

Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce

Między służbą społeczną a urzędem

pod redakcją Marka Rymczy

INSTYTUT SPRAW
PUBLICZNYCH

Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce

Między służbą społeczną a urzędem

Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce

Między służbą społeczną a urzędem

pod redakcją Marka Rymszy

INSTYTUT SPRAW PUBLICZNYCH

Warszawa 2012

Spis treści

Wprowadzenie

Marek Rymśza

Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce..... 11

Część I

Portrety współczesnych pracowników socjalnych

Marta Łuczyńska

Pracownicy socjalni w procesie zmian
– na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku..... 37

Mariola Bieńko

Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości
współczesnego pracownika socjalnego na przykładzie pracowników
powiatowych centrów pomocy rodzinie..... 93

Magdalena Dudkiewicz

Jak nas widzą, tak nas piszą – wizerunek publiczny
pracowników socjalnych..... 121

Dobroniega Trawkowska

Pracownicy socjalni jako środowisko zawodowe. Portret czy portrety
pracowników socjalnych?(komentarz)..... 141

Część II

Nowe tendencje w pracy socjalnej

Tomasz Kaźmierczak

Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka 159

Mariusz Granosik

„Mówię, jak jest, robię, co mi każą” – o interpretacyjnym rozdarciu współczesnego pracownika socjalnego 187

Marek Rymsza

W stronę pracy środowiskowej i nowych ról zawodowych pracowników socjalnych 203

Mariola Racław

Zmiany w pracy socjalnej z rodziną – w stronę kontroli stylu życia i zarządzania marginalizacją 227

Jerzy Szmagałski

Nowe tendencje w pracy socjalnej – wciąż te same problemy? (komentarz) 245

Część III

Wymiary profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce

Marta Kozak

Rozwój służb społecznych po 1989 roku oczami praktyka 261

Jerzy Szmagałski

Kształcenie do pracy socjalnej w Polsce po 1989 roku 279

Tadeusz Kamiński

Praca socjalna i pracownicy socjalni w kościelnych organizacjach pozarządowych 299

Maria Mendel, Marek Rymsha

Po co nam pracownicy socjalni – organizatorzy społeczności? Solidarność,
partnerstwo, przymierze w środowiskowej pracy socjalnej..... 313

Anna Olech

Praca socjalna a inne profesje: punkty styczne i rozłączne..... 331

Zakończenie

Marek Rymsha

Praca socjalna, służby społeczne, pomoc społeczna w Polsce.
Stan obecny i perspektywy rozwoju..... 353

Noty o autorach..... 367

Bibliografia..... 371



WPROWADZENIE

Marek Rymsza

Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce

Oddajemy do rąk czytelników książkę *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*. Na początek kilka słów tłumaczących tytuł i profil niniejszej publikacji. Pracownicy socjalni to „kwalifikowana” część służb społecznych zatrudnionych w różnych polskich placówkach pomocy społecznej. Kim są i jacy są pracownicy socjalni? I czym jest praca socjalna, którą się zawodowo zajmują? Są to ważne i wcale nie banalne pytania. Pracownicy socjalni jako środowisko zawodowe są w Polsce słabiej rozpoznawalni niż instytucja pomocy społecznej, w której większość z nich na co dzień pracuje. Jeszcze słabiej jest rozpoznawalna sama praca socjalna. Historycznie to właśnie wykrystalizowanie się pracy socjalnej jako profesjonalnej formy pomagania (dzisiaj powiedzielibyśmy: kwalifikowanej usługi społecznej) leżało u podstaw wyodrębnienia się pracowników socjalnych jako grupy zawodowej skoncentrowanej na udzielaniu bezpośredniego wsparcia potrzebującym, współtworzącej tak zwane *helping professions*. W Polsce jednak to raczej uogólnione przekonania, czym jest pomoc społeczna, oraz obiegowe poglądy na temat różnych funkcjonujących w jej ramach placówek wsparcia kształtują publiczny wizerunek pracowników socjalnych, nie zaś odwrotnie. Praca socjalna jest po prostu tym, czym zajmują się wspomniani pracownicy socjalni. Ponieważ społecznie jest doceniana przede wszystkim funkcja *stricte* socjalna czy opiekuńcza placówek pomocy społecznej¹ – związana w dużej mierze z wypłacaniem zasiłków socjalnych – potoczne wyobrażenie o pracowniku socjalnym to „pani od zasiłków”². Obraz pracy socjalnej jest zaś rozmyty, nieprecyzyjny, daleki od tego, co kreśli nam teoria pracy socjalnej i co upowszechniają akademickie programy kształcenia służb społecznych.

1 Dlatego termin „opieka społeczna” jest nadal w potocznym użyciu, mimo że upłynęło ponad dwadzieścia lat od formalnego przekształcenia opieki społecznej w pomoc społeczną.

2 Profesja pracownika socjalnego jest w Polsce (i nie tylko w Polsce) bardzo silnie sfeminizowana.

Jest to sytuacja trudna dla budowania tożsamości zawodowej pracowników socjalnych jako przedstawicieli jednej ze wspomnianych *helping professions*. Zobaczmy, w jakże odmiennej sytuacji wyjściowej znajdują się na przykład lekarze. Lekarze to w społecznym odbiorze ci, którzy leczą chorych, a przychodnie zdrowia czy szpitale to placówki, w których lekarze pracują. Lekarz wykonujący wolny zawód i w związku z tym niemający żadnego instytucjonalnego miejsca pracy (etatu) nie przestaje być jednak lekarzem w odbiorze społecznym. Wiadomo powszechnie, kim jest i czym się zajmuje, jeśli jest czynny zawodowo. Nie ma przy tym większego znaczenia, czy przyjmuje pacjentów w gabinecie w przychodni czy wizytuje chorych w ich domach (wielu lekarzy pierwszego kontaktu łączy obie formy aktywności zawodowej i to ludziom odpowiada najbardziej). Ważne jest, aby był do tego odpowiednio przygotowany i wykonywał profesjonalnie swoją pracę. Wówczas można mu zaufać, stosować się do udzielanych przez niego porad i przestrzegać jego zaleceń.

Typowy polski pracownik socjalny zaangażowany w pracę socjalną³ łączy działania „w terenie” z aktywnością „za biurkiem”, które mieści się w konkretnej instytucji publicznej, organizacji socjalnej czy społecznej instytucji kościelnej (w Polsce jest to zazwyczaj dosłownie biurko, bo własny pokój lub gabinet to wśród pracowników socjalnych rzadki komfort). Rozwiązania w tym zakresie są różne. Na przykład w ośrodkach pomocy społecznej jedni pracownicy socjalni część każdego dnia pracy przeznaczają na pracę z dokumentami w biurze, a pozostałe godziny na pracę z ludźmi w terenie, inni wolą odpowiednio podzielić dni tygodnia na „biurowe” i „terenowe”. Tak czy inaczej, praca w terenie zazwyczaj zajmuje pracownikom socjalnym znacznie więcej czasu niż lekarze pierwszego kontaktu przeznaczają na wizyty w domach pacjentów. Paradoksalnie jednak, to wizerunek zawodowy pracowników socjalnych jest mocniej związany z zatrudniającymi ich placówkami niż wizerunek lekarzy. Różnica ta jest podstawowa. Polska służba zdrowia – niedoinwestowana, wadliwie zorganizowana i źle zarządzana – jest powszechnie krytykowana, ale krytyka ta tylko częściowo przenosi się na samych lekarzy. Tymczasem na pracowników socjalnych zazwyczaj są przenoszone wszystkie uogólnienia dotyczące funkcjonowania placówek pomocy społecznej. Jednocześnie pracownik socjalny postawiony w pewnym sensie poza instytucją zatrudniającą traci swój profesjonalny wizerunek, stając się w odbiorze społecznym specjalistą nie bardzo wiadomo od czego. Chciałoby się powiedzieć: i tak źle, i tak niedobrze. Czy tak być musi?

3 W literaturze przedmiotu na określenie pracowników socjalnych zaangażowanych bezpośrednio w świadczenie pracy socjalnej używa się terminu „pracownicy frontowi” (*frontline workers*). Trzeba bowiem zaznaczyć, że spora część czynnych zawodowo pracowników socjalnych, szczególnie z dłuższym stażem w zawodzie, w pewnym sensie schodzi z tego „frontu”: zajmuje się superwizją, konsultacjami, szkoleniami i innymi działaniami wspierającymi lub uzupełniającymi „frontową” pracę socjalną.

Między instytucjonalizacją pomocy społecznej a profesjonalizacją służb społecznych

Warto zadać sobie następujące pytania: Dlaczego wymiar instytucjonalny jest tak ważny w wypadku pracy socjalnej? Dlaczego w Polsce pracownicy socjalni pracujący w placówkach niekojarzonych z systemem pomocy społecznej znajdują się na marginesie własnego środowiska zawodowego? Czy wobec tego jest praca socjalna, którą świadczą? Jak ją postrzegają i jakie znaczenie przywiązują do niej sami pracownicy socjalni? Czy uważają się oni bardziej za urzędników pomocy społecznej, czy też za specjalistów od pomagania? Odpowiedzi na takie właśnie pytania można szukać w niniejszej publikacji.

Autorzy zamieszczonych w książce tekstów koncentrują swoje analizy nie na placówkach pomocy społecznej, ale na zatrudnionych w nich pracownikach socjalnych i świadczonej przez nich pracy socjalnej. Można powiedzieć, że pomoc społeczna w tym ujęciu tworzy instytucjonalne ramy dla aktywności zawodowej pracowników socjalnych. Większość autorów (choć nie wszyscy) odwołuje się przy tym do wyników dwóch badań empirycznych: badania ilościowego na reprezentatywnej próbie polskich pracowników socjalnych oraz badania jakościowego pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej. Oba badania są bliżej scharakteryzowane w dalszej części niniejszego opracowania. Tutaj jedynie zaznaczę, że zostały one zrealizowane w Instytucie Spraw Publicznych w 2010 roku w ramach prac Laboratorium Innowacji Społecznej – wspólnego przedsięwzięcia Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL oraz Instytutu Spraw Publicznych⁴. Warto także dodać, że raporty z obu badań zostały już opublikowane⁵. W książce wyniki tych badań są konfrontowane z wynikami badań wcześniejszych oraz odnoszone do wybranych teorii pracy socjalnej, koncepcji socjologicznych i własnych doświadczeń zawodowych autorów. Słowem – materiał empiryczny jest nie tyle sprawozdawany, ile przetwarzany. Ponadto analizy oparte na materiale badawczym zostały wzbogacone o opracowania *stricte* eksperckie.

Rozważania wprowadzające warto rozpocząć od krótkiej charakterystyki wspomnianych ram instytucjonalnych aktywności zawodowej pracowników socjalnych, czy raczej kształtowania się tych ram. Specyfiką dwudziestu lat polskich przemian ustrojowych było bowiem to, że system pomocy społecz-

4 Laboratorium Innowacji Społecznej (LIS) jest prowadzone w ramach projektu systemowego „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy społecznej i integracji społecznej”, realizowanego w latach 2010–2013. Intencją obu organizacji współtworzących laboratorium jest przekroczenie logiki projektowej i kontynuowanie jego działalności po zakończeniu projektu.

5 Por.: M. Rymusza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011; M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.

nej, formując pracowników socjalnych, sam był poddany procesowi formowania, który najlepiej oddaje termin „instytucjonalizacja”⁶. Instytucjonalne ramy najważniejszego – gminnego – segmentu systemu pomocy społecznej powstały w 1990 roku, a więc w pierwszym okresie transformacji. Pomysł na nowoczesną pomoc społeczną obejmował dwa założenia wyjściowe. Po pierwsze, placówki pomocy społecznej miały współtworzyć sieć bezpieczeństwa socjalnego, ułatwiającą przejście przez swoje Morze Czerwone, jakim była terapia szokowa polskiej gospodarki przeprowadzana na początku lat dziewięćdziesiątych XX wieku. Pomoc społeczna miała za zadanie udzielać wsparcia socjalnego różnym grupom przegranych reform gospodarczych. Gminne ośrodki pomocy społecznej funkcję tę dzieliły z utworzonymi w tym samym czasie rejonowymi urzędami pracy. Placówki obu wspomnianych typów funkcjonowały „na dole”, blisko ludzi, aby wsparcie było dostępne niemal od ręki, choć nie na zasadzie korzystania przez obywateli z powszechnych uprawnień socjalnych o charakterze roszczeniowym (te starano się ograniczać), ale przez dostępność infrastruktury wsparcia adresowanego. Termin „kuroniówka” (od nazwiska ministra pracy i spraw socjalnych Jacka Kuronia, pod którego zwierzchnictwem znajdował się wówczas i Departament Pomocy Społecznej, i Departament Zatrudnienia) nieprzypadkowo był używany jako potoczne określenie zarówno ówczesnych zasiłków dla bezrobotnych, jak i zasiłków z pomocy społecznej.

Niemniej jednak warto podkreślić, że rejonowe urzędy pracy i gminne ośrodki pomocy społecznej, pełniąc podobną funkcję osłonową, zostały inaczej usytuowane i tym samym działały w odmiennych ramach instytucjonalnych. Rejonowe urzędy pracy współtworzyły wydzieloną administrację państwową – w takiej formule funkcjonowały przez całą dekadę lat dziewięćdziesiątych, aż do 2000 roku, gdy w ramach drugiej reformy samorządowej zostały przekształcone w powiatowe urzędy pracy i włączone do administracji zespolonej powiatu⁷. Z kolei ośrodki pomocy społecznej od początku były placówkami samorządowymi. Reforma samorządowa z 1990 roku, przywracająca w Polsce samorząd szczebla podstawowego (gminy), była pierwszą reformą systemową, która rzeczywiście rozpoczęła proces zmiany ustrojowej, polegający na odchodzeniu od omnipotencyjnego państwa, którego administracja zajmuje się wszystkim i wszystko kontroluje⁸. Restaurowane samorządowe (samorządne) gminy wśród wielu zadań publicznych otrzymały również zadania socjalne – miały się troszczyć o swoich najsłabszych członków i w ten

6 Por. J. Krzyszkowski, *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Determinanty funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2005.

7 Por. M. Szyko-Skoczny, *Polityka społeczna wobec bezrobocia w Trzeciej Rzeczypospolitej*, Oficyna Wydawnicza Aspra-JR, Warszawa 2004.

8 R. Wróbel, *Cztery lata reformy. Z doświadczeń samorządu terytorialnego w Polsce w latach 1990–1994*, Presspublica, Warszawa 1994.

sposób budować spójność społeczności lokalnych⁹. Decentralizacyjna misja wyznaczała drugi profil ośrodków pomocy społecznej jako najważniejszych placówek pomocy społecznej¹⁰.

Pomoc społeczna miała jednak jeszcze trzeci profil. W odróżnieniu od rejonowych urzędów pracy, gminne ośrodki pomocy społecznej nie były budowane całkowicie od podstaw, ale z wykorzystaniem istniejącej już infrastruktury opieki społecznej, powstałej w poprzednim ustroju¹¹. Oficjalnie w Polsce Ludowej nie było ani ubóstwa, ani bezrobocia, oba problemy społeczne państwo socjalistyczne obiecało bowiem rozwiązać „strukturalnie” raz na zawsze. W praktyce bezrobocie zostało ukryte w formie przerostu zatrudnienia i istnienia ogromnej liczby nieproduktywnych miejsc pracy, co było jednym z powodów kryzysu gospodarki centralnie sterowanej. Ubóstwo również było problemem ukrywanym, ale nie tak konsekwentnie – opieka społeczna funkcjonowała, choć z przyczyn ideologicznych nie była publicznie eksponowana. Włączono ją w struktury służby zdrowia – służby w państwie socjalistycznym w pełni legitymizowanej. Dualną funkcję systemu ochrony zdrowia okresu Polski Ludowej oddawała oficjalna nazwa resortu zdrowia: Ministerstwo Zdrowia i Opieki Społecznej. Opieka społeczna nie była więc widoczna, niemniej jednak miała infrastrukturę i kadry.

Jedną z pierwszych decyzji rządu Tadeusza Mazowieckiego w 1990 roku w obszarze polityki społecznej było instytucjonalne wyodrębnienie opieki społecznej z systemu ochrony zdrowia i przekształcenie jej w samodzielną instytucję – pomoc społeczną, funkcjonującą pod nadzorem ministra pracy i spraw socjalnych. Proces ten rozpoczęto jeszcze przed pierwszą reformą samorządową, gdyż zapotrzebowanie na działania osłonowe – nie tylko skuteczne, ale także społecznie dostrzegalne – było ogromne. Ten kierunek działań przypieczętowała uchwalona jesienią 1990 roku ustawa o pomocy społecznej¹², która uczyniła z pomocy społecznej ważną i rozpoznawalną instytucję polityki społecznej państwa, a z pracowników socjalnych – wyodrębnioną profesję.

Na mocy tej ustawy, oprócz sieci gminnych ośrodków pomocy społecznej, na poziomie wojewódzkim (przypomnijmy, funkcjonowało wówczas 49 województw) powołano wojewódzkie zespoły pomocy społecznej. Ośrodkom pomocy społecznej ustawodawca powierzył zadania własne i zadania zlecone, odpowiadające z grubsza obu wspomnianym misjom pomocy społecznej – zadania własne wiązały się z funkcją więziotwórczą

9 Por. J. Hryniewicz, *Zakres i kierunki zmian w pomocy społecznej*, [w:] M. Rymśza (red.), *Reformy społeczne. Bilans dekady*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2004, s. 89–90.

10 Por. analizę funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej pod koniec lat dziewięćdziesiątych w: A. Żukiewicz, *Praca socjalna Ośrodków Pomocy Społecznej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2002.

11 K. Wódcz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998, s. 43–57.

12 Dz.U. z 1990 r., Nr 87, poz. 506 ze zm. Ustawa, wielokrotnie nowelizowana, obowiązywała do 2004 roku, gdy została zastąpiona nową ustawą o tym samym tytule.

i obejmowały podstawowe usługi dla najuboższych mieszkańców gminy, z kolei zadania zlecone polegały na prowadzeniu programów wsparcia kierowanych do różnych grup społecznych zidentyfikowanych przez administrację państwową jako przegrani transformacji. Podział ten utrzymała druga ustawa o pomocy społecznej z 2004 roku¹³. Charakterystyczna dla lat dziewięćdziesiątych XX wieku (a także dla następnej dekady) polityka przekazywania pomocy społecznej w kolejnych latach coraz to nowych zadań zleconych¹⁴ zachwiała jednak równowagę między obiema misjami tej instytucji i zamazała czytelność podziału zadań ośrodków pomocy społecznej na własne i zlecone.

