pozytywne zachowania przystosowawcze, dzięki którym może skutecznie radzić sobie z zadaniami i wyzwaniami codziennego życia.

Termin ten odnosi się do umiejętności kompetencji psychospołecznych. Oddzielnie też rozpatrywane są umiejętności zawodowe, zarabiania „na życie”, które uzupełniają się z umiejętnościami życiowymi.

Dla dobrego funkcjonowania w życiu człowiek powinien posiadać wiele, różnorodnych umiejętności.

Ich rodzaj i hierarchia ważności zależy od wielu czynników demograficzno-społecznych i kulturowych.

WHO [4] wyróżnia dwie grupy umiejętności:

**1) Umiejętności podstawowe** dla codziennego życia umożliwiające dobre samopoczucie, relacje z innymi i zachowania sprzyjające zdrowiu:

- ✓ umiejętności komunikowania się
- ✓ podejmowanie decyzji i rozwiązywanie problemów,
- ✓ twórcze i krytyczne myślenie,
- ✓ utrzymywanie dobrych relacji interpersonalnych,
- ✓ samoświadomość i empatia,
- ✓ radzenie sobie z emocjami i stresorami.

**2) Umiejętności specyficzne** - są one rozwijane w powiązaniu z w umiejętnościami podstawowymi

- ✓ szukania pracy (ocena własnych możliwości, zbieranie informacji, podejmowanie decyzji, przygotowanie do trudnej rozmowy, przekonywanie innych)
- ✓ utrzymania pracy (koncentracja na zadaniu, prośenie o pomoc, wykonywanie poleceń, reagowanie na niepowodzenia, nagradzanie siebie)
- ✓ organizacji czasu
- ✓ radzenia sobie w kryzysowych sytuacjach.

Istnieją jeszcze inne propozycje podziału umiejętności życiowych (tab. 1).

Dość trudno jest precyzyjnie rozróżnić umiejętności od pożądanых cech (właściwości) psychicznych człowieka. Do cech (a nie umiejętności) zalicza się np. poczucie własnej wartości, tolerancję, wyrażanie szacunku, litości, dzielenie się z innymi. Cechy te rozwijane są w procesie nabywania umiejętności życiowych

## **2. Znaczenie rozwijania umiejętności życiowych**

Różne umiejętności psychospołeczne są niezbędne ludziom we wszystkich okresach życia, aby mogli sprostać licznym wyzwaniom i trudnościom w gwałtownie zmieniającym się świecie. Rozwijanie tych umiejętności ma szczególne znaczenie w dzieciństwie i młodości, gdyż sprzyja: prawidłowemu rozwojowi psychospołecznemu, przygotowaniu do życia w zmieniającym się świecie, pierwotnej profilaktyce wielu problemów zdrowotnych i społecznych.

Potrzebę nasilenia działań dla kształtowania tych umiejętności uzasadniają gwałtowne zmiany polityczne, społeczno-ekonomiczne we współczesnym świecie. Nowe zagrożenia wiążą się również z procesem globalizacji (m.in. przenoszenie się wzorów zachowań między kulturami, zmiany aspiracji młodzieży, poczucie różnic społecznych); zmianami struktury rodzin i osłabieniem więzi rodzinnych; wzrostem podaży substancji psychoaktywnych; osłabieniem roli religii; wolnym rynkiem pracy (np. preferowanie przez pracodawców pewnych cech i umiejętności), konkurencją, rozwojem postaw konsumpcyjnych.

Kształtowanie umiejętności życiowych polega na uczeniu ich, tworzeniu warunków do ich praktykowania i ćwiczenia oraz wspieraniu ludzi w podejmowaniu odpowiedzialności za swoje działania. Wymaga to zastosowania metod, dzięki którym mogą uczyć się na podstawie doświadczeń własnych i innych osób ze swego otoczenia, przez obserwację zachowań innych i analizę ich skutków. Ten sposób uczenia wynika z teorii obserwacyjnego (społecznego) uczenia się A. Bandury.

Podjęcie ukierunkowane na rozwijanie umiejętności życiowych jest to interakcyjny proces nauczania i uczenia się. Polega on na zdobywaniu wiedzy, kształtowaniu postaw i umiejętności, dzięki którym człowiek bierze większą odpowiedzialność za swoje życie przez: dokonywanie zdrowych wyborów

życiowych, większą odporność na negatywne wpływy i presję ze strony innych oraz unikanie zachowań ryzykownych dla zdrowia.

Podejście to można opisać jako dobrą metodologię edukacyjną, nie ograniczającą się do przekazywania informacji lecz zachowującą równowagę między trzema komponentami wiedza - wiadomości -umiejętności.

**Tabela 1.** Umiejętności życiowe i ich podział według UNICEF (prezentacja w czasie warsztatów „Life skilis training programme” WHO, UNICEF - Bratysława 2000 -Woynarowska 2002)

