

Małgorzata Pomianowska, Katarzyna Szczepkowska

Szkoła miejscem wsparcia społecznego? Ależ tak!

Wsparcie społeczne, które możemy otrzymać od innych w sytuacjach trudnych, ma niezwykle istotny wpływ na nasze zdrowie i funkcjonowanie psychospołeczne. Dzięki wsparciu człowiek łatwiej radzi sobie z trudnościami, szybciej wraca do równowagi, rozwiązuje problemy, jest ogólnie zdrowszy i zadowolony z życia.

Młody człowiek spędza dużo czasu w szkole, tam spotyka się z rówieśnikami i dorosłymi, nawiązuje relacje. Czy szkoła może być więc miejscem wsparcia społecznego? Czy oprócz pełnienia funkcji dydaktycznej, wychowawczej, profilaktycznej może dawać również wsparcie w sytuacji trudnej? Nie jest to taka prosta sprawa. Przecież szkoła (a w niej nauczyciel) jest po to, aby uczyć i wymagać. Oceny pełnią funkcję nie tylko informacji zwrotnej, ale stają się również karą i nagrodą, dzięki którym nauczyciele chcą wpływać na zachowanie ucznia. Nie tylko uczeń, ale również nauczyciel, dyrektor podlegają ciągłej kontroli i ocenie. Rodzic często jest postrzegany jako „ciało obce”, zaburzające funkcjonowanie dobrze działającego mechanizmu. Czy w takich warunkach łatwo jest dawać wsparcie społeczne i – najważniejsze pytanie – czy szkoła w ogóle jest miejscem do tego przeznaczonym?

Wsparcie społeczne jest to przede wszystkim pomoc dostępna dla jednostki lub grupy w sytuacjach trudnych, stresowych lub przełomowych, których bez wsparcia innych nie można, lub jest to niezwykle trudne, przewyciężyć¹. Określenie

to kojarzyć się może z pomocą udzielaną drugiemu człowiekowi w sytuacji wymagającej takiej interwencji. Dotyczy samej relacji między ludźmi, jej jakości – włączając altruizm, współczucie, danie poczucia bezpieczeństwa, akceptację, odczuwanie empatii. Są to wszystko zachowania pomocne w zaspokajaniu potrzeb w trudnych sytuacjach, oferowane przez osoby mające znaczenie i grupy odniesienia. Trudno nie zgodzić się ze zdaniem, że nauczyciel to osoba mająca znaczenie, a klasa szkolna to grupa odniesienia dla ucznia. Dlatego też może on u nich poszukiwać pomocy w sytuacjach, którym sam nie może sprostać. Istnienie, oddziaływanie i dostępność wsparcia w sytuacjach trudnych wpływa na funkcjonowanie jednostki, na jej stosunek do problemów, a także na zdrowie i szybkość radzenia sobie z trudnościami życiowymi².

W ujęciu strukturalnym wsparcie społeczne jest określane jako obiektywnie istniejąca i dostępna sieć społeczna, która wyróżnia się od innych tym, że poprzez fakt istnienia więzi, kontaktów społecznych, przynależności, pełni funkcję pomocną wobec osób znajdujących się w trudnych sytuacjach życiowych. W ujęciu funkcjonalnym wsparciem społecznym nazywamy taki rodzaj interakcji społecznych, które zostają podjęte przez jednego lub obu (udzielającego wsparcia i odbierającego je) uczestników w sytuacji problemowej, trudnej, stresowej czy krytycznej³.

Wsparcie społeczne może przyjmować różne formy. Wsparcie werbalne zawiera pochwałę,

¹ Woynarowska B. *Edukacja zdrowotna. Podręcznik akademicki*, PWN, Warszawa 2010.

² Pankowska-Koc K., Szczepkowska K. *Edukacja zdrowotna w wychowaniu fizycznym*, Wydawnictwo Althea DESIGNE, Warszawa 2011.