W ramach drugiej reformy samorządowej, przeprowadzanej w latach 1999–2000, powołano powiatowe centra pomocy rodzinie oraz regionalne ośrodki polityki społecznej. Te ostatnie przejęły zadania zlikwidowanych wojewódzkich zespołów pomocy społecznej i z tego powodu funkcjonują w ramach szeroko rozumianej pomocy społecznej (ich działalność, podobnie jak powiatowych centrów pomocy rodzinie, regulują przepisy ustawy o pomocy społecznej). W rzeczywistości regionalne ośrodki polityki społecznej pełnią – zgodnie ze swoją nazwą – funkcje planistyczno-szkoleniowe. Co więcej, w ogóle nie zatrudniają one pracowników socjalnych i z tego powodu nie zostały objęte badaniami, których wyniki przedstawiamy w niniejszej książce. Również w nowo utworzonych powiatowych centrach pomocy rodzinie początkowo pracowała niewielka liczba pracowników socjalnych, ale udział tych pracowników w strukturze kadr centrów stopniowo rósł, tak że centra są obecnie drugim podstawowym miejscem pracy przedstawicieli tej profesji¹⁵.

Pracownicy socjalni pracują ponadto w wielu innych placówkach wsparcia, prowadzonych nie tylko przez jednostki samorządu terytorialnego, ale także przez organizacje pozarządowe i podmioty kościelne. Można jednak odnieść wrażenie, że z perspektywy polityki profesjonalizacji służb społecznych są to pracownicy socjalni peryferyjni. Polski pomysł na profesjonalizację służb społecznych różni się istotnie od koncepcji rozwijanej w Stanach Zjednoczonych, gdzie zatrudnia się pracowników socjalnych w bardzo różnych placówkach (także na przykład w szkołach) i buduje się ich tożsamość zawodową wokół kompetencji w zakresie pracy socjalnej¹⁶. Polska koncepcja profesjonalizacji służb społecznych wiązała się z budowaniem kompetentnych kadr ośrodków pomocy społecznej, a następnie powiatowych centrów pomocy rodzinie. Kadry tych placówek tworzą trzon polskich służb społecz-

13 Dz.U. z 2004 r., Nr 64, poz. 593 ze zm.

14 M. Rymśza, *Urynkowanie państwa czy uspołecznienie rynku? Kwestia socjalna w Trzeciej Rzeczypospolitej na przykładzie ubezpieczeń społecznych*, Tępis, Warszawa 1998, s. 91–94.

15 M. Rymśza, *Praca socjalna i pracownicy socjalni po reformie samorządowej z 1999 r.*, [w:] K. Frysztański, K. Piątek (red.), *Wielowymiarowość pracy socjalnej*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2002.

16 Por. B. DuBois, K. Miley, *Praca socjalna. Zawód, który dodaje siłę*, przeł. K. Czekaj, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1999, t. 2.

nych. Pozostali pracownicy socjalni funkcjonują w pewnym sensie na peryferiach, chociaż – co będziemy starali się pokazać w niniejszej publikacji – to właśnie oni częściej (i, jak się wydaje, z lepszym skutkiem) praktykują pracę socjalną. Liczba peryferyjnych pracowników socjalnych i ich znaczenie stale jednak rośnie, co jest zjawiskiem pozytywnym. Pracownicy socjalni pojawiają się właściwie we wszystkich nowych typach placówek wsparcia, zwłaszcza prowadzących działania aktywizujące i integracyjne. Obecnie pracownicy socjalni pracują między innymi w schroniskach dla bezdomnych, domach samotnej matki, hostelach dla osób doświadczających przemocy ze strony domowników, hospicjach, centrach integracji społecznej czy w środowiskowych domach samopomocy. Pozostają oni jednak rozproszeni, a ich doświadczenia zawodowe nie budują wizerunku czy prestiżu służb społecznych i w niewystarczającym stopniu są wykorzystywane w procesie kształcenia do pracy socjalnej.

Uzupełnieniem budowania w Polsce po 1989 roku struktur pomocy społecznej były działania edukacyjne: kształcenie i doksztalcenie służb społecznych w zakresie wiedzy i umiejętności pracy socjalnej, czemu towarzyszyło stopniowe podnoszenie formalnych wymagań co do przygotowania zawodowego do pracy w placówkach pomocy społecznej. Unowocześniono przejętą po Polsce Ludowej infrastrukturę policealnych szkół pracowników służb społecznych. Szkoły te następnie przekształcono w kolegia, które z kolei stopniowo włączano w struktury funkcjonujących w pobliżu uczelni wyższych. Wprowadzono regulację prawną, nakładającą na podejmujących zatrudnienie w placówkach pomocy społecznej na stanowiskach pracowników socjalnych obowiązek ukończenia studiów wyższych na wskazanych przez ustawodawcę kierunkach społecznych. Później jednak zdecydowano się wyodrębnić na poziomie uniwersyteckim kierunek kształcenia „praca socjalna”. Wprowadzono ponadto specjalizacje zawodowe w zakresie pracy socjalnej pierwszego i drugiego stopnia oraz specjalizację z organizacji pomocy społecznej (dla kadr kierowniczych placówek) i związane z tym kursy kształceniowe. Kontynuacją tego kierunku działań są obecnie przedsięwzięcia szkoleniowo-edukacyjne, głównie o charakterze projektowym, prowadzone w bardzo różnych formach – od krótkich szkoleń do studiów podyplomowych, a współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

W przyjętym u progu zmian systemowych i kontynuowanym przez dwie kolejne dekady programie profesjonalizacji służb społecznych założono, że pracownicy socjalni, zwłaszcza zatrudnieni w ośrodkach pomocy społecznej, powinni łączyć pracę socjalną z udzielaniem wsparcia materialnego o charakterze pieniężnym i rzeczowym. Uznano, że połączenie tych zadań będzie sprzyjać zarówno podnoszeniu prestiżu służb społecznych jako służb dysponujących określonymi zasobami materialnymi, jak i rozwojowi pracy socjalnej. W myśl tej koncepcji, służby społeczne miały bowiem wykorzystywać dyskrecjonalne uprawnienia w zakresie przyznawania zasiłków

do mobilizowania klientów, a w konsekwencji – do ich usamodzielniania. W debacie publicznej, a także w dyskusji toczony wewnątrz systemu pomocy społecznej, żywa jest jednak koncepcja alternatywna, zakładająca, że rozwój pracy socjalnej wymaga jej instytucjonalnego oddzielenia od działań związanych z wypłacaniem zasiłków. Popularność tej koncepcji rośnie, gdyż – wbrew założeniom wyjściowym – orientacja zasiłkowa zdominowała w pomocy społecznej działania usamodzielniające i praca socjalna jest często aktywnością pozorowaną.

Zdaniem piszącego te słowa, strategia funkcjonowania pomocy społecznej, jaka wyłaniała się z zapisów pierwszej ustawy o pomocy społecznej, była racjonalna i opierała się na założeniu, że służby społeczne powinny równoległe prowadzić dwa rodzaje programów: osłonowo-opiekuńcze i aktywizująco-usamodzielniające. Niestety, logika transformacji znacznie zniekształciła założenia wyjściowe. Funkcją przypisaną pomocy społecznej przez politycznych decydentów było udzielanie wsparcia osłonowego, które nie tylko nie miało usamodzielniać, ale wręcz prowadziło do dezaktywizacji. W orientacji osłonowej nie chodziło bowiem o mobilizowanie klientów zwalnianych z restrukturyzowanych przedsiębiorstw do tego, aby brali sprawy w swoje ręce, ale o ułatwianie im biernego znoszenia niedogodności w oczekiwaniu na lepsze „potransformacyjne” czasy¹⁷.

Funkcja zasiłkowa legitymizowała ośrodki pomocy społecznej w strukturach władzy lokalnej. Wielu samorządowców traktowało (i nadal traktuje) pracę socjalną jako niepotrzebne komplikowanie realizacji programów redystrybucyjnych przez ośrodki. Paradoks tej sytuacji polega na tym, że w ten sposób władze samorządowe dowartościwiają nie tylko misję osłonową realizowaną przez ośrodki pomocy społecznej, ale także związaną z nią orientację na zadania zlecone przez państwo – kosztem misji więziotwórczej związanej z działaniami własnymi i nurtem decentralizacyjnym. Samorządowcy zazwyczaj traktują również pracowników socjalnych jak urzędników od spraw socjalnych. W tej sytuacji tym ostatnim trudno rozwijać pracę socjalną. Tak więc, choć – począwszy od 2003 roku – wśród decydentów na poziomie rządu i parlamentu umacnia się przekonanie o stopniowym wyczerpywaniu się formuły działań osłonowych i konieczności orientacji pomocy społecznej na programy aktywizujące i integracyjne (nieprzypadkowo Departament Pomocy Społecznej zmienił nazwę na Departament Pomocy i Integracji Społecznej), to zmiana obejmuje bardziej sferę regulacji prawnych niż praktyki społecznej¹⁸. Mimo wszystko rosnące zainteresowanie polityką aktywizacji jest jednak korzystną okolicznością do upowszechnia-

17 M. Rymśza, *Reformy społeczne lat dziewięćdziesiątych. Próba podsumowania*, [w:] M. Rymśza (red.), *Reformy społeczne. Bilans dekady*, op. cit.

18 M. Rymśza, *Rola służb społecznych w upowszechnianiu aktywnej polityki społecznej*, [w:] M. Grewiński, J. Tyrowicz (red.), *Aktywizacja, partnerstwo, partycypacja – o odpowiedzialnej polityce społecznej*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2007.

nia pracy socjalnej¹⁹. Takie założenie przyjęliśmy, przystępując do realizacji badań, a uzyskane wyniki w pełni je potwierdziły.

Ustalenia na temat kondycji pracowników socjalnych i ich podejścia do pracy socjalnej zawarte we wcześniejszych raportach badawczych Instytutu Spraw Publicznych

Laboratorium Innowacji Społecznej, o którym była już mowa, rozpoczęło działalność na początku 2010 roku. Najważniejszym zadaniem o charakterze diagnostycznym Instytutu Spraw Publicznych w ramach prac tego laboratorium było zrealizowanie dwóch badań pracowników socjalnych:

- badania jakościowego opartego na wywiadach grupowych z pracownikami ośrodków pomocy społecznej,
- badania ilościowego na próbie reprezentatywnej ogółu pracowników socjalnych.

Badanie jakościowe zrealizowano pierwsze wiosną 2010 roku, a jego wyniki opublikowano w raporcie *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*²⁰. We wrześniu 2010 roku przeprowadzono badanie ilościowe, z którego następnie przygotowano raport *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*²¹, w którym – ze względu na ograniczenia czasowe – zaprezentowano jedynie część zebranego materiału empirycznego²². W tym miejscu warto powiedzieć kilka słów o najważniejszych ustaleniach i wnioskach z obu wspomnianych raportów.

Badanie ilościowe miało w głównej mierze charakter eksploracyjny (poznawczy) i koncentrowało się na następujących zagadnieniach:

- współczesny portret pracowników socjalnych, ze szczególnym uwzględnieniem nastawienia badanych wobec własnej aktywności zawodowej,
- tożsamość zawodowa pracowników socjalnych (jak określają oni istotę swojej profesji),

19 T. Kaźmierczak, M. Rymśza (red.), *W stronę aktywnej polityki społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2003; A. Karwacki, *Papierowe skrzydła. Rzecz o spójnej polityce aktywizacji*, Wydawnictwo Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2010.

20 M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, op. cit.

21 M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, op. cit.

22 Szerzej na temat wspomnianych ograniczeń – por. M. Rymśza, *Założenia i tezy badawcze. Charakterystyka populacji pracowników socjalnych. Dobór próby*, [w:] *ibidem*.

- profesjonalizacja pracy socjalnej – rozumianej jako proces zarówno budowania wspomnianej tożsamości zawodowej i etosu zawodowego, jak i kształtowania się ścieżek rozwoju zawodowego,
- role zawodowe i potencjał modernizacyjny pracowników socjalnych (rekonstrukcja ról odgrywanych w codziennej działalności, badanie zainteresowania nowymi rolami, zwłaszcza związanymi z pracą socjalną metodą środowiskową).

Szczególnie chcieliśmy się dowiedzieć, w jakim stopniu pracownicy socjalni budują swoją tożsamość zawodową na poczuciu przynależności do systemu pomocy społecznej (a więc przez identyfikację z miejscem pracy), w jakim zaś wokół świadczenia kwalifikowanej formy wsparcia, jaką jest praca socjalna (a więc przez eksponowanie swoich unikalnych względem innych *helping professions* kompetencji zawodowych). Jak dalece są więc oni (we własnym mniemaniu) urzędnikami socjalnymi, a jak dalece „specjalistami od pomagania”?

Badanie zostało przeprowadzone na reprezentatywnej losowo-warstwowej próbie pracowników socjalnych według przygotowanej wcześniej koncepcji²³. Narzędzie badawcze i zasady konstrukcji próby losowo-warstwowej opracowali wspólnie eksperci Instytutu Spraw Publicznych: dr Mariola Bieńko, dr Marta Łuczyńska, dr Tomasz Kaźmierczak i dr Marek Rymśza (kierownik zespołu), z którymi współpracował w charakterze konsultanta metodologicznego Marek Dudkiewicz. Badania w terenie i obliczenia statystyczne – na użytek zarówno raportu, jak i niniejszej publikacji – wykonała firma badawczo-konsultingowa Quality Watch. W przedsięwzięciu badawczym uczestniczyli ponadto Ewa Broma-Bąk (koordynator projektu) oraz Ewelina Kuźmicz i Dominik Owczarek (koordynatorzy do spraw badań).

Informacje na temat konstruowania próby i jej poszczególnych warstw, zasad losowania respondentów oraz realizacji badania w terenie są zawarte w raporcie²⁴. Warto jednak przywołać najważniejsze informacje metodologiczne. Próba liczyła 1210 czynnych zawodowo pracowników socjalnych, pracujących bezpośrednio z klientami i niepełniących funkcji kierowniczych w zatrudniających ich placówkach wsparcia. Badanych można określić jako „frontowych” pracowników socjalnych (*frontline workers*). Próba składała się z trzech warstw, każda o liczebności pozwalającej prowadzić analizy statystyczne na poziomie nie tylko całej próby, ale także każdej z warstw. Wyniki badania dla całej próby zostały odpowiednio przeważone, tak że można je porównywać z wynikami dla poszczególnych warstw, a jednocześnie ekstra-

23 M. Rymśza, *Koncepcja badania ilościowego na próbie reprezentatywnej pracowników socjalnych*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2010 [mpis].

24 M. Rymśza, *Założenia i tezy badawcze. Charakterystyka populacji pracowników socjalnych. Dobór próby, op. cit.*; M. Dudkiewicz, *Opis próby i przebiegu realizacji terenowej badania ilościowego*, [w:] M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, op. cit.

polować je na całą populację aktywnych zawodowo w Polsce pracowników socjalnych.

Pierwsza warstwa w próbie to pracownicy socjalni z ośrodków pomocy społecznej. Była to warstwa podstawowa, w ośrodkach pracuje bowiem zdecydowana większość czynnych zawodowo w Polsce pracowników socjalnych. Do warstwy tej należało 600 badanych, spośród których 177 to pracownicy socjalni gminnych ośrodków pomocy społecznej, 131 – miejsko-gminnych ośrodków pomocy społecznej, 127 – miejskich ośrodków pomocy społecznej, a 165 – powiatowych miejskich ośrodków pomocy społecznej lub miejskich ośrodków pomocy rodzinie (placówek łączących funkcje ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie).

Druga warstwa to 360 pracowników socjalnych z centrów pomocy rodzinie funkcjonujących na poziomie powiatu, w tym 260 respondentów ze zwykłych powiatowych centrów pomocy rodzinie i 100 z powiatowych miejskich ośrodków pomocy społecznej lub miejskich ośrodków pomocy rodzinie²⁵. Warstwę tę można określić jako uzupełniającą. Pracownicy socjalni powiatowych centrów pomocy rodzinie to drugi, mniej liczny i młodszy trzon kadry pracowników socjalnych publicznej pomocy społecznej.

Trzecia warstwa to 250 pracowników socjalnych zatrudnionych w placówkach specjalistycznych z obrzeża publicznego systemu pomocy społecznej. Chodzi o placówki wsparcia formalnie sytuowane poza systemem pomocy społecznej oraz o placówki należące do tego systemu, które jednak – w odróżnieniu od ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie – mogą być (i często są) prowadzone przez organizacje pozarządowe i podmioty z nimi zrównane²⁶. Placówki takie mają zazwyczaj jeden etat dla pracownika socjalnego, stosunkowo często zatrudnianego w niepełnym wymiarze czasu pracy. Zakładaliśmy, a wyniki badań potwierdziły to założenie, że respondenci z tej warstwy mogą być silniej zorientowani na pracę socjalną niż respondenci z pozostałych dwóch warstw i jednocześnie w mniejszym stopniu poddani procesowi instytucjonalizacji. Do takich placówek na obrzeżu systemu zaliczyliśmy:

- placówki wsparcia dla osób bezdomnych, wychodzących z bezdomności i zagrożonych bezdomnością (schroniska, noclegownie, domy samotnych matek, hostele),

25 Pracownicy socjalni z tych placówek byli także uwzględnieni w pierwszej warstwie. O przynależności do operatu warstwy pierwszej lub drugiej decydowało przypisanie etatu pracownika do ośrodka pomocy społecznej lub powiatowego centrum pomocy rodzinie, ustawodawca zezwolił bowiem na funkcjonalne połączenie obu placówek w miastach na prawach powiatu, ale etaty kalkulacyjne będące w zasobach gminy i powiatu nie zostały scalone. Tak więc każdy pracownik socjalny zatrudniony w tych placówkach jest w dokumentacji traktowany jako pracownik albo „gminny”, albo „powiatowy”.

26 Podmioty zrównane to kościelne podmioty trzeciego sektora prowadzące działalność pożytku publicznego. Przepisy zrównujące je w uprawnieniach z organizacjami pozarządowymi są zawarte w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie z 2003 roku (Dz.U. z 2003 r., Nr 96, poz. 873 ze zm.).

- placówki wsparcia funkcjonujące w ramach opieki zastępczej i – szerzej – lokalnego systemu wsparcia dla dziecka i rodziny (ośrodki adopcyjno-opiekuńcze, placówki socjalizacyjne – dawniej domy dziecka, placówki opiekuńczo-wychowawcze, placówki specjalistycznego poradnictwa, w tym rodzinnego, ośrodki wsparcia, ośrodki interwencji kryzysowej),
- placówki systemu reintegracji zawodowej i społecznej (centra integracji społecznej, kluby integracji społecznej) oraz rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych (zakłady aktywności zawodowej, warsztaty terapii zajęciowej),
- placówki stałego, dziennego lub okresowego pobytu, jak domy pomocy społecznej, domy dziennego pobytu, hospicja, środowiskowe domy samopomocy, szpitale, zakłady psychiatryczne, placówki penitencjarne (zakłady karne, placówki resocjalizacyjne, placówki świadczące pomoc postpenitencjarną).