Grupy umiejętności	Rodzaje umiejętności
Umiejętności interpersonalne	Empatia, aktywne słuchanie, przekazywanie i przyjmowanie informacji zwrotnych, porozumiewanie się werbalne i niewerbalne, asertywność, odmawianie, negocjowanie, rozwiązywanie konfliktów, współdziałanie, praca w zespole, związki i współdziałanie ze społecznością
Umiejętności dla budowania samoświadomości	Samoocena, identyfikacja własnych mocnych i słabych stron, pozytywne myślenie, budowanie pozytywnego obrazu własnej osoby i własnego ciała
Umiejętności dla budowania własnego systemu wartości	Zrozumienie różnych norm społecznych, przekonań, kultur, różnic związanych z płcią; tolerancja; identyfikacja czynników, które wpływają na system wartości, postawy, tworzenie własnej hierarchii wartości postaw i zachowań; przeciwdziałanie dyskryminacji i negatywnym stereotypom; działania na rzecz prawa, odpowiedzialności i sprawiedliwości społecznej
Umiejętności podejmowania decyzji	Krytyczne i twórcze myślenie, rozwiązywanie problemów, identyfikacja ryzyka dla siebie i innych, poszukiwanie alternatyw, uzyskiwanie informacji i ocena ich wartości, przewidywanie konsekwencji własnych działań, zachowań, stawianie sobie celów
Umiejętności radzenia sobie i kierowania stresem	Samokontrola, radzenie sobie z presją, gospodarowanie czasem, radzenie sobie z lękiem, trudnymi sytuacjami, poszukiwanie pomocy

Użycie metodologii opartej o rozwijanie umiejętności życiowych jest też zasadne w świetle psychologii humanistycznej.

Model osobowości w ujęciu A. Masłowa powstał na gruncie tzw. trzeciej siły w psychologii. Jest postrzegany jako antidotum na mechanycyzm behawioryzmu z jednej strony i mroczny smutek desperackiej psychoanalizy

z drugiej. Jeżeli pełniej byśmy wykorzystali nasz potencjał rozwojowy, osiągnęlibyśmy stan bliższy temu, co nazywa się stanem idealnym, innymi słowy - stan samorealizacji (podmiotowego spełnienia się).

Zdaniem Masłowa wszystkie istoty ludzkie mają wrodzone dążenia (motywację) do samorealizacji. To jest coś więcej niż tylko proste twierdzenie. Daje bowiem istotną podstawę do jego teorii hierarchii potrzeb.

Potrzeby ludzkie są uporządkowane hierarchicznie. Zaspokojenie potrzeby niższego rzędu wyzwala motywację do zaspokojenia potrzeby wyższego rzędu. Aby dojść do zaspokojenia potrzeby samorealizacji, wcześniej należy zaspokoić cztery kategorie niższego rzędu, a mianowicie:

- ✓ potrzeby fizjologiczne;
- ✓ potrzeby bezpieczeństwa;
- ✓ potrzeby przynależności i miłości;
- ✓ potrzeby dodatniej samooceny (pozytywnej oceny).

Potrzeby niższego rzędu nie muszą być całkowicie zaspokojone, aby mogły wystąpić potrzeby wyższego rzędu, włącznie z potrzebą samorealizacji.

Nie jesteśmy motywowani wszystkimi rodzajami potrzeb jednocześnie. Tylko jedna potrzeba staje się w danym momencie najważniejsza, a każda z nich zależy od innej, uprzedniej, która powinna być zaspokojona. Jeśli jest się głodnym przez kilka dni, to wówczas fizjologiczna na potrzeba pożywienia staje się dominująca. Człowiek mający w sobie naturalny potencjał samorealizacji będzie go realizował gdy nie ma zewnętrznych blokad Środowisko zewnętrzne może być bowiem źródłem ułatwień lub utrudnień w rozwoju co z kolei prowadzi do zaburzeń.



### **3. Podsumowanie**

Proponujemy, aby wsparcie psychologiczne dla osób zagrożonych trwałym bezrobociem oprzeć o metodologię rozwoju umiejętności życiowych jako najbardziej wspierającą potencjał rozwojowy beneficjentów programu. Rozwijanie umiejętności psychospołecznych podstawowych i specyficznych pozwoli na uruchomienie tych wewnętrznych potencjałów jednostek a więc w przyszłości poprawi ich zdolności adaptacyjne i pozwoli lepiej się dostosowywać lub zmieniać strategię działania w zmieniającej się rzeczywistości.

## 4. Bibliografia

1. Caplan G. Środowiskowy system wsparcia a zdrowie jednostki, *Nowiny psychologiczne*, 2-3, s. 92-114 1984.
2. Jaworska - Obłój Z., Skuza B., Pojęcie wsparcia społecznego i jego funkcji w badaniach naukowych, *Przegląd Psychologiczny*, 3, s. 733-746, 1986.
3. Mellibruda J., *Ja - Ty - My. Psychologiczne możliwości ulepszania kontaktów między ludzkich* Nasza Księgarnia, Warszawa 1980.
4. Mellibruda J., *Poszukiwanie samego siebie*, Nasza Księgarnia, Warszawa 1980.
5. Korzeniowski K., *Podmiotowość człowieka w Podmiotowość jednostki w koncepcjach psychologicznych i organizacyjnych*, Ossolineum 1983.
6. Kulczycki M., *Psychologiczne aspekty rozwiązywania problemów życiowych w Aktywność człowieka i osobowość jako przedmiot psychologii* red S. Gertsman, Łódź 1982.
7. Sęk H., *Wsparcie społeczne - co zrobić aby stało się pojęciem naukowym?*, *Przegląd Psychologiczny*, 3, s. 791-800, 1986.
8. Sęk H., *Wybrane zagadnienia psychoprofilaktyki*, w *Społeczna psychologia kliniczna*, red. H. Sęk PWN Warszawa 1991.
9. Tomaszewski T., *Człowiek jako podmiot, człowiek jako przedmiot* w *Studia z psychologii emocji, motywacji, osobowości*. Red. J. Reykowski, O. W. Odczynnikowa, Ossolineum 1985.
10. Weiss R. S., *Loneliness: The experience of emotional and social isolation* MII Press, Boston 1973.
11. Woynarowska B., *Umiejętności życiowe u dzieci i młodzieży w szkole* *Edukacja Zdrowotna i Promocja zdrowia*, 5, s. 24-26, 2002.