³ Modrzewski J. *Wsparcie społeczne jako czynnik wzorujący współczesne scenariusze biograficzne* [w:] Piorunek M. [red.] *Pomoc – wsparcie społeczne – poradnictwo. Od teorii do praktyki*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2010.

aprobatę, akceptację, zezwolenie, zachętę, sympatię. Uśmiechy, potakiwanie głową, dotyk i ton głosu są wsparciem niewerbalnym. Nagradzanie może również przyjąć formę pomocy, prezentu, posiłku, rady albo informacji⁴. Podczas udzielania wsparcia społecznego przedmiotem wymiany są więc różne treści. W zależności od ich rodzaju, możemy mówić, że⁵:

Wsparcie emocjonalne polega na przekazywaniu w toku interakcji pozytywnych emocji uspokajających, pozwalających uwolnić się od własnych napięć i negatywnych uczuć. Ten rodzaj wsparcia występuje najpowszechniej i nawet jeżeli nie jest ono konieczne do rozwiązania trudności, jest oczekiwane.

Wsparcie informacyjne (niekiedy nazywa się je też poznawczym) to wymiana w toku interakcji informacji, które sprzyjają lepszemu zrozumieniu sytuacji i problemu. Duże znaczenie ma tu przekazywanie informacji zwrotnych, świadczących o skuteczności podejmowanych działań.

Wsparcie instrumentalne to rodzaj instruktażu polegającego na przekazywaniu informacji o konkretnych sposobach bądź procedurach postępowania.

Wsparcie rzeczowe (materialne) to świadczona pomoc materialna, rzeczowa i finansowa, ale także bezpośrednio fizyczne działanie na rzecz osób potrzebujących: przekazywanie środków do życia, dożywianie, udostępnianie schronienia, mieszkania, zaopatrzenie w lekarstwa itp. Pomoc ta wiąże się z działalnością charytatywną i dobrze przebiega w społecznościach altruistycznych, dbających w szczególności o godność odbiorców. Ten typ wsparcia, podobnie jak wsparcie informacyjne, jest najbardziej oczekiwany i potrzebny w sytuacjach katastrof.

Funkcjonalne ujęcie wsparcia stało się podstawą jego podziału na wsparcie spostrzeganie i wsparcie otrzymywane⁶.

Wsparcie spostrzeganie wynika z wiedzy i przekonań człowieka o tym, gdzie i od kogo

może uzyskać pomoc, na kogo może liczyć w trudnej, stresowej sytuacji. Istotne jest tu przekonanie o dostępności sieci wsparcia. Opiera się na subiektywnej ocenie pewności sieci i źródła wsparcia, które zakłada, że pomoc od bliskich urzeczywistni się w chwili potrzeby⁷.

Wsparcie otrzymywane jest oceniane obiektywnie lub relacjonowane subiektywnie przez odbiorcę jako faktycznie otrzymywany rodzaj i ilość wsparcia. Przy pomiarze wsparcia otrzymywanego można też oceniać poziom adekwatności i trafności wsparcia.

Ludzie mają różnie nasilone potrzeby wsparcia, w związku z tym nie tylko poszukują, mobilizują, ale także unikają wsparcia społecznego. Dlatego udzielane wsparcie musi być dostosowane nie tylko do wymogów sytuacji, ale również do potrzeb i cech indywidualnych zainteresowanego⁸.

Wsparcie społeczne ma duży wpływ na zdrowie fizyczne i psychiczne, a także na samopoczucie człowieka. Sam fakt odczuwania wsparcia jako możliwości pomocy buduje poczucie bezpieczeństwa. Jak wynika z badań, wsparcie społeczne jest elementem niezbędnym dla osób znajdujących się w stanach kryzysowych⁹. Bez względu na przeżywane trudności życiowe, stany kryzysowe i innego rodzaju sytuacje problemowe, samo istnienie wsparcia społecznego, sieci mogącej nas wspomóc w sytuacji trudnej wpływa na nasz rozwój, historię, scenariusz naszego życia (scenariusz biograficzny)¹⁰.