Ze względu na ograniczenia organizacyjne i finansowe konieczna była selekcja placówek, których pracownicy socjalni współtworzyli operat dla próby trzeciej warstwy. Zdecydowaliśmy się uwzględnić pracowników socjalnych zatrudnionych w trzech rodzajach placówek: schroniskach i noclegowniach dla osób bezdomnych (100 respondentów), środowiskowych domach samopomocy (99 respondentów), centrach integracji społecznej (51 respondentów – próba wyczerpująca, gdyż badaniem objęliśmy wszystkich pracowników socjalnych centrów). Uwzględnienie trzeciej warstwy stanowi o nowatorskim charakterze badania i – jak sądzimy – jest ważnym, choć dopiero pierwszym krokiem w stronę zbudowania próby w pełni reprezentatywnej dla ogółu aktywnych zawodowo pracowników socjalnych w Polsce, obejmującej także przedstawicieli wszystkich rozproszonych środowisk²⁷.

Institucje, w których są zatrudnieni pracownicy socjalni z trzeciej warstwy, określiliśmy jako „placówki specjalistyczne”. Wyszliśmy z założenia, że ośrodki pomocy społecznej pełnią w systemie pomocy społecznej podobną funkcję jak wspomniane już przychodnie ambulatoryjne w systemie ochrony zdrowia – zatrudniają specjalistów pierwszego kontaktu. Pracownicy socjalni z ośrodków świadczą bowiem wsparcie podstawowe, zazwyczaj także pierwsi podejmują interwencję socjalną, której odbiorcą może być właściwie każdy obywatel, który z powodów losowych lub posiadanych dysfunkcji i ograniczeń znajdzie się w trudnej sytuacji finansowej lub życiowej. Placówki wsparcia, kierujące swoje działania do konkretnych grup beneficjentów i środowisk, są – w porównaniu z ośrodkami – placówkami specjalistycznymi.

Przeanalizowaliśmy, jak dalece oraz w jakich aspektach charakterystyki i deklaracje pracowników socjalnych z poszczególnych warstw różnią się między sobą. Trójwarstwowa konstrukcja próby posłużyła do weryfikacji głównej

27 Por. M. Rymśza, *Założenia i tezy badawcze. Charakterystyka populacji pracowników socjalnych. Dobór próby*, op. cit.

hipotezy badawczej dotyczącej wpływu instytucjonalizacji pomocy społecznej na profesjonalizację pracowników socjalnych. W przyjętej koncepcji badania²⁸ założyliśmy, że pracownicy socjalni sytuowani ze względu na miejsce zatrudnienia na obrzeżach publicznego systemu pomocy społecznej (trzecia warstwa) okażą się bardziej otwarci na działania aktywizujące, integrujące i usamodzielniające niż pracownicy socjalni współtworzący trzon służb społecznych (pierwsza i druga, zwłaszcza zaś pierwsza warstwa), w mniejszym stopniu zostali bowiem poddani procesowi formowania tożsamości zbiorowej pracowników socjalnych jako urzędników publicznych placówek pomocy społecznej, a dzięki temu w większym zakresie opierają swoją tożsamość zawodową na kwalifikacjach związanych z bezpośrednim i osobowym oddziaływaniem na klientów.

Przeprowadzone analizy zebranego materiału empirycznego pozwoliły pozytywnie zweryfikować hipotezę o wpływie instytucjonalizacji pomocy społecznej na profesjonalizację pracy socjalnej i kształtowanie się tożsamości zawodowej pracowników socjalnych²⁹. Porównanie rozkładów odpowiedzi w trzech badanych grupach na pytania obejmujące bardzo różne aspekty aktywności badanych unaocznily przy tym, jak cennym środowiskiem dla rozwoju profesjonalnej pracy socjalnej w Polsce są pracownicy socjalni z placówek specjalistycznych. Mają oni wyższy (zwłaszcza w stosunku do kadr ośrodków pomocy społecznej) poziom samooceny i zadowolenia z wykonywanej pracy, większe poczucie sprawstwa, bardziej systematycznie praktykują pracę socjalną. Respondenci z trzeciej warstwy wyraźnie częściej deklarowali świadome wybranie zawodu pracownika socjalnego, z kolei badani zatrudnieni w ośrodkach pomocy społecznej częściej stwierdzali, że – w gruncie rzeczy – zdecydował o tym przypadek. Pracownicy socjalni z placówek specjalistycznych znacznie częściej niż pozostali badani deklarowali również, że raz jeszcze wybraliby swój zawód³⁰.

Respondenci ze wszystkich trzech warstw wskazali na niski prestiż wykonywanego przez siebie zawodu, ale najbardziej pesymistyczni okazali się pracownicy socjalni ośrodków pomocy społecznej. Badani z ośrodków byli również najbardziej niezadowoleni z otrzymywanego wynagrodzenia, chociaż jednocześnie zadeklarowali najwyższe zarobki. Z kolei pracownicy socjalni z placówek specjalistycznych zadeklarowali zarobki najniższe, ale byli mniej sfrustrowani od pozostałych z powodu osiągniętych dochodów. Sygnalizowali ponadto najniższe poczucie stresu (najwyższe było wśród respondentów z ośrodków pomocy społecznej). Syndromy wypalenia zawodowego występują wśród badanych z trzeciej warstwy rzadziej niż wśród pozostałych

28 M. Rymusza, *Koncepcja badania ilościowego na próbie reprezentatywnej pracowników socjalnych*, op. cit.

29 Por. M. Rymusza, *W stronę profesjonalnej pracy socjalnej? Wnioski końcowe*, [w:] M. Rymusza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, op. cit., s. 240–247.

30 Szerzej na ten temat – por. M. Łuczyska, *Wybrane elementy orientacji zawodowej i sytuacji społecznej pracowników socjalnych*, [w:] *ibidem*.

respondentów³¹. To naprawdę mocne i czytelne sygnały wyższej samorealizacji zawodowej respondentów z trzeciej warstwy.

Wydaje się, że pracownicy socjalni ze specjalistycznych placówek wsparcia to najbardziej prorozwojowa część polskich służb społecznych. Dlatego w raporcie sformułowaliśmy jednoznaczny wniosek, że ewentualne tworzenie zrębów korporacji zawodowej pracowników socjalnych w żadnej mierze nie powinno prowadzić do marginalizowania rozproszonych środowisk tych pracowników, ulokowanych ze względu na miejsce zatrudnienia na obrzeżach publicznego systemu pomocy społecznej. Za poważne zaniedbanie i stratę uznaliśmy również niewielkie wykorzystywanie doświadczenia zawodowego pracowników socjalnych z tych środowisk w programach kształcenia do pracy socjalnej, ukierunkowanych przede wszystkim na problematykę związaną z funkcjonowaniem ośrodków pomocy społecznej³².

O wysokim poziomie „orientacji urzędniczej” respondentów świadczy także to, w jaki sposób chcieliby oni podnieść swój prestiż zawodowy. Badani, zwłaszcza z ośrodków pomocy społecznej, wskazali na pierwszym miejscu na podniesienie zarobków, a na ostatnim – na potencjalne korzyści związane z prowadzeniem własnej działalności gospodarczej. Nie ma wątpliwości, że pracownicy socjalni są (potwierdziły to dane metryczkowe) i chcą pozostać pracownikami placówek wsparcia zatrudnionymi na umowę o pracę na czas nieokreślony, z zastosowaniem wszystkich przepisów ochronnych kodeksu pracy. Opowiadając się za korporatyzacją własnej profesji, badani chcą funkcjonować bardziej jak pielęgniarki i położne zatrudnione na etatach w placówkach służby zdrowia niż na przykład lekarze prowadzący własną praktykę. Porównanie ze środowiskiem pielęgniarskim nie jest przypadkowe – osiłą sporu środowiska pielęgniarskiego z rządem, jaki rozgorzał w 2011 roku, była bowiem polityka zarządzania placówkami służby zdrowia prowadząca do stopniowego pozbawiania siostr etatów pracowniczych i preferowania bardziej elastycznych form zatrudnienia, niezapewniających pełnej ochrony kodeksowej. Można przypuszczać, że środowisko pracowników socjalnych prowadziłoby podobne akcje protestacyjne, gdyby polityka deregulacji dotarła do placówek ośrodków pomocy społecznej czy powiatowych centrów pomocy rodzinie.

Badanie dostarczyło wielu danych wskazujących na nadszpedzanie wysoki poziom akceptacji pracowników socjalnych, także tych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej, dla podejścia aktywizującego w pomocy społecznej i związanego z nim instrumentarium pracy z klientami, obejmującego wsparcie warunkowe, kontrakt socjalny czy usługi reintegracji społecznej i zawodowej³³. Pracownicy socjalni chcą wykorzystywać te instrumenty w swojej pracy. Respondenci ze wszystkich trzech warstw

31 Szerzej na ten temat – por. M. Bieńko, *Wybrane tożsamościowe aspekty zawodu pracownika socjalnego*, [w:] *ibidem*.

32 M. Rymśza, *W stronę profesjonalnej pracy socjalnej? Wnioski końcowe*, *op. cit.*

33 Szerzej na ten temat – por. T. Kaźmierczak, *Praktyka aktywizacji w ośrodkach pomocy społecznej*, [w:] *ibidem*.

deklarowali, że na co dzień częściej prowadzą działania usamodzielniające klientów niż działania o charakterze czysto socjalnym. Badani akceptowali także filozofię aktywizacji i leżące u jej podstaw wartości. Ogólny sprzeciw budziło wśród nich „rozdawnictwo socjalne” jako praktyka działań redystrybucyjnych pomijająca pracę socjalną.

Badanie pokazało, że polscy pracownicy socjalni popierają różne nurty aktywizacji, choć postrzegają działania aktywizujące przede wszystkim jako działania środowiskowe³⁴. Warto więc rozwijać środowiskowe metody i formy pracy socjalnej, zwłaszcza że Polska okresu międzywojennego miała bogate doświadczenia w tym zakresie. To właśnie praca socjalna ze środowiskiem lokalnym, jak się wydaje, ma w Polsce największy potencjał rozwojowy. Zainteresowani podejmowaniem nowych środowiskowych ról zawodowych są bowiem szczególnie pracownicy socjalni młodszy wiekiem i stażem pracy.

Badanie jakościowe objęło węższe środowisko – pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej. Wywiady grupowe przeprowadzone z pracownikami tych placówek nie były wywiadami zogniskowanymi. Tylko częściowo bowiem dyskusja grupowa była sterowana przez prowadzącego i nakierowywana na kwestie interesujące dla badaczy, a częściowo obejmowała wątki samodzielnie podejmowane przez respondentów w ramach dynamiki dyskusji grupowej (tak zwane wątki samobieżne) jako kwestie ważne dla środowiska pracowników socjalnych. Wątki zaproponowane przez badaczy dotyczyły takich zagadnień, jak definiowanie pracy socjalnej (w tym środowiskowej pracy socjalnej), postrzeganie ról zawodowych, rozumienie profesjonalizmu i określanie jego podstawowych wyznaczników, trudności, przeszkody i sukcesy w codziennej pracy socjalnej, relacje między działaniami o charakterze redystrybucyjnym i pracą socjalną (w tym zawieraniem kontraktów socjalnych)³⁵.

Badanie zrealizował zespół w składzie: dr Magdalena Dudkiewicz (kierownik zespołu), dr Mariusz Granosik i dr Mariola Raclaw. W ramach badania w czerwcu 2010 roku przeprowadzono sześć wywiadów grupowych (od dziesięciu do dwunastu respondentów) z terenowymi pracownikami socjalnymi miejskich i gminnych ośrodków pomocy społecznej. Zorganizowano po dwie dyskusje grupowe w Katowicach, Kielcach i Toruniu, czyli w miastach na terenach trzech województw: śląskiego, świętokrzyskiego i kujawsko-pomorskiego (wyboru województw dokonano ze względu na zróżnicowanie pod względem następujących cech: współczynnik urbanizacji, wielkość produktu krajowego brutto w przeliczeniu na jednego mieszkańca, stopa bezrobocia, wskaźnik aktywności zawodowej dorosłych mieszkańców, udział klientów pomocy społecznej w strukturze społecznej)³⁶.

34 Szerzej na ten temat – por. T. Kaźmierczak, *Pracownicy socjalni wobec nowych ról zawodowych*, [w:] *ibidem*; M. Rymśza, *Wybrane aspekty profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce: samorząd zawodowy, środowiskowe role zawodowe, wsparcie warunkowe*, [w:] *ibidem*.

35 Por. M. Dudkiewicz, M. Granosik, M. Raclaw, *Nota metodologiczna*, [w:] M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, op. cit.

36 *Ibidem*.

Zebrany materiał empiryczny analizowano z wykorzystaniem metody opisowo-ilustracyjnej, analizy pola semantycznego, metody dokumentarnej i analizy konwersacyjnej. Raport z badań koncentruje się na następujących kwestiach:

- charakterystyka ośrodka pomocy społecznej jako miejsca pracy badanych³⁷,
- rozumienie przez pracowników socjalnych pracy socjalnej, ze szczególnym uwzględnieniem działań podejmowanych w jej ramach na rzecz środowiska lokalnego³⁸,
- uwarunkowania ewentualnej zmiany organizacji codziennej pracy zawodowej w ośrodkach pomocy społecznej³⁹.

Autorzy raportu podkreślali, że badani krytycznie oceniali i warunki pracy w ośrodkach pomocy społecznej, i stosowane narzędzia pracy – zarówno tradycyjne (wywiad środowiskowy), jak i stosunkowo nowe (kontrakt socjalny). Uczestnicy dyskusji grupowych nisko oceniali swoją pozycję zawodową i prestiż (podobnie jak respondenci z badania ilościowego). Wykazali się również nikłą znajomością środowiskowej metody pracy socjalnej, co w zestawieniu z dużym deklarowanym zainteresowaniem pracą środowiskową wychwyconym w badaniu ilościowym jest ważnym argumentem na rzecz prowadzenia działań edukacyjno-szkoleniowych ukierunkowanych na upowszechnianie wiedzy i umiejętności z zakresu pracy socjalnej ze środowiskiem lokalnym.

Ze względu na rozproszony charakter analiz (praca na materiale empirycznym nie tylko zogniskowanym przez postawione pytania i treść scenariusza wywiadu grupowego, ale także zawierającym liczne wątki samobieżne podjęte przez rozmówców oraz wykorzystywanie przez każdego z członków zespołu innych metod i technik analizy zebranego materiału empirycznego) trudno przedstawić syntetycznie ustalenia badawcze zawarte w raporcie. Zainteresowanych czytelników odsyłam do lektury tej publikacji.

Co w książce?

W Polsce brakuje pogłębionych analiz sytuacji służb społecznych. Znacznie lepiej zbadana i rozpoznana jest instytucja, w której służby te pracują, czyli pomoc społeczna. Prezentowana publikacja – mamy taką nadzieję – wypełni tę lukę. Nasza diagnoza służb społecznych, a precyzyjniej – ich kwalifikowanej części, jaką tworzą pracownicy socjalni, jest „wychylona w przyszłość” i zorientowana nie tylko na analizę aktualnej kondycji, ale także potencjału rozwoju-

37 M. Raclaw, *Ludzie instytucji i ludzie w instytucji. Pracownicy socjalni o swojej pracy*, [w:] *ibidem*.

38 M. Dudkiewicz, *Analiza pola semantycznego pojęcia „praca socjalna metodą środowiskową”*, [w:] *ibidem*.

39 M. Granosik, *Rekonstrukcja uwarunkowań możliwości przekształceń/zmian organizacji codziennej pracy socjalnej w miejskich i gminnych ośrodkach pomocy społecznej*, [w:] *ibidem*.

wego tych służb – w ramach systemu pomocy społecznej i poza nim. W tym drugim aspekcie przedmiotem naszych zainteresowań jest poziom gotowości pracowników socjalnych do zmiany funkcjonowania i form aktywności zawodowej w dwóch powiązanych ze sobą kierunkach: (1) od działań osłonowych do aktywizujących i zarazem (2) od wspierania jednostek do organizowania całych społeczności lokalnych. Szczególna uwaga jest poświęcona podejmowaniu przez pracowników socjalnych nowych ról zawodowych związanych ze środowiskową metodą pracy socjalnej. Takie ukierunkowanie analiz odpowiada priorytetem projektu „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, w ramach którego powstała niniejsza publikacja.

Materiał zamieszczony w książce w żadnej mierze nie jest jedynie wzbogaconym materiałem z dwóch raportów, których główne konkluzje zostały omówione wyżej. Po pierwsze, w niniejszej publikacji analiza materiału empirycznego z obu badań w większym stopniu niż w raportach jest odnoszona do wymiaru teoretycznego: teorii pracy socjalnej, koncepcji socjologicznych, dorobku porównawczej polityki społecznej (głównie w zakresie paradygmatu aktywizacji) oraz tak zwanych teorii społecznych, sytuujących się w połowie drogi między teorią socjologiczną a praktyką interwencji socjalnej. Po drugie, nawiązujemy w analizach do wyników innych badań, a wartością dodaną książki jest szczególnie dokonane przez Martę Łuczyńską porównanie wyników badania ilościowego z 2010 roku (w części dotyczącej kadr ośrodków pomocy społecznej) z wcześniejszymi badaniami, w których autorka uczestniczyła. Po trzecie, dokonaliśmy większej selekcji analizowanego materiału empirycznego niż to uczyniono w obu raportach (raporty były „zdaniem relacji”: co zrobiliśmy w ramach każdego z badań i jakie wyniki uzyskaliśmy), rezultat całościowości został zaś uzyskany dzięki wzbogaceniu tomu o teksty analityczne nieoparte na materiale badawczym, ale powstałe na podstawie wiedzy eksperckiej zaproszonych do współpracy autorów i dostępnej literatury przedmiotu (*desk research*).

Książka obejmuje szesnaście tekstów. Oprócz niniejszego artykułu wprowadzającego w problematykę tomu jest to czternaście opracowań autorskich pogrupowanych w trzy części i krótki tekst zamykający. W dwóch pierwszych częściach tomu zamieszczono opracowania analizujące materiał badawczy, przygotowane przez członków obu zespołów badawczych, a każdą z tych części kończy komentarz napisany przez eksperta niebiorącego udziału w badaniach. Na część trzecią składają się zaś wyłącznie teksty eksperckie.

Część pierwsza tomu, zatytułowana *Portrety współczesnych pracowników socjalnych*, to część najbardziej ogólna. Współtworzą ją cztery teksty. **Marta Łuczyńska** (*Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku*) porównuje wyniki badania ilościowego Instytutu Spraw Publicznych, jakim objęto pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej, z wynikami wcześniejszych badań tego środowiska zawodowego. Analizą jest nie do przecenienia, gdyż zestawia rozkłady odpowiedzi na te same pytania udzielone przez pracowników socjalnych w 1988 roku

(bezpośrednio przed rozpoczęciem przemian ustrojowych), w 1995 roku (gdy okrzyki już zmiany w opiece / pomocy społecznej przeprowadzone u progu transformacji wraz z pierwszą reformą samorządową) i z 2010 roku (po dwudziestu latach przemian). Analiza taka jest możliwa, gdyż zespół badawczy świadomie włączył do przygotowywanej ankiety pytania z badań wcześniejszych. Analiza Marty Łuczyńskiej jest największym objętościowo opracowaniem zamieszczonym w niniejszym tomie, choć i tak autorka wykorzystała jedynie część materiału porównawczego. Analizy porównawcze będą kontynuowane w ramach dalszych prac Laboratorium Innowacji Społecznych.

Mariola Bieńko (*Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości współczesnego pracownika socjalnego...*) charakteryzuje drugie kluczowe środowisko polskich pracowników socjalnych, które współtworzą pracownicy socjalni zatrudnieni w powiatowych centrach pomocy rodzinie. Centra – utworzone w 1999 roku w ramach drugiej reformy samorządowej – miały koncentrować swoją działalność na organizacji usług specjalistycznych oraz koordynacji lokalnego systemu pomocy dziecku i rodzinie. Praktyka dalece odbiega od założeń, a słabość powiatów rzutuje na możliwości sprawcze powiatowych centrów. Po dwunastu latach od wdrożenia reformy trudno nawet mówić, że projektowany system pomocy dziecku i rodzinie w ogóle funkcjonuje. Jaki jest wobec tego profil aktywności zawodowej zatrudnionych w centrach pracowników socjalnych? Co pracownicy ci myślą o wykonywanej przez siebie pracy? Czy realizują się zawodowo? Czy świadczą pracę socjalną, a jeśli tak, to na czym ona polega? Dokonana przez Mariolę Bieńko charakterystyka środowiska pracowników socjalnych powiatowych centrów pomocy rodzinie wskazuje na niespójności w tożsamości zawodowej jego przedstawicieli, na istniejące napięcia między postrzeganiem przez nich swojej roli jako sumiennych urzędników i jako wykonujących wolny zawód zaufania publicznego reprezentantów *helping professions*. Co jednak wydaje się kluczowe – bez względu na to, która orientacja przeważa, respondenci krytycznie oceniają warunki pracy stworzone im w powiatowych centrach pomocy rodzinie.

Z kolei **Magdalena Dudkiewicz** (*Jak nas widzą, tak nas piszą – wizerunek publiczny pracowników socjalnych*) podejmuje stosunkowo nowy w polskiej literaturze z zakresu pracy socjalnej temat wizerunku pracowników socjalnych. Wykorzystuje w tym celu materiał empiryczny zebrany w ramach badania zarówno jakościowego (wypowiedzi pracowników socjalnych z ośrodków pomocy społecznej podczas dyskusji grupowych), jak i ilościowego (dwa pytania z ankiety dotyczyły problematyki wizerunkowej). Przedmiotem analizy jest nie tyle tytułowy publiczny wizerunek pracowników socjalnych, ile przekonania pracowników socjalnych co do treści tego wizerunku. Autorka podkreśla, jak ważne dla profesjonalizacji służb społecznych jest świadome i konsekwentne budowanie ich wizerunku publicznego i niepoleganie w tym zakresie na przekazach medialnych, towarzyszących zazwyczaj nie żmudnej codziennej pracy służb społecznych, ale sytuacjom spektakularnym (tworzącym medialne *news*),

drastycznym egzemplifikacjom nierozwiązanych problemów czy tragicznym wydarzeniom o charakterze losowym. Jednocześnie Magdalena Dudkiewicz wskazuje na brak takich działań zorganizowanych przez samo środowisko pracowników socjalnych. Nieistnienie silnej reprezentacji z pewnością utrudnia prowadzenie takich działań, ale przecież ich nie uniemożliwia.

Część pierwszą tomu zamyka komentarz **Dobroniegi Trawkowskiej** (*Pracownicy socjalni jako środowisko zawodowe. Portret czy portrety pracowników socjalnych?*). Autorka przywołuje najważniejsze badania pracowników socjalnych przeprowadzone w Polsce po 1989 roku, wskazując na ich ramy odniesienia, obejmujące instytucję pomocy społecznej, role zawodowe, proces profesjonalizacji i budowania etosu zawodowego oraz lokalny wymiar świadczenia pracy socjalnej⁴⁰. Dobroniega Trawkowska przedstawia również najważniejsze ustalenia własnego badania, które zaowocowało pierwszą całościową charakterystyką środowiska zawodowego polskich pracowników socjalnych⁴¹. Na tym tle autorka analizuje ustalenia badawcze z 2010 roku, przywołane w tekstach z części pierwszej niniejszego tomu, wskazując, w jakim zakresie potwierdzają one wyniki badań wcześniejszych i – jednocześnie – co wnoszą nowego do wiedzy o pracownikach socjalnych jako grupie zawodowej. Dobroniega Trawkowska podkreśla, że cennym aspektem badania z 2010 roku jest koncentracja na tożsamości zawodowej pracowników socjalnych – zagadnieniu raczej pomijanym we wcześniejszych badaniach. Zauważa ponadto, że z badania przeprowadzonego w 2010 roku nie wyłania się spójny zbiorowy portret pracowników socjalnych, ale raczej kilka różniących się portretów środowisk współtworzących tę grupę zawodową.

Część druga tomu nosi tytuł *Nowe tendencje w pracy socjalnej* i koncentruje się na potencjale modernizacyjnym środowiska pracowników socjalnych, ze szczególnym uwzględnieniem nowych ról zawodowych. Zawiera ona pięć tekstów. **Tomasz Kaźmierczak** (*Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka*) na podstawie materiału z badania ilościowego rekonstruuje podejście pracowników socjalnych do własnej pracy zawodowej. Autor podejmuje próbę zdiagnozowania kapitału ludzkiego tego środowiska zawodowego pod kątem możliwości rozwojowych: upowszechniania i profesjonalizacji pracy socjalnej oraz podejmowania wspomnianych już nowych ról zawodowych. Tomasz Kaźmierczak traktuje kapitał ludzki jako, w gruncie rzeczy, rodzaj kapitału kulturowego, a więc „zagregowany owoc” wieloletniej akumulacji doświadczeń kilku pokoleń służb społecznych. Docenia wpływ instytucjonalnych uwarunkowań ostatniego dwudziestolecia transformacji ustrojowej, choć za ważne uznaje także praktyki okresu Polski Ludowej (to, niestety, oddziaływanie raczej negatywne), ale także wcześniejsze, w tym do-

40 Syntetyczna analiza obszarów – por. I. Shaw, K. Briar-Lawson, J. Orme, R. Ruckdeschel (red.), *The SAGE Handbook of Social Work Research*, SAGE, Los Angeles 2010.

41 D. Trawkowska, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.

świadczenia i koncepcje zapoznanej dziś szkoły Heleny Radlińskiej. Zdaniem Tomasza Kaźmierczaka, tożsamość zawodowa jest wypadkową kumulujących się doświadczeń zawodowych środowiska i oddziaływań edukacyjnych, dlatego trudno na bieżąco sterować procesem kształtowania się tożsamości zawodowej, z drugiej jednak strony – zdobyte wcześniej doświadczenia nie giną, nawet jeśli się o nich na co dzień zapomina.

Analiza **Mariusza Granosika** („*Mówię, jak jest, robię, co mi każą*” – o interpretacyjnym rozdarciu współczesnego pracownika socjalnego) opiera się na trzech źródłach: materiale empirycznym z badania jakościowego z 2010 roku (w części opartej na metodzie dokumentarnej), wynikach wcześniejszych badań pracowników socjalnych przeprowadzonych przez autora i na własnym doświadczeniu zawodowym związanym z praktykowaniem pracy socjalnej w strukturach pomocy społecznej. Autor eksponuje tytułowe „interpretacyjne rozdarzenie” współczesnego polskiego pracownika socjalnego, związane z tak, a nie inaczej przebiegającą w Polsce profesjonalizacją służb społecznych i z rozdziwieniem między edukacją do pracy socjalnej a praktyką zawodową prowadzoną w najważniejszych dla systemu pomocy społecznej placówkach wsparcia, jakimi są ośrodki pomocy społecznej. Argumentacja autora na rzecz głównej tezy jest mocno podbudowana i przekonująca.

Marek Rymśa (*W stronę pracy środowiskowej i nowych ról zawodowych pracowników socjalnych*) analizuje zainteresowanie pracowników socjalnych praktykowaniem środowiskowej metody pracy socjalnej i związanym z tym podejmowaniem trzech nowych ról zawodowych: animatora lokalnego, organizatora sieci lokalnych i lokalnego polityka społecznego. Problematyka ta, będąca już przedmiotem analizy dwóch rozdziałów raportu z badania ilościowego⁴², została ponownie podjęta w niniejszej publikacji ze względu na jej znaczenie dla prac Laboratorium Innowacji Społecznej i całego środowiskowego komponentu projektu „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”. Opracowanie to ma charakter syntetyzujący. Analizowany materiał empiryczny pokazuje wysoki poziom zainteresowania pracowników socjalnych środowiskową metodą pracy socjalnej (co jest okolicznością zdecydowanie pozytywną). Zarazem unaocznia, że rolą zawodową, za pomocą której można upowszechnić w Polsce organizowanie społeczności lokalnej⁴³, jest rola animatora lokalnego. Rola organizatora sieci wymaga operacjonalizacji i ukierunkowania na rozwój kapitału społecznego o charakterze pomostowym oraz budowanie więzi zarówno poziomych, jak i pionowych (z przewagą

42 T. Kaźmierczak, *Pracownicy socjalni wobec nowych ról zawodowych*, op. cit.; M. Rymśa, *Wybrane aspekty profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce: samorząd zawodowy, środowiskowe role zawodowe, wsparcie warunkowe*, op. cit.

43 Organizowanie społeczności lokalnej jest jednym z najważniejszych podejść w pracy socjalnej metodą środowiskową. W ramach Laboratorium Innowacji Społecznej został opracowany model organizowania społeczności lokalnej, w którym aktywność pracowników socjalnych koncentruje się na odgrywaniu trzech ról środowiskowych: animatora, organizatora sieci i lokalnego polityka społecznego. Por. B. Bąbska i in., *Model środowiskowej pracy socjalnej/organizowania społeczności lokalnej*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011 [mp.s].

tych pierwszych). Z kolei rola lokalnego polityka społecznego powinna być maksymalnie odpolityczniona i zbliżona do roli lokalnego planisty, nie zaś lokalnego lidera prowadzącego działania *quasi*-polityczne.

Kolejnym tekstem części drugiej tomu jest opracowanie **Marioli Raclaw** *Zmiany w pracy socjalnej z rodziną – w stronę kontroli stylu życia i zarządzania marginalizacją*. Autorka konfrontuje wyniki badania jakościowego z praktyką społeczną i wprowadzonymi przez ustawodawcę nowymi uregulowaniami w funkcjonowaniu pomocy społecznej⁴⁴. Nowe regulacje prawne zakładają daleko idące zmiany w organizacji pomocy społecznej i funkcjonowaniu służb społecznych. Uchwalona wiosną 2011 roku ustawa o wspieraniu rodzin i pieczy zastępczej jest co prawda krokiem w stronę zbudowania projektowanego od dwunastu lat lokalnego systemu pomocy dziecku i rodzinie, niestety, Mariola Raclaw pokazuje, że zmiany na poziomie organizacji systemu bynajmniej nie prowadzą do rozwoju pracy socjalnej (w tym wypadku chodzi przede wszystkim o pracę socjalną z rodziną, ale nie tylko). Zdaniem autorki, jest to raczej upowszechnianie praktyk administracyjnych, swoistego zarządzania *underclass*. Jest to co do pryncypiów kierunek przeciwny rozwojowi środowiskowej pracy socjalnej, w której nie chodzi o administrowanie „trudnymi przypadkami” (co jest, w gruncie rzeczy, formą kontroli społecznej) przy wykorzystaniu nowoczesnych technik i metod zarządzania, ale o upodmiotowienie (*empowerment*) mieszkańców ze środowisk zaniedbanych i całych społeczności lokalnych.

Część drugą tomu zamyka komentarz autorstwa **Jerzego Szmagałskiego** (*Nowe tendencje w pracy socjalnej – wciąż te same problemy?*). Autor podkreśla, że przywoływane w tekstach z tej części publikacji zainteresowanie nowymi tendencjami w pracy socjalnej, w tym środowiskowymi rolami zawodowymi, ma – niestety – w znacznej mierze charakter deklaracyjny (dlatego, zaznaczmy, zostało odnotowane przede wszystkim w badaniu ilościowym), a rzeczywisty zwrot w kierunku pracy socjalnej i innych działań usamodzielniających klientów jest cały czas bardziej postulatem niż praktyką funkcjonowania placówek pomocy społecznej.

Jerzy Szmagałski sceptycznie ocenia możliwość wdrożenia w Polsce w najbliższych latach metody środowiskowej do praktyki ośrodków pomocy społecznej. Wskazuje na ujawniony w badaniach większy dystans wobec środowiskowych ról zawodowych wśród pracowników socjalnych z ośrodków pomocy społecznej niż z innych placówek wsparcia, jednocześnie zaś brak wystarczającej autonomii ośrodków do podejmowania działań środowiskowych naruszających *status quo*, także wtedy, gdy nie są zorientowane na rozwiązania radykalne propagowane przez Suala Alinsky’ego – jednego z prekursorów metody środowiskowej. Co więcej, najnowsze regulacje prawne (dotyczące

44 Chodzi o przepisy nowelizacji ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie z 2010 roku oraz ustawy o wspieraniu rodzin i pieczy zastępczej z 2011 roku.

pracy socjalnej z rodziną) wspierają raczej orientację przeciwną, wyposażając pracowników socjalnych w nowe kompetencje, nie tyle ułatwiające pracę ze społecznościami lokalnymi, ile umożliwiające kontrolowanie społeczności, zwłaszcza marginalizowanych. Z drugiej jednak strony, jak zauważa autor, praca socjalna zawsze łączyła w sobie elementy upodmiotawiająco-emancypacyjne z elementami kontroli społecznej (choćby i ukrytej).

W części trzeciej tomu, zatytułowanej *Wymiary profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce*, są przedstawione różne wymiary procesu profesjonalizacji służb społecznych w Polsce. Część ta składa się z pięciu opracowań. Dwa pierwsze teksty dotyczą aspektów systemowych związanych z instytucjonalizacją pomocy społecznej i rozwojem systemu edukacji do pracy socjalnej. **Marta Kozak** (*Rozwój służb społecznych po 1989 roku oczami praktyka*) analizuje rozwój służb społecznych z perspektywy tworzenia pomocy społecznej jako ważnej instytucji systemu zabezpieczenia społecznego i polityki społecznej państwa. Użyty w tytule zwrot „oczami praktyka” jest związany z osobistymi doświadczeniami autorki – obecnie pracownika wyższej uczelni, ale wcześniej wieloletniego pracownika socjalnego z doświadczeniem zawodowym w różnych strukturach pomocy społecznej. Czytelnik dzięki lekturze tego tekstu może sobie wyrobić zdanie, jak dalece instytucjonalizacja pomocy społecznej przeprowadzona w ramach transformacji ustrojowej była działaniem „rewolucyjnym”, w jakim zaś stopniu „ewolucyjnym”, a także ocenić, jak działania instytucjonalne sprzęgały się (lub nie) z działaniami edukacyjnymi.

Działaniom edukacyjnym w całości jest poświęcony artykuł **Jerzego Szmagałskiego** (*Kształcenie do pracy socjalnej w Polsce po 1989 roku*). Autor chronologicznie przedstawia kolejne etapy budowania w ostatnich dwóch dekadach w Polsce systemu kształcenia do pracy socjalnej. Tłumacząc logikę zmian, cofa się jednak także do okresów wcześniejszych: Drugiej Rzeczypospolitej i Polski Ludowej. Analiza obejmuje zarówno podstawowe kształcenie uniwersyteckie, przygotowujące do podjęcia pracy w strukturach pomocy społecznej (najpierw funkcjonujące w formie specjalizacji z pracy socjalnej oferowanej studentom różnych kierunków społecznych, a następnie jako wydzielony kierunek „praca socjalna”), jak i programy dokształcania kierowane do czynnych już zawodowo pracowników socjalnych.

Trzy kolejne artykuły części trzeciej dotyczą kształtowania się tożsamości pracowników socjalnych od zupełnie innej strony. Chodzi o relacje (obszary wspólne, ale także granice kompetencyjne) między pracą socjalną a innymi *helping professions*. **Tadeusz Kamiński** (*Praca socjalna i pracownicy socjalni w kościelnych organizacjach pozarządowych*) analizuje rozwój pracy socjalnej w szczególnej grupie podmiotów – organizacjach i placówkach kościelnych prowadzących działalność pożytku publicznego, a zrównanych w swoich uprawnieniach w tym zakresie (na mocy ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie z 2003 roku) z organizacjami pozarządowymi. Chodzi nie tylko o zatrudnianie pracowników socjalnych w kościelnych orga-

nizacjach trzeciego sektora (choć już sam ten proces jest wart analizy i wsparcia), ale także o to, że na poziomie uniwersyteckim od lat funkcjonuje specjalne studium przygotowujące do świadczenia pracy socjalnej w tych podmiotach. Jest to więc ważny proces tak na poziomie praktyki społecznej i związanej z tym kumulacji doświadczeń zawodowych z zakresu pracy socjalnej, jak i na poziomie kształcenia uniwersyteckiego.

Maria Mendel i Marek Rymśza (*Po co nam pracownicy socjalni – organizatorzy społeczności? Solidarność, partnerstwo, przymierze w środowiskowej pracy socjalnej*) zastanawiają się nad tożsamością zawodową organizatorów społeczności lokalnych, którzy zarówno mogą być pracownikami socjalnymi wykorzystującymi w swojej aktywności zawodowej środowiskową metodę pracy socjalnej, jak i tworzyć wyodrębnioną profesję (jak *community workers* w Wielkiej Brytanii czy w Stanach Zjednoczonych). Autorzy wskazują również, że środowiskowa praca socjalna buduje mosty między różnymi dyscyplinami i tradycjami, w tym między teorią pracy socjalnej i dorobkiem pedagogiki środowiskowej. Decyzje klasyfikacyjne i konwencje opisu nie są tutaj najważniejsze – kluczowe jest rozwijanie profesjonalnych działań wspierających, wzmacniających, aktywizujących i integrujących lokalne wspólnoty. Maria Mendel i Marek Rymśza podkreślają, że pracownik socjalny zaangażowany w organizowanie społeczności lokalnej ma być jej sprzymierzeńcem, partnerem, nie zaś kontrolerem, menedżerem zmiany czy przywódcą.