Związek między wsparciem społecznym a szkołą może być różnorodny. Można wymienić między innymi:

- dostarczanie informacji pomagających unikać bardzo ryzykownych i stresujących sytuacji,
- dostarczanie pozytywnych wzorców (modeli),
- zwiększanie poczucia własnej wartości, tożsamości oraz kontroli nad otoczeniem (środowiskiem),
- oddziaływanie poprzez normy społeczne i kontrolę społeczną,
- pomoc materialną,

⁴ Mosković S. *Psychologia społeczna w relacji ja – inni*, WSiP, Warszawa 1998.

⁵ Sęk H., Cieślak R. *Wsparcie społeczne – sposoby definiowania, rodzaje i źródła wsparcia, wybrane koncepcje teoretyczne* [w:] Sęk H., Cieślak R. [red.] *Wsparcie społeczne, stres, zdrowie*, PWN, Warszawa 2004.

⁶ Ibidem.

⁷ Lipczyński A. *Psychologiczne interwencje w sytuacjach kryzysowych*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2007.

⁸ Pankowska-Koc K., Szczepkowska K. *Edukacja zdrowotna w wychowaniu fizycznym*, ibidem.

⁹ Cieślak R. *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie* [w:] Sęk H., Cieślak R. [red.] *Wsparcie społeczne, stres, zdrowie*, ibidem.

¹⁰ Modrzewski J. *Wsparcie społeczne jako czynnik wzorujący współczesne scenariusze biograficzne* [w:] Piorunek M. [red.] *Pomoc – wsparcie społeczne – poradnictwo. Od teorii do praktyki*, ibidem.

Szkoła miejscem wsparcia społecznego? Ależ tak!

- wsparcie emocjonalne,
- poczucie dostępności wsparcia¹¹.

Taki sposób myślenia o wsparciu społecznym jednoznacznie wskazuje, że szkoła może stać się najlepszym, najbliższym młodemu człowiekowi miejscem, gdzie może ono być udzielane.

Co jest niezbędne, aby szkoła się stała takim miejscem? Może to zbyt proste, ale... podstawą jest dobra, prawidłowa komunikacja interpersonalna.

Skuteczne komunikowanie się nie jest łatwe. Składa się na to wiele czynników takich jak: złożoność przekazu, język, którym się posługujemy, nasze gesty, postawa. Na przebieg procesu komunikacji ma też ogromny wpływ osoba, z którą się komunikujemy – jej wiedza, doświadczenie, nasz stosunek do niej oraz jej stosunek do nas.

Nasza skuteczność w komunikowaniu zależy od naszej wiedzy na temat procesu komunikacji, barier, które możemy napotkać oraz umiejętności ich pokonywania.

Praktycy zwracają uwagę na następujące umiejętności interpersonalne:

- aktywne słuchanie, w tym wykorzystywanie takich technik, jak: parafrazowanie, (powtarzanie własnymi słowami najważniejszych usłyszanych wypowiedzi), klaryfikacja (doprecyzowanie tego, co niejasne i niezrozumiałe), podążanie za treściami nadawcy,
- porozumiewanie się pozawerbalne (kontakt wzrokowy, mimika, postawa ciała, ton głosu, tempo i głośność mówienia, sposób gestykulacji, odległość między rozmówcami),
- umiejętność udzielania i przyjmowania informacji zwrotnych (konstruktywne informacje zwrotne zwiększają efektywność działania, powodują lepsze rozumienie sytuacji, wpływają na osiągnięcie lepszych wyników),
- asertywność – uważana przez niektórych za wyższą szkołę komunikowania się i sprawdzian dojrzałości społecznej¹², czyli umiejętność wyrażania własnych opinii, mówienia o swoich uczuciach bez urażania i obrażania innych, świadomość własnych praw, ale także przyznawanie ich innym,
- umiejętność kierowania konfliktami (rozwiązywania, przyjmowania właściwej postawy wobec konfliktu, np. kontrolowanie konfliktu, unikanie – np. unikanie sytuacji wywołujących spory, rozdzielanie zwaśnionych stron, alternacja – zmiana form przejawiania się konfliktu, np. nie krytykujemy się przy innych, udzielanie informacji zwrotnej – wyjaśnienie stronom, jak konflikt wpływa na innych, np. czują się urażeni, stają się mniej efektywni w pracy, udzielanie wsparcia psychologicznego stronom konfliktu, konfrontacja, czyli podjęcie działań zmierzających do rozwiązania konfliktu przez strony).