Anna Olech (*Praca socjalna a inne profesje: punkty styczne i rozłączne*) stara się wytyczyć linie demarkacyjne między różnymi *helping professions*, ze szczególnym uwzględnieniem pracy socjalnej. Charakteryzując specyfikę pracy socjalnej, autorka zwraca uwagę między innymi na przysługujące pracownikom socjalnym uprawnienia dyskrecyjne w codziennych kontaktach z klientami. To studium, w odróżnieniu od pozostałych, ma bardziej charakter teoretyczny i w ten sposób tworzy jeszcze jeden wymiar, jeszcze jedne ramy odniesienia dla analiz szans i przeszkód rozwoju pracy socjalnej w Polsce, jakie prezentujemy w niniejszej publikacji.

Książkę kończy krótkie podsumowanie autorstwa **Marka Rymśzy**, zatytułowane *Praca socjalna, służby społeczne, pomoc społeczna w Polsce. Stan obecny i perspektywy rozwoju*. Krótkie, gdyż niniejsza publikacja, będąca formą diagnozy sytuacji pracowników socjalnych i kondycji pracy socjalnej w Polsce, tak naprawdę niczego nie kończy, a jedynie podsumowuje pierwszą fazę podjętych w ramach Laboratorium Innowacji Społecznych prac nad profesjonalizacją pracy socjalnej w kraju, ze szczególnym uwzględnieniem metody środowiskowej (*community organizing*). W przygotowaniu są kolejne publikacje, z których większość ukaże się w serii wydawniczej „Prace Laboratorium Innowacji Społecznej”. Zapraszamy do lektury.

01

**Portrety współczesnych
pracowników socjalnych**

Marta Łuczyńska

Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku

Praktykowanie pracy socjalnej może przebiegać zarówno w ramach instytucji pomocy społecznej, jak i poza nią. Pracownicy socjalni stanowią w związku z tym grupę zawodową, której tożsamość tkwi w specyfice działalności zawodowej, nie zaś tylko – czy przede wszystkim – w przynależności instytucjonalnej. Chcąc wnioskować o zmianach, jakie zaszły w tej grupie zawodowej w ciągu ostatnich dwudziestu dwóch lat, będę się odwoływała do wyników badań prowadzonych w 1988, 1995 i w 2010 roku¹. Przyjęcie założenia indywidualizmu metodologicznego implikuje traktowanie pracownika socjalnego jako podstawowego elementu opisu. Analiza jego praktyki – lub raczej deklaracji jej dotyczących – pozwala dostrzec wykorzystywane strategie działania racjonalnego w ramach ograniczeń nałożonych przez instytucję pomocy społecznej lub inne instytucje, jakie go zatrudniają.

Chęć porównania badań realizowanych w tak długim odstępie czasu – dodatkowo w okresie transformacji społecznej, przemian organizacyjnych oraz gruntownej przebudowy systemu pomocy społecznej i jego instytucji – stawia przed badaczem pytanie o to, czy w ogóle takie porównanie jest możliwe². Naszym zdaniem, zależy to od przyjętej perspektywy badawczej. Przyjrzyjmy się najpierw badanym populacjom.

W badaniu z 1988 roku mieliśmy do czynienia z aktywnymi zawodowo³ terenowymi pracownikami socjalnymi zatrudnionymi w ówczesnych za-

1 Ponieważ wykorzystuję wyniki badań prowadzonych w 1988, 1995 i 2010 roku, chciałabym w tym miejscu wyjaśnić, że byłam członkiem zespołów badawczych opracowujących ich całościową koncepcję. W 1988 roku pełniłam dodatkowo funkcję koordynatora badań w terenie, a w 1995 roku została mi powierzona funkcja kierownika zespołu badawczego. W 2010 roku byłam członkiem zespołu badawczego opracowującego zarówno koncepcję badania, jak i wykorzystane w nim narzędzie badawcze.

2 Kwestie metodologiczne związane z problematyką porównywalności badań przeprowadzonych w 1988, 1995 i w 2010 roku konsultował Marek Dudkiewicz.

3 Z próby wyłączono osoby przebywające na urloпах wychowawczych i na urloпах bezpłatnych.

kładach opieki zdrowotnej (w funkcjonujących w ich ramach ośrodkach opiekuna społecznego), a więc w strukturze służby zdrowia. Badanie nie obejmowało pracowników socjalnych pracujących w domach pomocy społecznej⁴. W 1995 roku istniały już ośrodki pomocy społecznej, które powstały z przekształcenia wspomnianych wcześniej ośrodków opiekuna społecznego, a także schroniska dla bezdomnych, zaczynały również powstawać środowiskowe domy samopomocy. W wielu takich placówkach zatrudniano pracowników socjalnych. Próba obejmowała jednak wyłącznie pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej na etatach „merytorycznych” – związanych bezpośrednio z terenową pracą socjalną, zatrudnionych na stanowiskach: aspiranta, pracownika socjalnego, starszego pracownika socjalnego, specjalisty pracy socjalnej, starszego specjalisty pracy socjalnej oraz kierownika sekcji lub działu. Badanie – ponownie – nie obejmowało pracowników socjalnych pracujących w innych placówkach. Z kolei w 2010 roku badaniem objęto „frontowych” (pracujących z klientem) pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej, powiatowych centrach pomocy rodzinie (powstałych po 1999 roku) oraz środowiskowych domach samopomocy, schroniskach dla bezdomnych i centrach integracji społecznej (powstałych od 2003 roku). Poza badaniem pozostali pracownicy socjalni zatrudnieni w domach pomocy społecznej i innych placówkach⁵.

Można zatem powiedzieć, że przy okazji każdego badania mieliśmy nieco inną badaną populację, z której była czerpana próba. Zmieniała się wielkość badanej populacji: liczba pracowników socjalnych ośrodków opiekuna społecznego w 1988 roku wynosiła około 7,2 tysiąca osób, w 1995 roku liczba pracowników socjalnych sięgnęła 15 tysięcy zatrudnionych w ponad 2,4 tysiąca ośrodkach pomocy społecznej, z kolei w 2010 roku szacowano, że w Polsce jest już ponad 21 tysięcy pracowników socjalnych zatrudnionych w ponad 3 tysiącach placówek (ośrodkach pomocy społecznej, powiatowych centrach pomocy rodzinie, centrach integracji społecznej, środowiskowych domach samopomocy, schroniskach). Zmieniała się również struktura organizacyjna samej instytucji pomocy społecznej⁶.

Przyglądając się trzem wskazanym populacjom w wąskiej perspektywie, można by uznać, że są różne, inaczej zorganizowane i w związku z tym nie należy ich porównywać. Przyjęliśmy jednak szerszą perspektywę – niezależnie od zmian strukturalnych i instytucjonalnych, za każdym razem badaniami zostali objęci pracownicy służby publicznej zajmujący się udzielaniem pomocy

4 Domy pomocy społecznej były wówczas drugim – po ośrodkach opiekuna społecznego – miejscem pracy pracowników socjalnych.

5 Por. informacje na ten temat w: M. Rymśa, *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce* [w niniejszym tomie] [przyp. red.].

6 Opis tych zmian wykracza poza ramy niniejszego opracowania. Szerzej na temat – por. między innymi: S. Golinowska, I. Topińska, *Pomoc społeczna – zmiany i warunki skutecznego działania*, Fundacja Naukowa CASE – Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa 2002; J. Krzyszowski, *Pomoc społeczna. Szkic socjologiczny*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2008.

społecznej. Nie zapominając o dokonujących się zmianach, uznaliśmy, że we wszystkich badaniach uwzględniliśmy pracowników socjalnych wykonujących pracę terenową tak, jak była ona rozumiana w momencie badania.

Przyjęta perspektywa pozwala porównać wyniki wszystkich trzech badań. Takie porównanie jest tym bardziej możliwe, że za każdym razem mieliśmy do czynienia z badaniem empirycznym – socjologicznym sondażem opinii pracowników socjalnych realizowanym na losowych, reprezentatywnych próbach dla opisanych wyżej populacji⁷. Taki charakter materiału empirycznego w optymalnym stopniu pozwala udzielić odpowiedzi na kluczowe pytania dotyczące aktualnych kierunków przeobrażeń profesjonalnego profilu tej grupy zawodowej, umożliwiając tym samym dokonanie analizy w aspekcie procesualnym, czyli pokazania jej w procesie zmian strukturalnych i wewnętrznej przemiany.

Wyniki badań z 1988, 1995 i z 2010 roku potraktowałam porównawczo⁸. Do porównań wykorzystywałam pytania, które we wszystkich trzech badaniach zostały zadane respondentom w takim samym lub – co będę sygnalizować w tekście – trochę zmienionym brzmieniu⁹.

Do omówienia interesujących mnie problemów wykorzystam proste dane statystyczne (rozkłady procentowe) – szczególnie wówczas, gdy będę porównywała rozkłady odpowiedzi udzielonych przez pracowników socjalnych w różnych latach, ale na tak samo sformułowane pytanie. Będę się również odwoływała do pogłębionych analiz statystycznych.

Przyjęta przeze mnie struktura prezentacji dostępnych wyników badań będzie w miarę możliwości podobna w każdym kolejnym obszarze analitycznym. Najpierw, w następstwie chronologicznym, przedstawię odpowiedzi na pytania uzyskane podczas kolejnych badań. Następnie, w podsumowaniu, dokonam porównania opinii respondentów w ciągu ostatnich dwudziestu dwóch lat, ze wskazaniem na możliwe do zaobserwowania zmiany lub ich brak.

Dostępne wyniki sondaży prowadzonych w 1988 i 1995 roku zawierają głównie proste rozkłady procentowe odpowiedzi na zadane wówczas pytania. Pogłębione analizy statystyczne w niniejszym opracowaniu będą dotyczyły przede wszystkim badania z 2010 roku. Mając świadomości tej dysproporcji, celowo decyduję się na taką prezentację wyników.

Ze względu na ramy niniejszego tekstu, ograniczę się jedynie do kilku wymiarów rzeczywistości zawodowej pracowników socjalnych uwzględnionych w prowadzonych badaniach, na które się powołuję.

7 Omówienie zasad doboru próby do badań prowadzonych na reprezentatywnej próbie pracowników socjalnych w 1988 i 1995 roku jest umieszczone na końcu artykułu, z kolei do badań prowadzonych w 2010 roku – w: M. Rymśza, *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce* [w niniejszym tomie].

8 W prezentowanym tekście wykorzystywałam fragmenty swojej niepublikowanej pracy doktorskiej: M. Łucznińska, *Pomoc społeczna w Polsce – procesy instytucjonalizacji i profesjonalizacji*, Wydział Stosowanych Nauk Społecznych i Resocjalizacji, Uniwersytet Warszawski, Warszawa 2001.

9 Chodzi głównie o niektóre pytania z badań wcześniejszych powtórzone w badaniu z 2010 roku, ale sformułowane nieco inaczej.

W prezentacji badań z 2010 roku zdecydowałam się opisać uzyskane wyniki w dwojaki sposób, w zależności od potrzeby i okoliczności. Przywołuję wyniki dotyczące całej badanej próby pracowników socjalnych zatrudnionych w trzech rodzajach placówek, losowanych warstwowo (N = 1210): pierwsza warstwa – pracownicy socjalni z ośrodków pomocy społecznej, druga warstwa – pracownicy socjalni z powiatowych centrów pomocy rodzinie, trzecia warstwa – pracownicy socjalni z placówek specjalistycznych, koncentrując się jednak przede wszystkim na pierwszej warstwie, czyli pracownikach socjalnych ośrodków pomocy społecznej (N = 600). Dzięki zastosowaniu wag wyniki dla całej próby są reprezentatywne dla całej badanej populacji. W badaniach z 1988 i 1995 roku wagi nie były stosowane. Znacznie mniejsze wewnętrzne zróżnicowanie instytucjonalne ówczesnego systemu pomocy społecznej i skupienie się wyłącznie na analizach bez podziału na warstwy pozwalało uzyskać próbę reprezentatywną bez konieczności ważenia wyników. Z badania prowadzonego w 2010 roku szczególnie cennym dla mnie materiałem są wyniki uzyskane w grupie pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej, gdyż w badaniach prowadzonych w 1988 i 1995 roku respondentami byli właśnie pracownicy zatrudnieni albo w ośrodkach opiekuńczo-socjalnych (badania z 1988 roku), albo w ośrodkach pomocy społecznej kontynuujących działania ośrodków opiekuńczo-socjalnych (badania z 1995 roku).

Przy całej (opisanej wcześniej) zmienności instytucji pomocy społecznej w Polsce wydaje się jednak, że można odnaleźć w niej pewną ciągłość. W 1988 roku mieliśmy do czynienia z ośrodkami opiekuńczo-socjalnymi, w których była wykonywana istotna część pracy socjalnej. Ich kontynuatorami są powstałe w 1990 ośrodki pomocy społecznej, które przejęły zdecydowaną część pracowników i zadań ośrodków opiekuńczo-socjalnych, przy uwzględnieniu wszystkich zmian systemowych. Ośrodki pomocy społecznej istnieją do dziś – jeśli gdzieś należałoby się doszukiwać ciągłości ostatnich dwudziestu dwóch lat, to właśnie w tej strukturze. Pozostałaby ona jedynie formą organizacyjną, gdyby nie ludzie, którzy realizują przypisane jej funkcje i osiągają jej cele – gdyby nie pracownicy socjalni i ich praktyka zawodowa. Dlatego tak ważne jest porównanie opinii osób tam zatrudnionych w trzech odstępach czasowych: w 1988, 1995 i w 2010 roku.

Pracownicy socjalni jako grupa zawodowa

Zanim przejdę do omówienia wyników badań, chciałabym przedstawić w zarysie grupę zawodową pracowników socjalnych w Polsce. Na podstawie dostępnych danych statystycznych, opracowywanych jeszcze w Ministerstwie

Zdrowia i Opieki Społecznej¹⁰, później zaś w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej¹¹, można prześledzić dynamikę wzrostu zatrudnienia w obrębie tej grupy i systematycznie zwiększający się poziom wykształcenia jej członków. W wypadku procesu profesjonalizacji są to dane podstawowe. Ze względu na zmieniające się sposoby ich agregowania, wynikające także z różnych usytuowań organizacyjnych pracowników socjalnych w latach 1984–2010, przedstawiam je w trzech osobnych tabelach 1–3.

Wykształcenie	1984 rok	1987 rok
wyższe	174	150
państwowe szkoły pracowników socjalnych	3 170	4 274
średnie	3 969	3 491
łącznie	7 472	7 915

Tabela 1.
Pracownicy socjalni w Polsce – dynamika wzrostu zatrudnienia w latach 1984–1987 (z podziałem na wykształcenie)

Źródło: Opracowano na podstawie: *Informacja w sprawie Zawodowej Służby Socjalnej*, Ministerstwo Zdrowia i Opieki Społecznej, Warszawa 1987 (stan na 30 czerwca 1984 roku i 31 grudnia 1987 roku).

		1994 rok	1995 rok	1999 rok	2009 rok
ośrodki pomocy społecznej:		30 310	32 425	38 223	46 772
w tym:	kierownicy	2 711	2 781	2 539	2 543
	pracownicy socjalni	12 965	13 451	14 274	17 882
	w tym: w rejonach opiekuńczych	11 404	11 681	brak danych	14 614

Tabela 2.
Pracownicy socjalni zatrudnieni w ośrodkach pomocy społecznej w 1994, 1995, 1999 i 2009 roku

Źródło: Opracowano na podstawie sprawozdań półrocznych i rocznych z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach, za 1994, 1995, 1999 i 2009 rok – Departament Pomocy Społecznej, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa (<http://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spolecznej/statystyka-za-rok-2009-/> z dnia 20.02.2012 r.)

¹⁰ *Informacja w sprawie Zawodowej Służby Socjalnej*, Ministerstwo Zdrowia i Opieki Społecznej, Warszawa 1987.

¹¹ Sprawozdania półroczne i roczne z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach, za 1994, 1995, 1997, 1999 i 2009 rok – Departament Pomocy Społecznej, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa.

Przytoczone dane (tabele 1–2) wskazują na systematyczny wzrost zatrudnienia pracowników socjalnych w ośrodkach pomocy społecznej – z 7472 osób w 1984 roku do 17 882 osób w 2009 roku.

Zmiany dotyczą również wykształcenia pracowników socjalnych. W 1984 roku połowa zatrudnionych nie miała wykształcenia kierunkowego, od 1999 roku pracownikiem socjalnym może być jednak wyłącznie osoba, która ma albo wykształcenie kierunkowe, albo dyplom wyższej uczelni o kierunku sprecyzowanym w ustawie o pomocy społecznej: praca socjalna, polityka społeczna, resocjalizacja, socjologia, pedagogika, psychologia i inne pokrewne.

Tabela 3.
Struktura stanowisk w obrębie grupy pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej w 1997, 1999 i 2009 roku

		1997 rok	1999 rok	2009 rok
pracownicy socjalni – ogółem		13 345	14 274	17 882
w tym:	starszy specjalista pracy socjalnej	179	293	983
	specjalista pracy socjalnej	351	897	4871
	starszy pracownik socjalny	6 652	7 423	5 593
	pracownik socjalny	6 150	5 660	6 402
	aspirant pracy socjalnej	brak danych	brak danych	604

Źródło: Opracowano na podstawie sprawozdań półrocznych i rocznych z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach, za 1997, 1999 i 2009 rok – Departament Pomocy Społecznej, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa (<http://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spoecznej/statystyka-za-rok-2009-/> z dnia 20.02.2012 r.).

Zwiększa się zdecydowanie grupa pracowników socjalnych zatrudnionych na stanowisku specjalisty i starszego specjalisty pracy socjalnej, maleje zaś grupa kadr zatrudnionych na stanowisku starszego pracownika socjalnego. Następuje zatem proces, którego rezultatem jest wzrost liczby pracowników socjalnych o wykształceniu specjalistycznym, co świadczy o wejściu tej grupy zawodowej w system kształcenia podyplomowego i uzyskiwania dyplomów specjalizacyjnych. Z punktu widzenia analizy procesu profesjonalizacji kadry pomocy społecznej jest to ważna informacja.

Charakterystyka badanych pracowników socjalnych na podstawie danych społeczno-demograficznych – wyniki badań z 1988, 1995 i 2010 roku

Przechodząc do omówienia wyników badań empirycznych, które stanowią podstawę dalszych analiz, na wstępie dokonam charakterystyki objętych badaniami pracowników socjalnych, odwołując się do ich podstawowych danych społeczno-demograficznych.

Płeć badanych pracowników socjalnych

Prezentowane wyniki badań potwierdzają opinie o znacznej feminizacji zawodu pracownika socjalnego¹². Dotyczy to również polskiej rzeczywistości.

	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)	2010 rok (N = 1210)
kobieta	95,8	95,4	94,2
mężczyzna	3,9	4,6	5,8
brak danych	0,3	-	-
łącznie	100	100	100

Tabela 4.
Płeć pracowników socjalnych – na podstawie badań prowadzonych w 1988, 1995 i w 2010 roku (wartości w %)

Źródło: Badania pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok; IRSS, Warszawa, 1995 rok; ISP, Warszawa, 2010 rok.

Zdecydowana większość (powyżej 90%) osób zatrudnionych w tym zawodzie to kobiety, przy czym tendencja ta utrzymuje się w okresie wyznaczonym przez lata, w których były prowadzone badania.

Wiek badanych pracowników socjalnych

Na podstawie danych zawartych w tabeli 5 można mówić o procesie starzenia się grupy zawodowej pracowników socjalnych. W 1988 roku ponad połowę badanych (56,7%) stanowili ludzie młodzi – do trzydziestego roku życia, w 2010 roku odsetek ten zmniejszył się do 20,4%. Gwałtownie wzrasta z kolei liczba pracowników socjalnych w przedziale wiekowym czterdziści jeden i więcej lat – z 6,1% w 1988 roku do 25,3% w 1995 roku i do 44% w 2010 roku.

12 W. Reichmann, *Pomoc społeczna: organizacja z twarzą kobiety*, „Tematy” 1995, nr 3.

Tabela 5.
Wiek pracowników socjalnych – na podstawie badań prowadzonych w 1988, 1995 i w 2010 roku (wartości w %)

	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)	2010 rok (N = 1210)
do dwudziestu jeden lat	5,3	1,4	0,2
od dwudziestu dwóch do dwudziestu pięciu lat	23,0	12,9	3,3
od dwudziestu sześciu do trzydziestu lat	28,4	14,3	16,9
od trzydziestu jeden do trzydziestu pięciu lat	24,8	22,7	17,8
od trzydziestu sześciu do czterdziestu lat	10,7	23,2	17,8
od czterdziestu jeden do pięćdziesięciu lat	5,8	22,0	27,8
pięćdziesiąt jeden i więcej lat	0,3	3,2	16,2
brak danych	1,7	0,3	0,0
łącznie	100	100	100

Źródło: Badania pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok; IRSS, Warszawa, 1995 rok; ISP Warszawa, 2010 rok.

Proces starzenia się grupy zawodowej pracowników socjalnych implikuje pewne wnioski. Z jednej strony, można mówić o doświadczonej kadrze, dobrze odnajdującej się w biurokratyzowanej rzeczywistości instytucjonalnej, w jakiej przychodzi jej działać, umiejącej sobie radzić z wciąż zmieniającymi się wymaganiami wobec systemu pomocy społecznej i zadaniami, jakie on realizuje. Z drugiej jednak strony, w związku z pozostawianiem w zawodzie coraz liczniejszej grupy pracowników, a także z tym, że dla nowo zatrudnionych praca w pomocy społecznej nie jest ich pierwszą pracą (tak w 1988 roku twierdziło 41,2%, a w 1999 roku – 61,2% badanych), brakuje miejsca dla ludzi młodych, absolwentów szkół pracy socjalnej. Tak widoczne starzenie się tej grupy zawodowej jest ważną informacją, szczególnie z punktu widzenia nowych wyzwań, jakie stoją przed służbami społecznymi, związanych przede wszystkim ze zmianą ich modelu, z wprowadzaniem nowych rozwiązań. Jak dalece proces ten będzie sprzyjał podjęciu tych wyzwań? W jakim stopniu doświadczeni pracownicy socjalni odnajdą w sobie gotowość wypracowania nowego modelu pracy, korespondującego z wyzwaniami leżącymi w obszarze praktyki pracy socjalnej?

Stan cywilny badanych pracowników socjalnych

Procesowi starzenia się grupy zawodowej pracowników socjalnych towarzyszy naturalna, ale nie liniowa, tendencja wzrostu liczby osób mających własne

rodziny (z 62,4% w 1988 roku do 74,1% w 1995 roku i do 71,5% w 2010 roku), przy jednoczesnym procentowym spadku w stosunku do 1988 roku liczebności w obrębie kategorii „panna/kawaler”.

	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)	2010 rok (N = 1210)
panna/kawaler	30,7	15,7	18,7
zamężna/żonaty	62,4	74,1	71,5
rozwidziona/ rozwidziony	2,0	5,7	5,8
wdowa/wdowiec	2,9	2,9	2,7
inne	1,7	1,6	1,0
brak danych	0,3	-	0,3
łącznie	100	100	100

Tabela 6.
Stan cywilny
pracowników socjalnych
– na podstawie badań
prowadzonych w 1988,
1995 i w 2010 roku
(wartości w %)

Źródło: Badania pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok; IRSS, Warszawa, 1995 rok; ISP, Warszawa, 2010 rok.

Liczba dzieci badanych pracowników socjalnych

W wypadku zmiennej, jaką jest liczba dzieci, można zauważyć wzrost liczebności rodzin pracowników socjalnych z dwójką, trójką i czwórką dzieci w 1995 roku w stosunku do 1988 roku i jej spadek w 2010 roku. Zmienna ta mogłaby być istotna w sytuacji konieczności ciągłego podnoszenia kwalifikacji zawodowych, uczestniczenia w szkoleniach. Zależność ta nie została jednak potwierdzona w badaniu z 1995 roku – badanie to pokazało, że aktywność szkoleniowa pracowników socjalnych nie była skorelowana z liczbą ich dzieci.

	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)	2010 rok (N = 1210)
brak dzieci	38,8	21,7	26,7
jedno dziecko	24,5	25,6	28,7
dwoje dzieci	27,6	38,2	34,0
troje i więcej dzieci	9,0	14,5	10,6
brak danych	0,1	0,0	0,0
łącznie	100	100	100

Tabela 7.
Liczba dzieci w rodzinach
pracowników socjalnych
– na podstawie badań
prowadzonych w 1988,
1995 i w 2010 roku
(wartości w %)

Źródło: Badania pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok; IRSS, Warszawa, 1995 rok; ISP, Warszawa, 2010 rok.

Miejsce zamieszkania badanych pracowników socjalnych

Objęci badaniami w 1988, 1995 i w 2010 roku pracownicy socjalni stanowią reprezentatywne próby dla całej populacji pracowników socjalnych. Miejsce zamieszkania stanowi ważną zmienną i – jak się okazało w wyniku pogłębionych analiz statystycznych – różnicującą badane próby istotnie statystycznie (tabela 8).

Tabela 8.
Miejsce zamieszkania pracowników socjalnych – na podstawie badań prowadzonych w 1988, 1995 i w 2010 roku (wartości w %)

	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)	2010 rok (N = 1210)
wieś	34,2	29,3	33,1
miasto do 10 tysięcy mieszkańców	11,6	12,8	8,6
miasto od 10 do 50 tysięcy mieszkańców	30,1	24,7	25,4
miasto od 50 do 100 tysięcy mieszkańców	6,5	7,9	9,4
miasto powyżej 100 tysięcy mieszkańców	16,9	24,9	23,5
brak danych	0,7	0,4	–
łącznie	100	100	100

Źródło: Badania pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok; IRSS, Warszawa, 1995 rok; ISP, Warszawa, 2010 rok.

Badani pracownicy socjalni zamieszkiwali głównie tereny wiejskie i miasta od 10 do 50 tysięcy mieszkańców.

Wykształcenie badanych pracowników socjalnych

Jeśli proces profesjonalizacji w obrębie grupy zawodowej pracowników socjalnych rozumielibyśmy jako systematyczny wzrost odsetka osób z wykształceniem kierunkowym, to informacje dotyczące poziomu wykształcenia respondentów, zawarte w tabeli 9, świadczyłyby o jego zaawansowaniu.

	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)	2010 rok (N = 1210)
średnie	38,6	20,2	3,5
pomaturalne – Państwowa Szkoła Pracowników Socjalnych	50,0	73,4	28,5
pomaturalne – inne	7,8	brak danych	7,5
niepełne wyższe/ licencjat	1,4	brak danych	13,1
wyższe	2,2	6,1	47,4
brak danych	-	0,3	0,0
łącznie	100	100	100

Tabela 9.
Wykształcenie
pracowników
socjalnych – na
podstawie badań
prowadzonych
w 1988, 1995
i w 2010 roku
(wartości w %)

Źródło: Badania pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok; IRSS, Warszawa, 1995 rok; ISP, Warszawa, 2010 rok.

Zdecydowanie wzrósł odsetek pracowników o odpowiednich kwalifikacjach zawodowych – z 50% w 1988 roku do 73,4% w 1995 roku. Wśród badanych w 2010 roku – również ze względów formalnych – osiągnął on 100%.

Staż pracy (ogółem, w pomocy społecznej, na zajmowanym stanowisku)

Na podstawie danych zawartych w tabeli 10 można zauważyć wzrost liczby pracowników socjalnych z dłuższym ogólnym stażem pracy i dłuższym stażem pracy w pomocy społecznej. Jedynie hipotetycznie można założyć, że nastąpiła zmiana w obrębie kadry pomocy społecznej, a tym samym, że obie badane próby (z 1988 i 1995 roku) różnią się od siebie. W 1988 roku w pomocy społecznej pracowało dłużej niż dziesięć lat 11% badanych, z kolei w 1995 roku – 40,7% respondentów. Może to świadczyć o pozostawaniu w zawodzie większości pracowników socjalnych już zatrudnionych oraz o zatrudnianiu nowych, przede wszystkim w związku ze zwiększającą się liczbą etatów w ośrodkach pomocy społecznej. Jak już wspomniano, w 1987 roku było zatrudnionych w Polsce 7915 pracowników socjalnych mających bezpośredni kontakt z klientem, a w 1995 roku ich liczba wzrosła do 13 451 osób. Jeśli odwołamy się do wyników badań dotyczących wieku badanych, będziemy mogli przyjąć, że być może wciąż mamy do czynienia z tą samą grupą respondentów, która uległa zwiększeniu jedynie w wyniku powstania nowych miejsc pracy.

Tabela 10.

Staż pracy pracowników socjalnych ogółem, w pomocy społecznej, na zajmowanym stanowisku – na podstawie badań prowadzonych w 1988, 1995 i w 2010 roku (wartości w %)

	Staż pracy ogółem		Staż pracy w pomocy społecznej		Staż pracy na zajmowanym stanowisku		Staż pracy w zawodzie pracownika socjalnego
	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)	2010 rok (N = 1210)
do 2 lat	12,5	6,5	28,8	17,0	30,9	29,5	12,9
od 3 do 5 lat	21,3	9,1	27,9	18,8	28,7	31,6	16,1
od 6 do 10 lat	31,1	15,6	32,2	23,5	31,7	19,6	15,7
od 11 do 15 lat	22,4	26,1	9,7	22,2	8,1	12,2	17,1
od 16 do 20 lat	8,4	24,1	1,0	10,7	0,5	4,7	14,8
powyżej 20 lat	4,2	18,6	0,3	7,8	0,0	2,4	22,4
brak danych	0,1	-	0,1	-	0,1	-	1,0
łącznie	100	100	100	100	100	100	100

Źródło: Badania pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok; IRSS, Warszawa, 1995 rok; ISP, Warszawa, 2010 rok.

W tym zakresie interesujące są wyniki badań dotyczących stażu pracy na zajmowanym stanowisku. W 1995 roku 19,3% badanych stwierdziło, że na zajmowanym stanowisku pracuje jedenaście i więcej lat. Sześć lat wcześniej dokonała się wielka zmiana systemu pomocy społecznej – powstała nowa instytucja, z nowymi funkcjami i celami charakterystycznymi dla ustroju demokratycznego, rozpoczęto proces uzawodowienia kadry pomocy społecznej, nie wpłynęło to jednak na miejsce w strukturze stanowisk. Czy zatem system awansów w instytucji pomocy społecznej nie funkcjonuje właściwie, pracownikom nie zależy na tym, żeby z niego korzystać, czy też nie ma podstaw merytorycznych, aby wnioskować o zmianę stanowiska?

W 2010 roku zapytano pracowników socjalnych jedynie o ich staż w zawodzie pracownika socjalnego. Powyżej dwudziestu lat pracowało 22,4% badanych, a to oznacza, że weszli do zawodu jeszcze przed zmianą w 1990 roku lub wraz z nią. Jednocześnie maleje zdecydowanie liczba młodych pracowników socjalnych, ze stażem do dwóch lat. Jest to logicznie powiązane z wcześniejszą konstatacją na temat starzenia się tej grupy zawodowej.

Po zaprezentowaniu i porównaniu danych metryczkowych pracowników socjalnych badanych w 1988, 1995 i w 2010 roku omówię teraz kilka kwestii związanych z ich rzeczywistością zawodową. Przede wszystkim skupię się na motywach wyboru zawodu pracownika socjalnego, opiniach

na temat zalet pracy w tej profesji, zadowoleniu lub niezadowoleniu z zawodu, oceny jego prestiżu, chęci zmiany pracy i gotowości do ponownego wyboru zawodu. Poniższe rozważania zakończą prezentacją opinii badanych na temat znaczenia, jakie nadają doświadczeniu życiowemu i przygotowaniu zawodowemu jako symbolicznym ramom, w których przebiega ich praktyka zawodowa.

Przyczyny i motywacje wyboru zawodu pracownika socjalnego

Motywy wyboru zawodu z punktu widzenia późniejszego w nim funkcjonowania mogą być oceniane jako pozytywne lub negatywne, czyli takie, które mogą ułatwiać i optymalizować jego wykonywanie, lub takie, które mogą stanowić przeszkodę w profesjonalnej praktyce zawodowej. Te pierwsze (pozytywne) są związane przede wszystkim z samorealizacją, odwołują się do wartości, chęci działania na rzecz dobra innych. Te drugie (negatywne) wiążą się głównie z naciskiem, presją czy przypadkiem przy wyborze zawodu, a więc z motywacjami, które mogą jednostce – paradoksalnie – ułatwić późniejsze niebranie odpowiedzialności za siebie, swój sposób funkcjonowania w określonym zawodzie i w określonej sytuacji pracy. Motywy, mówiąc inaczej, proste („chcę się zajmować w swojej pracy określonymi sprawami, dlatego decyduję się na wybór tego zawodu”) zawierają w sobie wymiar ludzkich marzeń, zainteresowań, pasji, dyspozycji do określonej działalności. Należy jeszcze uwzględnić ich wymiar aksjologiczny. Praca zajmuje wysoką pozycję w hierarchii wartości współczesnego człowieka¹³ – nie jest jedynie źródłem dochodów i zaspokajania innych potrzeb, ale staje się wartością autoteliczną, dzięki której człowiek ma szansę zaspokoić potrzeby wyższego rzędu¹⁴.

Pytanie o motywacje związane z wyborem zawodu pracownika socjalnego zostało zadane w badaniach w 1988 i w 2010 roku. W badaniu z 1995 roku nie poruszono tej kwestii.

Na podstawie badań prowadzonych w 1988 roku (N = 920) można stwierdzić, że bardzo nieliczna grupa respondentów podjęła pracę w pomocy (opiece) społecznej po ukończeniu Zawodowego Studium Medycznego – Wydziału Pracowników Socjalnych, ewentualnie wyższych studiów przygotowujących do wykonywania zawodu pracownika socjalnego. Pamiętając jednak o terminie przeprowadzania tych badań (aspekt historyczny), warto ustalić, co skłoniło badanych do podjęcia pracy w pomocy społecznej.

13 A. Paszkowska-Rogacz, *Psychologiczne podstawy wyboru zawodu. Przegląd koncepcji teoretycznych, Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej*, Warszawa 2003.

14 L. Kozioł, *Motywacja w pracy. Determinanty ekonomiczno-organizacyjne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa–Kraków 2002.

Badaliśmy osoby zatrudnione w ośrodkach opiekuna społecznego w czasie, gdy pracownikiem socjalnym mógł być właściwie każdy, kto chciał, gdyż nie istniały prawne uregulowania wymagań, jakie powinien spełniać kandydat do tego zawodu.

Respondentom zadano pytanie otwarte: „Jak to się stało, że został P. pracownikiem socjalnym?”. Z wypowiedzi na ten temat wynika, że jedynie 15,3% osób było w pełni świadomych tego, jaki rodzaj pracy wybierają, a 16,8% do podjęcia tej pracy skłoniły zainteresowania i względy humanitarne. Zdecydowana większość badanych trafiła do pracy w pomocy społecznej przez przypadek (48,6%), ewentualnie z powodu braku innych miejsc pracy (7,5%).

Tabela 11.
Motywy wyboru
zawodu pracownika
socjalnego
– na podstawie
badanie prowadzone
w 1988 roku
(wartości w %)

	1988 rok (N = 920)
przypadek	48,6*
świadomy wybór	15,3
zainteresowania	9,0
względy humanitarne	7,8
wolne miejsce pracy/jedyna dostępna możliwość	7,5
względy osobiste	1,1
kontynuacja poprzedniej pracy	0,4
inne	7,5
brak danych	10,3

* Wyniki nie sumują się do 100, gdyż respondenci podawali czasami więcej niż jeden motyw wyboru zawodu.

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok.

Odpowiedzi na pytanie o przyczyny wyboru zawodu pracownika socjalnego zadane w badaniach w 2010 roku, czyli po dwudziestu dwóch latach od poprzedniego badania, pozwalają zbudować sześć wymiarów orientacji zawodowej: chęć pomagania innym, przypadek, możliwość samorealizacji, atrakcyjność pracy, pieniądze, wpływ znajomych.

W badanej próbie pracowników socjalnych dominuje orientacja altruistyczna – 56,0% respondentów zadeklarowało, że głównym motywem podjęcia pracy była chęć pomagania innym, a w dalszej kolejności: przypadek (42,9%), możliwość samorealizacji (26,6%), orientacja autoteliczna (19,45%), neutralna (13,95%) i finansowa (1,7%).

	Ogółem* (N = 1210)	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej (N = 600) I warstwa	powiatowych centrach pomocy rodzinie (N = 360) II warstwa	placówkach specjalistycznych** (N = 250) III warstwa
przypadek	42,9	44,2	34,0	31,2
chęć pomagania innym	56,0	54,9	64,1	65,2
samorealizacja	26,6	25,5	34,0	38,7
atrakcyjność zawodu	19,4	19,5	20,3	15,0
znajomi	13,9	13,9	5,5	7,4
pieniądze	1,7	1,8	0,9	0,0
inne	5,7	5,6	6,6	7,9

Tabela 12.

Motywy wyboru zawodu pracownika socjalnego – wyniki dla całej badanej próby (N = 1210) i ze względu na miejsce zatrudnienia respondenta – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (wartości w %)

* Wyniki nie sumują się do 100, ponieważ każdy respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź.

** Publiczne i niepubliczne placówki wsparcia – placówki wsparcia dla osób bezdomnych, centra integracji społecznej, środowiskowe domy samopomocy.

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Analizując otrzymane wyniki, stwierdzono, że zmienną, która statystycznie istotnie je różnicuje, jest między innymi typ warstwy (rodzaj placówki), z której rekrutowali się respondenci.