Mentoring, tutoring, coaching i consulting w szkole

W praktyce szkolnej możliwe są do zastosowania w zasadzie wszystkie metody wsparcia i to zarówno w relacjach z uczniami, jak i z dorosłymi uczestnikami życia szkolnego (nauczyciele, rodzice). Najbardziej popularny jest *mentoring* i *tutoring*. Definitywnie są to słowa bliskie znaczeniowo, nie powinniśmy jednak zapominać o ich zupełnie różnych „korzeniach”, również kulturowych. Słowo *mentoring* pochodzi z mitu opisanego w „Iliadzie”. Odyseusz, wyruszając pod Troję, poprosił starszego mędrca, imieniem Mentor, o opiekę nad żoną Penelopą i synem Telemachem podczas nieobecności króla. Słowo *tutoring* pochodzi z kultury anglosaskiej, w swoim znaczeniu skupia się głównie na nauczaniu, douczaniu czy korepetycjach. Przeglądając się pierwotnym znaczeniom tych słów możemy zauważyć istotne różnice w zakresie działań mentora i tutora.

Obydwa sposoby działania to sprawdzone metody pracy indywidualnej. Ich siłą jest relacja mistrz – uczeń. Mentor i tutor budują na mocnych stronach własnych i podopiecznych, pomagają wyznaczyć cele, planować ich osiągnięcie i wspierają proces dochodzenia do sukcesu (mądrości i dojrzałości). Aby zrealizować te cele, potrzeba czasu, uwagi i regularności.

Pierwotnie *tutoring* (*mentoring*) był praktykowaną w znanych uczelniach brytyjskich (Oxford, Cambridge) metodą pracy akademickiej profesora ze studentem, gdzie ten pierwszy pomaga temu drugiemu zaplanować rozwój, a następnie wspiera i czuwa nad realizacją planów. Metoda *tutoringu* z powodzeniem wykorzystywana jest jednak w środowiskach nieakademickich, w organizacjach pozarządowych czy właśnie w szkołach na różnych etapach edukacji.

¹¹ Za: Woynarowska B. *Edukacja zdrowotna. Podręcznik akademicki*, PWN, Warszawa 2010.

¹² Hamer H. *Rozwój przez wprowadzenie zmian*, Centrum Edukacji Medycznej 1998.

Jak pisze E. Parsloe: *Mentor to ktoś, kto pełni rolę przyjaciela i zaufanego doradcy. Mentorzy mają protegowanych raczej niż uczniów i dlatego łączy ich z podopiecznymi specjalny rodzaj stosunków*¹³.

Przebieg procesu wsparcia w relacji z *mentorem* (*tutorem*)

Zawarcie kontraktu dotyczącego współpracy – określenie celów współpracy, sposobów i metod realizacji współpracy, spodziewanych efektów współpracy
Stały proces wspierania – cykliczne spotkania, spotkania w miarę potrzeb
Ewaluacja procesu współpracy – w tym dokonywanie samooceny
Finalny efekt – rozwój zarówno osobisty, jak i zawodowy

Consulting jest formą bardzo często stosowaną w szkole zarówno przez specjalistów pracujących w placówkach oświatowych (psychologowie, pedagodzy, doradcy metodyczni), jak i nauczycieli, dyrektorów, pracowników nadzoru pedagogicznego. Służą oni swoją wiedzą i doświadczeniem ale nie w trybie ciągłym, jak to jest w przypadku mentora, ale raczej epizodycznie i to głównie z inicjatywy osoby, która stwierdza, że potrzebne jest jej wsparcie.