Wprawdzie we wszystkich trzech warstwach dominuje orientacja altruistyczna, ale są widoczne różnice procentowe. Pracownicy socjalni zatrudnieni w ośrodkach pomocy społecznej deklarują, że przede wszystkim wybrali swój zawód z pobudek altruistycznych (54,9%), dopiero w drugiej kolejności za przyczynę uznają przypadek (44,2%). Trochę odmiennie kształtują się wyniki wśród respondentów zatrudnionych w placówkach specjalistycznych. Tutaj na pierwszym miejscu – podobnie jak w ośrodkach pomocy społecznej, ale z wynikiem wyższym o około 10 punktów procentowych – pojawia się orientacja altruistyczna (65,2%), a na drugim miejscu (38,7%) występuje orientacja akcentująca możliwość samorealizacji jako powód wyboru zawodu. Dopiero na trzecim miejscu pod względem liczby wskazań plasuje się orientacja wskazująca na przypadek jako przyczynę wyboru zawodu (31,2%). Również wśród pracowników socjalnych zatrudnionych w powiatowych centrach pomocy rodzinie na pierwszym

miejscu lokuje się orientacja altruistyczna (64,1%). Na drugim miejscu *ex aequo* – po 34,0% wskazań – przypadek i możliwość samorealizacji.

Analizując odpowiedzi na to pytanie jedynie w obszarze rzeczywistości ośrodków pomocy społecznej, można dostrzec dość istotną różnicę między motywem wyboru zawodu a miejscem pracy respondenta.

Tabela 13.

Motywy wyboru zawodu pracownika socjalnego – wyniki dla pierwszej warstwy (N = 600) w rozbiciu na typy ośrodków pomocy społecznej zatrudniające respondentów – na podstawie badania prowadzonego 2010 roku (wartości w %)

	Ogółem (N = 600)	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:			
		gminnych ośrodkach pomocy społecznej	miejsko- -gminnych ośrodkach pomocy społecznej	miejskich ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych miejskich ośrodkach pomocy społecznej
przypadek	44,2	43,3	55,8	37,8	40,1
chęć pomagania słabym i biednym ludziom	54,9	57,8	50,1	53,5	56,4
możliwość samorealizacji	25,5	26,2	21,3	26,5	27,2
przekonanie o atrakcyjności wykonywanej pracy	19,5	18,1	17,1	17,7	24,1
namowa znajomych	14,9	12,0	16,4	12,8	18,5
walory materialne	1,8	1,8	1,0	0,6	3,4
inne	5,6	6,0	3,4	4,1	7,8

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Pracownicy socjalni zatrudnieni w ośrodkach pomocy społecznej (N = 600) deklarują, że podjęli pracę w tym zawodzie przede wszystkim z pobudek altruistycznych, humanitarnych, czyli z chęci pomagania innym (54,9%). Drugim dominującym motywem jest przypadek (44,2%). Analizując jednak rozkłady odpowiedzi w zależności od rodzaju ośrodka, w jakim jest zatrudniony respondent, można zauważyć (tabela 13), że dla osób zatrudnionych w miejsko-gminnych ośrodkach pomocy społecznej najczęściej wskazywanym motywem staje się przypadek, a dopiero w drugiej kolejności są to względy humanitarne.

Kierunek zmian

Porównując odpowiedzi pracowników socjalnych udzielone w badaniach z 1988 i 2010 roku na pytanie o motywacje związane z wyborem zawodu, można zauważyć – co zresztą jest widoczne najjaskrawiej – utrzymującą się przez dwadzieścia dwa lata na poziomie powyżej 40,0% wskazań motywację przypadkową. Wydaje się to najbardziej ważki i niepokojący wynik, również dlatego, że jest on charakterystyczny zdecydowanie bardziej dla pracowników socjalnych niż na przykład dla nauczycieli czy pielęgniarek, a więc reprezentantów zawodów, których istota zawiera się w relacji z drugim człowiekiem, często opartej na pomaganiu, angażującej nie tylko wiedzę, ale także emocje czy – szerzej – osobowość wykonawcy takiej profesji. W grupie nauczycieli i pielęgniarek motyw przypadkowości wyboru zawodu jest również obecny, ale w zdecydowanie mniejszej skali¹⁵.

Jakie konsekwencje może mieć przypadkowość wyboru zawodu przez pracowników socjalnych? Przede wszystkim implikuje możliwość dystansowania się do brania odpowiedzialności za własne działania czy decyzje i przetrzucania jej na czynniki zewnętrzne. Ponadto – co potwierdzają pogłębione analizy statystyczne odpowiedzi udzielonych w badaniach z 2010 roku (N = 600) przez respondentów zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej – motywacja przypadkowa jest silnie statystycznie skorelowana z mniejszym zadowoleniem z pracy: w zawodzie pracownika socjalnego, w ośrodku pomocy społecznej i na zajmowanym stanowisku. Również ci pracownicy socjalni, którzy deklarowali przypadek jako przeważający typ motywacji, zdecydowanie mniej chętnie (jedynie 40,0% z nich) wybraliby tę pracę ponownie, gdyby zaistniała taka możliwość. A to oznacza funkcjonowanie w obszarze pomocy społecznej grupy pracowników socjalnych niezadowolonych z własnej rzeczywistości zawodowej, którą kiedyś przypadkowo wybrali, czego nie zrobiliby już dziś, jednocześnie zaś niedeklarujących chęci odejścia z tego zawodu.

Motywacja do zawodu jest jednym z kryteriów rozważanych przy ocenie pracownika jako profesjonalisty. Zakłada pełną świadomość istoty wykonywanego zawodu, radość i dumę z możliwości bycia jego przedstawicielem oraz chęć ciągłego doskonalenia siebie, własnej wiedzy i swoich umiejętności. Na podstawie prezentowanych badań można zauważyć brak u ponad połowy polskich pracowników socjalnych tego – wydawałoby się podstawowego z punktu widzenia zagadnień profesji i profesjonalizacji – elementu świadomego wyboru zawodu.

¹⁵ W badaniach obejmujących grupę zawodową pielęgniarek motywację przypadkową związaną z wyborem zawodu deklarowało 9,5% respondentek – por. M. Binkowska-Bury, M. Marć, L. Boratyn-Dubiel, *Poczucie koherencji a motywacje wyboru zawodu pielęgniarki i położnej*, „Przegląd Medyczny Uniwersytetu Rzeszowskiego”, Rzeszów 2006. Na przypadek jako przyczynę wyboru zawodu wskazywało z kolei 14,0% badanych nauczycieli – por. *Motywy wyboru zawodu nauczycielskiego w warunkach polskiej transformacji – perspektywa socjologiczna*, [w:] K. Chalas (red.), *Kreowanie tożsamości szkoły. Historia – teraźniejszość – przyszłość*, Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II, Lublin 2009.

Zadowolenie z wykonywanej pracy

W literaturze z obszaru psychologii pracy, organizacji i zarządzania¹⁶, która dotyczy zagadnienia zadowolenia z pracy, wskazuje się wiele różnych warunkujących je czynników. Jednym z nich jest spójność między oczekiwaniami wobec swojej pracy a poziomem ich zaspokojenia. W innych koncepcjach wymienia się dwie grupy czynników – zewnętrznych i wewnętrznych – warunkujących to zadowolenie. Do czynników zewnętrznych zalicza się politykę firmy, zarządzanie, stosunki międzyludzkie, wynagrodzenie, bezpieczeństwo pracy, życie osobiste, warunki pracy, zajmowaną pozycję, a więc elementy wpływające w większym stopniu na pojawienie się niezadowolenia z pracy. Czynniki wewnętrzne – uznanie przez kolegów z pracy, przełożonych, społeczność lokalną i opinię publiczną, osiągnięcia (pozytywne zakończenia prac), zakres odpowiedzialności, możliwość awansu pionowego, możliwość zyskiwania coraz to większych uprawnień, możliwość rozwoju osobistego – mają bezpośredni wpływ na poziom zadowolenia pracownika ze swojej pracy. Amerykańskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami (Society for Human Resources Management, SHRM)¹⁷ do czynników wpływających na zadowolenie z wykonywanej pracy zalicza: stabilność zatrudnienia, świadczenia pozapłatowe, komunikację między pracownikami a kierownictwem oraz innymi grupami zawodowymi, elastyczność w godzeniu spraw zawodowych z rodzinnymi, wynagrodzenie, możliwość awansu, możliwość rozwoju, treść pracy, uznanie przełożonych, dobre stosunki z bezpośrednim przełożonym, autonomię i niezależność w podejmowaniu decyzji, kulturę firmy, bezpieczeństwo w pracy, szkolenia, znaczenie pracy, dobre stosunki z kolegami.

Nawiązując do wyżej opisanych zakresów znaczeniowych pojęcia „zadowolenie z pracy”, warto się przyjrzeć opiniom pracowników socjalnych, ich deklarowanemu poziomowi zadowolenia z pracy w pomocy społecznej, z pracy w ośrodku pomocy społecznej, z zajmowanego stanowiska i z wysokości dochodów. O tak sformułowane obszary ich rzeczywistości zawodowej respondenci byli pytani w badaniach prowadzonych w 1988 i 1995 roku. Z kolei w 2010 roku udzielali odpowiedzi na pytania o poczucie zadowolenia z pracy w zawodzie pracownika socjalnego, z pracy w instytucji zatrudniającej respondenta i z zajmowanego stanowiska.

Zdecydowana większość pracowników socjalnych badanych w 1988 i 1995 roku deklarowała bardzo wysoki poziom zadowolenia zarówno

¹⁶ Szerzej o klasycznej dwuczynnikowej teorii motywacji Herzberga – por. R.W. Griffin, *Podstawy zarządzania organizacjami*, przeł. M. Rusiński, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004.

¹⁷ <http://www.shrm.org>

z pracy w pomocy społecznej oraz w ośrodku pomocy społecznej, jak i z zajmowanego stanowiska.

	Praca w pomocy społecznej		Praca w ośrodku pomocy społecznej		Zajmowane stanowisko		Wysokość dochodów	
	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)*
zadowolony	86,8	85,6	84,3	87,3	87,6	90,9	9,0	-
niezadowolony	10,8	13,5	11,7	11,8	10,4	8,7	89,2	-
brak danych	2,4	0,9	4,0	0,9	2,0	0,4	1,8	-
łącznie	100	100	100	100	100	100,	100	-

Tabela 14.

Poczucie zadowolenia pracowników socjalnych z czterech wymiarów ich rzeczywistości zawodowej – na podstawie badania prowadzonego w 1988 i 1995 roku (wartości w %)

*W badaniu z 1995 roku w pytaniu o poczucie zadowolenia pracowników socjalnych z ich rzeczywistości zawodowej nie uwzględniono wymiaru zadowolenia z wysokości własnych dochodów.

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: CMKP Warszawa, 1988 rok; IRSS, Warszawa, 1995 rok

Powszechne niezadowolenie w 1988 roku budziła wysokość zarobków, które – zdaniem badanych – były zbyt niskie. Ze swoich poborów było zadowolonych jedynie 9,0% respondentów. Trudno na podstawie dostępnych danych ustalić, co stanowiło wtedy o tak wysokim stopniu zadowolenia z pracy.

W 1995 roku najbardziej zadowoleni z pracy w instytucji pomocy społecznej byli pracownicy socjalni zatrudnieni w miejskich ośrodkach pomocy społecznej, z kolei z pracy w ośrodku pomocy społecznej i z zajmowanego stanowiska – respondenci z gminnych ośrodków pomocy społecznej.

Tabela 15.

Poczucie zadowolenia pracowników socjalnych z pracy w pomocy społecznej, z pracy w ośrodku pomocy społecznej i z zajmowanego stanowiska – wyniki dla całej badanej próby pracowników socjalnych (N = 1160) oraz w rozbiciu na typy ośrodków zatrudniających respondentów – na podstawie badania prowadzonego w 1995 roku (wartości w %)

	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:											
	Ogółem (N = 1160)			gminnych ośrodkach pomocy społecznej (N = 310)			miejsko-gminnych ośrodkach pomocy społecznej (N = 284)			miejskich ośrodkach pomocy społecznej (N = 566)		
	zadowolony	niezadowolony	brak danych	zadowolony	niezadowolony	brak danych	zadowolony	niezadowolony	brak danych	zadowolony	niezadowolony	brak danych
praca w pomocy społecznej	85,6	13,5	0,9	85,8	13,3	0,9	83,8	15,2	1,0	86,5	12,7	0,8
praca w ośrodku pomocy społecznej	87,3	11,8	0,9	89,6	9,4	1,0	87,6	10,9	1,5	85,8	13,6	0,6
zajmowane stanowisko	90,9	8,7	0,4	91,6	8,1	0,3	89,7	9,5	0,8	91,1	8,7	0,2

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: IRSS, Warszawa, 1995 rok.

W badaniach prowadzonych w 1988 i 1995 roku zadowolenie to nie przekładało się na równie wysoki stopień satysfakcji z pracy, chęci ponownego wyboru tego zawodu czy pragnienia, aby dzieci wykonywały podobne zajęcia. Jednocześnie odpowiedź na pytanie o ewentualną chęć zmiany pracy wskazywałyby, że część zadowolonych pracowników socjalnych jest jednak gotowa zmienić miejsce zatrudnienia. Brak spójności i wewnętrznej logiki wypowiedzi badanych obliguje do dalszych analiz i poszukiwania odpowiedzi na pytania o przyczyny czy uwarunkowania takiego stanu.

Uwzględniając, że średnia zadowolenia z życia badanych pracowników socjalnych w 2010 roku wynosiła 5,54 (tabela 16), należy uznać, że średnie określające poziom zadowolenia z trzech wymiarów sytuacji zawodowej respondentów są nieco niższe.

	Zadowolenie z pracy w zawodzie pracownika socjalnego	Zadowolenie z pracy w instytucji zatrudniającej respondenta	Zadowolenie z pracy na obecnie zajmowanym stanowisku
1	1,0	1,6	0,6
2	2,9	3,7	2,9
3	8,5	11,3	6,9
1 + 2 + 3	12,4	16,6	10,4
4	19,7	17,4	16,6
5	27,8	24,8	27,3
6	23,6	21,1	24,6
7	15,3	18,8	20,0
5 + 6 + 7	66,7	64,7	71,9
nie wiem	1,2	1,3	1,1
łącznie	100	100	100
średnia	5,05	5,01	5,23

Tabela 16.

Poczucie zadowolenia z pracy w zawodzie pracownika socjalnego, z pracy w instytucji zatrudniającej respondenta i zadowolenia z zajmowanego stanowiska – wyniki dla całej badanej próby (wartości w %) i wartość średniej (min = 1, max = 7) – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (N = 1210)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Dla wszystkich pracowników socjalnych biorących udział w badaniu z 2010 roku (N = 1210) średnia zadowolenia z pracy w zawodzie wynosi zatem 5,05, średnia zadowolenia z pracy w instytucji zatrudniającej respondenta – 5,01, a średnia zadowolenia z pracy na obecnie zajmowanym stanowisku – 5,23. Jeśli przyjąć, że na siedmiostopniowej skali (od 1 do 7) pozycje pierwsza, druga i trzecia oznaczają nasilenie niezadowolenia, czwarta pozycja oznacza ani zadowolenie, ani niezadowolenie, a dopiero pozycje piąta, szósta i siódma wskazują nasilenie zadowolenia, to średnie bliskie 5 dają podstawy do stwierdzenia, że poczucie satysfakcji z zawodowego miejsca i otoczenia badanych pracowników socjalnych jest dość wysokie. Różnice wielkości średnich między tymi trzema perspektywami są niewielkie, choć jest widoczne najmniejsze zadowolenie z funkcjonowania otoczenia instytucjonalnego respondenta.

Zmienną różnicującą statystycznie istotnie poczucie zadowolenia jest miejsce pracy respondenta, a tym samym warstwa, z której respondent był rekrutowany. Tutaj różnice w wysokości wartości średnich są bardziej widoczne.

Analizując rozkłady procentowe i wartości określające średni poziom zadowolenia wśród pracowników trzech badanych przez nas warstw,

można stwierdzić, że najbardziej zadowoleni z pracy w zawodzie pracownika socjalnego są respondenci zatrudnieni w placówkach specjalistycznych (5,47), mniej zadowolone są osoby pracujące w powiatowych centrach pomocy rodzinie (5,35), a najmniej zadowoleni są pracownicy ośrodków pomocy społecznej (5,00). Taka sama kolejność występuje w wypadku średniej zadowolenia z pracy w instytucji zatrudniającej pracownika socjalnego oraz stanowiska, jakie zajmuje respondent. Widoczna tendencja zawiera się zatem w stwierdzeniu, że najbardziej zadowoleni z trzech wymiarów swojego funkcjonowania zawodowego są pracownicy socjalni zatrudnieni w placówkach specjalistycznych (trzecia warstwa), najmniej zaś – pracownicy ośrodków pomocy społecznej (pierwsza warstwa). Najniższa średnia zadowolenia (4,95) dotyczyła oceny pracy w instytucji pomocy społecznej dokonanej przez pracowników ośrodków pomocy społecznej, a najwyższa (5,62) – oceny pracy w instytucji zatrudniającej pracowników socjalnych w placówkach specjalistycznych (trzeciej warstwa) i zajmowanego stanowiska, jakiej dokonali pracownicy tych placówek.

Tabela 17.
Poczucie zadowolenia z pracy w zawodzie pracownika socjalnego, z pracy w instytucji zatrudniającej respondenta i zadowolenia z zajmowanego stanowiska – wyniki dla pierwszej warstwy (N = 600) i w rozbiciu na typy ośrodków zatrudniających respondentów oraz wartość średniej (min = 1, max = 7) – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku

Poczucie zadowolenia z:	Ogółem (N = 600)	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:			
		gminnych ośrodkach pomocy społecznej	miejsko-gminnych ośrodkach pomocy społecznej	miejskich ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych miejskich ośrodkach pomocy społecznej
pracy w zawodzie pracownika socjalnego	5,00	5,0	4,86	5,33	4,88
pracy w instytucji zatrudniającej respondenta	4,95	5,21	4,78	5,11	4,71
pracy na obecnie zajmowanym stanowisku	5,19	5,26	4,97	5,34	5,20
średnia	5,04	5,17	4,73	5,26	4,93

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Analizując wyniki uzyskane dla pierwszej warstwy, czyli ośrodków pomocy społecznej, za najbardziej zadowolonych z pracy można uznać pracowników miejskich ośrodków pomocy społecznej, których średnia zadowolonia ze wszystkich trzech obszarów ich rzeczywistości zawodowej (pracy w zawodzie, pracy w instytucji i z zajmowanego stanowiska) wynosi 5,26 (min = 1, max = 7). Najmniej zadowoleni są pracownicy miejsko-gminnych ośrodków pomocy społecznej (średnia 4,73) i powiatowych miejskich ośrodków pomocy społecznej (średnia 4,93).