Przykład przebiegu spotkania *consultingowego*

Diagnoza potrzeb – jakiej pomocy potrzebujesz, w czym mógłbym Ci pomóc?
Propozycje rozwiązań problemu – propozycje postępowania w różnych sytuacjach – przykłady dobrej praktyki i/lub koncepcji naukowych, które stoją za poszczególnymi propozycjami.

Coaching jest najmniej popularną metodą stosowaną w placówkach oświatowych. Niewiele jest też osób przygotowanych do tej formy pracy. *Coaching* bazuje na założeniu, że osoba, wobec której stosuje się tę metodę wsparcia, jest w stanie określić swoje potrzeby oraz cel, do którego dąży (własnego rozwoju) i prowadzącą do niego drogę, a *coach* jest po to, aby mu pomóc dotrzeć do swoich zasobów, wesprzeć w ich uaktywnieniu i optymalnym wykorzystaniu lub poszukaniu odpowiedniego wsparcia na zewnątrz. W procesie

coachingu uczeń, nauczyciel, rodzic ma sam dochodzić do rozwiązań problemów, przy pomocy i wsparciu *coacha*, sam ma wyznaczać sobie cele rozwojowe oraz określać sposoby i terminy ich realizacji. W podejściu *coachingowym* chodzi przede wszystkim o to, że największe rezultaty możemy osiągnąć wówczas, gdy osoba podlegająca procesowi *coachingu* sama wyznaczy sobie cele oraz wybierze drogę i sposób ich realizacji. *Coach* ma za zadanie jej w tym pomóc.

Przykład pytań z rozmowy *coachingowej*

Pytania dotyczące celów
Jakie cele chciałbyś osiągnąć w ciągu najbliższego miesiąca, roku, 5 lat? W jaki sposób zmierzysz, czy osiągnąłeś te cele? Co do tej chwili zrobiłeś, aby osiągnąć te cele i jakie efekty przyniosły twoje działania?
Pytania dotyczące działań
Jakie działania z twojej strony pozwolą Ci cele te osiągnąć? Jakie są koszty i korzyści płynące z każdego rozwiązania? Czy chcesz rozważyć jeszcze inne możliwe działania? Czy chcesz wziąć pod uwagę moje sugestie?
Pytania dotyczące woli działania
Co zamierzasz w związku z tym zrobić i kiedy? Czy te działania doprowadzą Cię do tego, co chcesz osiągnąć? Jakich przeszkód, trudności możesz się spodziewać i co zrobisz, by je przezwyciężyć? Kto może Cię wesprzeć w tych działaniach i jakiego wsparcia będziesz potrzebował?

RELACJA

<i>Coaching</i>	Relacje między <i>coachem</i> a osobą podlegającą <i>coachingowi</i> powinny być oparte na zaufaniu i wzajemnym poszanowaniu.
<i>Mentoring</i> i <i>tutoring</i>	<i>Mentor</i> i <i>tutor</i> powinni być osobście zainteresowani sukcesem podopiecznego – największą nagrodą jest radość z tego, że podopieczny osiągnął sukces.
<i>Consulting</i>	Osobiste relacje i ich jakość nie mają tak dużego znaczenia, jak w <i>coachingu</i> czy <i>mentoringu</i> .

¹³ Parsloe E. *Coaching i mentoring*, Petit, Warszawa 1998, s. 47.

Coaching	Coaching polega na przeprowadzeniu szeregu spotkań i rozmów z osobą, której <i>coach</i> pomaga w rozwoju jednej czy kilku umiejętności. Podczas takich rozmów <i>coach</i> , najczęściej zadając odpowiednie pytania, pomaga tej osobie ustalić cele, które chce ona osiągnąć, oraz znaleźć najlepszą drogę ich realizacji. Podstawowym założeniem <i>coachingu</i> jest to, że cele i zmierzające do ich realizacji działania wypracowywane są wspólnie, przy wykorzystaniu w jak największym stopniu wiedzy i doświadczenia osoby podlegającej <i>coachingowi</i> . <i>Coach</i> jedynie w wyjątkowych przypadkach powinien podsuwać gotowe rozwiązania.
Mentoring i tutoring	W <i>mentoringu</i> i <i>tutoringu</i> wspierający, wykorzystując swoją dużą wiedzę i doświadczenie, doradza podopiecznemu, pomaga mu spojrzeć z szerszej perspektywy na to, co robi, i efekty, które osiąga, a dalej pomaga mu znaleźć właściwą drogę do sukcesu. <i>Mentoring</i> i <i>tutoring</i> nie musi mieć charakteru regularnych spotkań i ściśle określonych celów. <i>Mentor</i> i <i>tutor</i> to przewodnicy, którzy wskazują, umiejętnie podpowiadają drogę do osiągnięcia sukcesu. <i>Mentoring</i> to także „bycie żywym modelem” postępowania i zachowania, a najlepszym weryfikatorem skuteczności <i>mentora</i> (<i>tutora</i>) jest jego sukces zawodowy.
Consulting	W <i>consultingu</i> realizacja celu może przebiegać w dowolny sposób. Zadaniem konsultanta jest doradzenie, jak należy rozwiązać dany problem, i może on do tego wykorzystywać najróżniejsze dostępne narzędzia i techniki. Jeżeli wymaga tego sytuacja, a konsultant ma odpowiednie umiejętności, może wykorzystywać również techniki <i>coachingu</i> , aby rozwiązać problem.

Źródło: Pomianowski D. *Coaching, Mentoring czy Consulting?*, Emocje nr 3/2011 nr 3, Wydawnictwo Edupress.

Niestety wszystko, co związane z komunikacją, wsparciem, *coachingiem* czy *tutoringiem* pozostanie tylko teorią, jeśli w szkole jako instytucji nie panuje odpowiednia kultura organizacyjna. Bez niej możemy prowadzić szkolenia dotyczące budowania wsparcia, ale i tak wszystko pozostanie w sferze idei.

Kultura organizacyjna ma duże znacznie dla funkcjonowania i zarządzania szkołą. Wpływając na zachowanie dyrektora, nauczycieli i innych pracowników szkoły, wpływa na sposób osiągania celów, buduje normy społeczne i systemy wartości określające zachowanie pracowników, właściwy klimat, sposób funkcjonowania¹⁴. Polega ona na niepisanych, często podświadomych zasadach, które wypełniają przestrzeń między pisanymi regułami a rzeczywistością¹⁵.

E. Schein wyróżnił, według kryterium świadomości, trzy poziomy kultury organizacyjnej¹⁶:

- widoczny, uświadomiony – artefakty i twory kulturowe, widoczne wzory zachowania, symbole, ceremonie,
- częściowo widoczny i uświadomiony – normy i wartości, zakazy i ideologie, wytyczne zachowań,
- niewidoczny, zwykle nieuświadomiony – stosunek do otoczenia i rzeczywistości, natura ludzka i stosunki międzyludzkie, aktywność.

Paradoksalnie, nasze zachowanie najbardziej tłumaczy niewidoczny poziom kultury organizacji. Od niego zależą prezentowane normy i wartości oraz nasze zachowania. Niestety, również ten poziom kultury organizacji najtrudniej zmienić. Jak to zrobić, to już temat na inny artykuł.

Małgorzata Pomianowska jest trenerem umiejętności psychospołecznych i treningu interpersonalnego, coachem, socjoterapeutą, superwizorem zajęć edukacyjnych

Katarzyna Szczepkowska jest pedagogiem, trenerem i coachem

¹⁴ Nogalski B. *Kultura organizacyjna. Duch organizacji*, Oficyna Wydawnicza Ośrodka Postępu Organizacyjnego, Bydgoszcz 1998.

¹⁵ Zbiegień-Maciąg L. *Kultura w organizacji*, PWN, Warszawa 1999.

¹⁶ Kostera M. *Zarządzanie personelem*, PWE, Warszawa 1996.