Kierunek zmian

Na wstępie warto podkreślić, że pytanie o zadowolenie z trzech wymiarów rzeczywistości zawodowej respondentów w 1988 i 1995 roku zostało zadane w takim samym brzmieniu, ale w 2010 roku postawiono je w trochę innej formie. W dwóch pierwszych wspomnianych badaniach pytaliśmy, czy pracownicy socjalni są zadowoleni lub nie są zadowoleni ze swojej pracy, z kolei w ostatnich badaniach – jak bardzo są zadowoleni lub jak bardzo nie są zadowoleni. To oczywiście znacznie utrudnia, a nawet uniemożliwia dokonanie prostego porównania rozkładów procentowych odpowiedzi na te pytania. Porównanie wyników trzech badań jest jednak możliwe. Widoczna od 1988 roku (por. tabela 14) tendencja do deklarowania przez badanych pracowników socjalnych wysokiego poziomu zadowolenia z pracy utrzymuje się do dziś. Uzyskane w czasie ostatniego sondażu rozkłady procentowe dotyczące poszczególnych stopni na skali zadowolenia (min = 1, max = 7), zagregowane według zasady, że punkty pierwszy, drugi i trzeci na skali oznaczają „niezadowolenie”, a piąty, szósty i siódmy – „zadowolenie”, pokazują, że zadowolonych zarówno z pracy w zawodzie pracownika socjalnego, jak i z pracy w instytucji pomocy społecznej jest ponad 60,0%, z kolei z pracy na zajmowanym stanowisku – powyżej 70,0% badanych.

Badani pracownicy socjalni – i to się nie zmienia od dwudziestu dwóch lat – najbardziej cenią sobie pracę na zajmowanym stanowisku, a najmniej w instytucji pomocy społecznej. I jeszcze jedna prawidłowość: najmniej zadowoleni ze wszystkich trzech wymiarów rzeczywistości zawodowej są pracownicy socjalni miejsko-gminnych ośrodków pomocy społecznej, co potwierdzają wyniki badań z 1995 i 2010 roku.

Co to oznacza?

Odnosząc się do wskaźników zadowolenia wspomnianych na wstępie tej części analiz, należy zauważyć, że tak wysoki poziom zadowolenia pracowników może oznaczać, że oczekiwania, jakie mieli, podejmując tę pracę, są po prostu zaspokajane. Pamiętając, że motywami podjęcia pracy była przede wszystkim chęć pomagania innym oraz przypadek, trzeba przyjąć, że jest to logiczne i spójne. Ci, którzy pracują, bo mieli motywację altruistyczną – robią to, co chcieli robić, ci zaś, którzy trafili do pracy

socjalnej przez przypadek, zapewne nie mając w związku z tym żadnych oczekiwań – nie są rozczarowani.

Jeśli jednak odnieść się do przywoływanych już wcześniej koncepcji, według których poziom zadowolenia jest wypadkową takich czynników, jak prestiż, stabilność zatrudnienia, świadczenia pozapłacowe, komunikacja między pracownikami a kierownictwem oraz innymi grupami zawodowymi, elastyczność w godzeniu spraw zawodowych z rodzinnymi, wynagrodzenie, możliwość awansu, możliwość rozwoju, autonomia i niezależność w podejmowaniu decyzji, bezpieczeństwo w pracy, szkolenia, to trzeba odnotować problem interpretacyjny. Odpowiadając na inne pytania, respondenci badani w 2010 roku wprost mówią bowiem o: niskim prestiżu swojego zawodu, niskich wynagrodzeniach, malejącym poczuciu pewności zatrudnienia, niezbyt wysokiej autonomii i niezależności w podejmowaniu decyzji i bardziej braku niż potrzebie uczestniczenia przez nich w szkoleniach, nie wspominając już o wysokim poziomie stresu, jaki pojawia się w kontaktach z klientami pomocy społecznej. Zasadne pozostaje więc pytanie o to, co takiego powoduje, że poziom zadowolenia z pracy badanych pracowników socjalnych jest tak wysoki. Nie znajdując dziś na nie odpowiedzi, możemy jedynie spojrzeć na to, kim są respondenci wykazujący wysoki poziom zadowolenia. W tym celu, opierając się na wynikach uzyskanych w 2010 roku, skonstruowaliśmy indeks zadowolenia. Interesowali nas ci pracownicy socjalni, którzy jednocześnie są zadowoleni: z pracy w swoim zawodzie, z pracy w zatrudniającej ich instytucji i z pracy na obecnie zajmowanym stanowisku, którzy nie deklarują chęci zmiany pracy, a jednocześnie przejawiają chęć ponownego wyboru zawodu, gdyby taka możliwość istniała, i na koniec – chcieliby, żeby ich dzieci również zostały w przyszłości pracownikami socjalnymi. Z czym możemy zatem łączyć wysoką wartość indeksu zadowolenia? Nie stwierdzono istotnej zależności statystycznej ($p > 0,05$) między zadowoleniem respondenta a jego płcią, miejscem zamieszkania, stanem cywilnym, liczbą dzieci czy wykształceniem. Zależność taka została jednak potwierdzona ($p < 0,05$) w wypadku wieku, stażu pracy i zajmowanego stanowiska.

	Średnia	Odchylenie standardowe
Wiek respondenta		
do dwudziestu pięciu lat	,5630	,13033
od dwudziestu sześciu do trzydziestu lat	,4889	,18768
od trzydziestu jeden do trzydziestu pięciu lat	,4975	,17691
od trzydziestu sześciu do czterdziestu lat	,4638	,19165
od czterdziestu jeden do pięćdziesięciu lat	,4655	,18140
pięćdziesiąt jeden i więcej lat	,5334	,19643
łącznie	,4888	,18620
Staż pracy		
do dwóch lat	,5762	,17444
od trzech do pięciu lat	,4762	,17151
od sześciu do dziesięciu lat	,4963	,19079
od jedenastu do piętnastu lat	,4753	,18609
od szesnastu do dwudziestu lat	,4570	,18829
dwadzieścia jeden i więcej lat	,5002	,18806
odmowa odpowiedzi	,5347	,14745
łącznie	,4943	,18616
Zajmowane stanowisko		
starszy specjalista pracy socjalnej	,5108	,19704
specjalista pracy socjalnej	,5067	,18628
starszy pracownik socjalny	,4635	,18310
pracownik socjalny	,4937	,17941
aspirant pracy socjalnej	,6552	,18763
łącznie	,4943	,18616

Tabela 18.
Indeks zadowolenia
– wyniki analizy wariancji
($p < 0,05$) dla
pracowników socjalnych
zatrudnionych
w ośrodkach pomocy
społecznej (N = 600)
– na podstawie badania
prowadzonego
w 2010 roku

Jak wynika z danych zaprezentowanych w tabeli 18, mamy do czynienia z bardzo interesującym podziałem w obrębie pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej. Do najbardziej zadowolonych należą najmłodszy i najstarsi pracownicy socjalni, o najkrótszym i najdłuższym stażu pracy, zatrudnieni na skrajnych stanowiskach – aspiranta i starszego specjalisty pracy socjalnej. Jest to niewątpliwie zaskakujący wynik, którego pogłębiona interpretacja wymaga dalszych badań i analiz.

Przy tak stabilnym i stosunkowo wysokim poziomie zadowolenia z pracy badanych pracowników socjalnych, utrzymującym się w ciągu ostatnich piętnastu czy nawet dwudziestu lat, interesujące są deklaracje respondentów dotyczące zalet pracy w ich zawodzie (tabela 19).

Tabela 19.
Zalety pracy w zawodzie
pracownika socjalnego
– na podstawie badania
prowadzonego w 1995
i 2010 roku (wartości w %)

	1995 rok (N = 1160)	2010 rok	
		Ogółem (N = 1210)	pierwsza warstwa (N = 600)
satysfakcja z udzielania pomocy innym	81,7	72,3	72,1
możliwość rozwiązywania różnych problemów	65,1	47,9	47,3
możliwość stałego obcowania z ludźmi	42,6	47,9	47,6
wzbogacenie własnej osobowości, własny rozwój	38,2	35,4	34,2
praca w terenie	26,6	35,1	36,2
możliwość samodzielnego podejmowania decyzji	23,1	19,4	19,4
poczucie pewności zatrudnienia	21,1	12,1	12,5
nie wiem/trudno powiedzieć	0,1	1,1	1,2

Wyniki nie sumują się do 100, ponieważ respondent mógł wybrać więcej niż jedną odpowiedź.

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: IRSS, Warszawa, 1995 rok, ISP, Warszawa, 2010 rok.

W 1995 roku najważniejszą zaletą pracy w zawodzie pracownika socjalnego – zdaniem badanych – była satysfakcja z udzielania pomocy innym oraz (w dalszej kolejności) możliwość rozwiązywania różnych problemów, możliwość stałego obcowania z ludźmi i praca w terenie. Badania z 2010 roku przyniosły tę samą kolejność przy wskazywaniu znaczenia poszczególnych czynników.

W tabeli 20 zaprezentowano rozkłady procentowe odpowiedzi na pytanie o zalety pracy w zawodzie dla pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej (pierwsza warstwa – N = 600).

	Ogółem (N = 600)	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:			
		gminnych ośrodkach pomocy społecznej	miejsko- gminnych ośrodkach pomocy społecznej	miejskich ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych miejskich ośrodkach pomocy społecznej
satysfakcja z udzielania pomocy innym	72,1	77,2	74,2	76,3	62,0
możliwość stałego obcowania z ludźmi	47,6	53,0	41,8	49,0	45,2
możliwość rozwiązywania różnych problemów	47,3	44,3	49,6	49,8	47,3
praca w terenie	36,2	38,1	29,1	35,7	40,0
wzbogacenie własnej osobowości, własny rozwój	34,2	31,1	38,9	32,8	35,0
możliwość samodzielnego podejmowania decyzji	19,4	15,0	24,1	19,0	20,9
poczucie pewności zatrudnienia	12,5	9,4	18,1	10,5	12,9
nie wiem/ trudno powiedzieć	1,2	2,5	1,2	0,6	0,0

Tabela 20.

Zalety pracy w zawodzie pracownika socjalnego – wyniki dla pierwszej warstwy, czyli pracowników ośrodków pomocy społecznej (N = 600), i w rozbiciu na rodzaje ośrodków zatrudniających respondentów – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (wartości w %)

* Wyniki nie sumują się do 100, ponieważ respondent mógł udzielić więcej niż jedną odpowiedź.

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Bez względu na rodzaj ośrodka zatrudniającego respondentów, główną zaletą pracy w zawodzie, jaką wskazują badani, jest czerpanie satysfakcji z pomagania innym. Na drugim miejscu przez pracowników socjalnych gminnych ośrodków pomocy społecznej, a na trzecim miejscu przez pracowników socjalnych miejsko-gminnych, miejskich i powiatowych miejskich ośrodków pomocy społecznej jest wymieniana możliwość stałego obcowania z ludźmi. Jednocześnie nie sposób pominąć tych wypowiedzi, w których ci sami badani pytani o źródła stresu w pracy w 70,5% wskazują na postawy i zachowania klientów, w 61,1% – na brak społecznego szacunku dla zawodu pracownika socjalnego, a w 42,7% – na własne poczucie bezsilności wobec problemów swoich klientów. Wynikałoby z tego, że to, co stanowi powód zadowolenia z pracy, jest jednocześnie źródłem stresu.

Porównując rozkłady procentowe odpowiedzi na to pytanie zadane w 1995 roku z odpowiedziami z 2010 roku, można wskazać dwie tendencje:

- nadawane przez respondentów rangi ważności zalet pozostały niezmiennie (głównym atutem pracy w zawodzie pracownika socjalnego – w opinii badanych – pozostaje możliwość czerpania z niej satysfakcji),
- ogólny spadek wartości procentowych przypisywanych potencjalnym źródłom zadowolenia (z wyjątkiem charakteru pracy – że jest to praca z ludźmi i że umożliwia pracę poza biurem – w którego wypadku jest widoczny wzrost wartości procentowych, pozostałe kategorie odnotowują spadek, nawet do 10 punktów procentowych).

Prestiż zawodu pracownika socjalnego

Problematyka społecznego poważania zawodu pracownika socjalnego znalazła się we wszystkich trzech omawianych badaniach. Respondentów pytano (tak samo w badaniach w 1995 i 2010 roku, inaczej w sondażu z 1988 roku) o ich subiektywne poczucie prestiżu oraz o to, jak oni sami go oceniają – w Polsce i we własnej gminie.

Zawód pracownika socjalnego – w ocenie badanych w 1988 roku – był profesją stosunkowo „młoda”, a poza osobami, które miały kontakt z pomocą społeczną, niewiele osób wiedziało, kim jest rzeczywiście pracownik socjalny, jakie są jego uprawnienia i jakimi sprawami zajmuje się on na co dzień. Badani niejednokrotnie stwierdzali, że ludzie często ich mylili z pracownikami zajmującymi się w zakładach pracy sprawami socjalnymi, na przykład organizacją wczasów i kolonii dla dzieci, rozprowadzaniem ziemniaków na zimę. Ze względu na wykonywany zawód, respondenci spotykali się z uznaniem głównie ze strony podopiecznych, z kolei zarówno przedstawiciele administracji terenowej, jak i ogół personelu służby zdrowia nie traktowali ich w sposób, który wskazywałby na poważanie zawodu pracownika socjalnego.

Zdaniem pracowników socjalnych badanych w 1988 roku, o prestiżu danego zawodu decyduje wiele czynników, wśród których za najważniejsze uznaje się wysokość zarobków (27,5%) i wykształcenie (24,8%).

Czynniki decydujące o prestiżu zawodu – na podstawie odpowiedzi na pytanie otwarte „Co, P. zdaniem, decyduje o prestiżu zawodowym?”	
wysokość zarobków	27,5
wykształcenie przedstawicieli danego zawodu	24,8
ranga danego zawodu, jego tradycje oraz znajomość przez społeczeństwo, uznanie społeczne, szacunek i zaufanie, jakim cieszy się dany zawód	24,3
zapotrzebowanie społeczne na dany zawód	16,8
postawy ludzi wykonujących dany zawód	16,7
możliwość decydowania	3,7
nie wiem, nie zastanawiałem się	3,3
zakres odpowiedzialności przedstawicieli danego zawodu	2,2
korzyści materialne płynące z wykonywania danego zawodu (otrzymanie mieszkania, wyjazdy zagraniczne, ulgi socjalne)	1,3
satysfakcja i zadowolenie z wykonywanej pracy	1,0
inne	13

Tabela 21.
Czynniki decydujące o prestiżu zawodu (wartości w %) – na podstawie badania prowadzonego w 1988 roku (N = 920)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok.

Zdaniem respondentów uczestniczących w badaniach prowadzonych w 1988 roku, zawód pracownika socjalnego nie może cieszyć się prestiżem społecznym, gdyż pracownicy socjalni są bardzo nisko wynagradzani, nie wymaga się od nich – jak to jest na przykład w wypadku lekarzy – specjalistycznego wykształcenia, ich zawód nie jest także profesją, która byłaby przez większość społeczeństwa postrzegana jako nieodzowna. Aby ustalić, jaką pozycję badani przypisują własnemu zawodowi, poproszono ich, aby wymienili po dwa zawody o wyższym, niższym i takim samym prestiżu jak zawód pracownika socjalnego.

Do zawodów cieszących się wyższym prestiżem respondenci zaliczyli przede wszystkim zawód lekarza (80,5% wskazań), adwokata (21,0%), pielęgniarki (17,8%) i inżyniera (6,0%). Opinie badanych dotyczące zawodu nauczyciela nie są jednoznaczne. Wprawdzie dość znaczna liczba badanych (35,0%) uważa, że zawód ten cieszy się wyższym prestiżem niż profesja pracownika socjalnego, ale 11,0% respondentów twierdzi, że oba zawody mają taki sam prestiż.

Do zawodów o takim samym prestiżu badani zaliczyli w 1998 roku zawód pielęgniarki środowiskowej (59,9%), urzędnika (26,6%), opiekunki Polskiego Czerwonego Krzyża (20,8%) i położnej (8,0%).

Wskazane zawody o niższym prestiżu to takie, których wykonywanie nie wymaga żadnych kwalifikacji zawodowych: sprzątaczką (42,8%), pracownik fizyczny niewykwalifikowany (26,2%), salowa (12,2%).

Z kolei pracownicy socjalni badani w 1995 roku pozycję swojego zawodu najczęściej porównywali z pozycją zajmowaną przez przedstawicieli innych profesji związanych ze służbą zdrowia. Trudność może budzić dokonanie oceny, czy badani wysoko czy nisko lokowali swój zawód pośród innych na skali społecznego poważania. Z dostępnych wyników badań nad prestiżem zawodów, prowadzonych przez Centrum Badań Opinii Społecznej w 1995 roku¹⁸, zawód urzędnika przeciętny Polak lokował jako drugi od końca w hierarchii społecznego uznania. Jeśli badani pracownicy socjalni wskazywali, że jest to jeden z zawodów o podobnym prestiżu, to może oznaczać, że tym samym niezbyt wysoko go oceniali. Wnioskując o tym, trzeba pamiętać o ówczesnym usytuowaniu organizacyjnym pomocy społecznej w ramach Ministerstwa Zdrowia i Opieki Społecznej. W tym ujęciu wydaje się, że takie postrzeżenie rangi zawodu pracownika socjalnego właściwie odzwierciedlało jego pozycję wśród zawodów związanych ze służbą zdrowia.

Wyniki badań ogólnopolskich prowadzonych w 1995 roku ujawniły niskie pozycje prestiżu zawodu badanych respondentów – zarówno w wymiarze ogólnopolskim, jak i w środowisku lokalnym. Respondenci byli proszeni o dokonanie jego oceny na siedmiopunktowej skali (od 1 do 7). Uzyskane dane przedstawia tabela 22.

Tabela 22.

Ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego w Polsce i w gminie respondenta w opinii pracowników socjalnych (N = 1160) oraz wartość średniej (min = 1, max = 7) – na podstawie badania prowadzonego w 1995 roku (wartości w %)

Ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego w Polsce									
bardzo niski – 1	2	3	4	5	6	bardzo wysoki – 7	trudno powiedzieć	łącznie	średnia
10,3	16,7	25,8	28,8	9,1	3,4	0,6	5,3	100	3,23
52,8			28,8	13,1			5,3		
Ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego w gminie respondenta									
bardzo niski – 1	2	3	4	5	6	bardzo wysoki – 7	trudno powiedzieć	łącznie	średnia
15,7	22,1	24,8	22,6	7,3	3,7	0,5	3,3	100	2,97
62,6			22,6	11,5			3,3		

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: IRSS, Warszawa, 1995 rok.

Pracownicy socjalni ocenili prestiż swojego zawodu – zarówno w Polsce, jak i we własnej gminie – jako bardzo niski lub niski. Zdecydowana większość respondentów lokowała go na trzech najniższych stopniach skali

18 *Prestiż zawodów*, Komunikat z badań nr 1355, Centrum Badań Opinii Społecznej, Warszawa, 9 marca 1995 roku.

(tabela 22). Warto jednak zauważyć, że badani pracownicy socjalni wyżej oceniali prestiż swojego zawodu w Polsce niż we własnej gminie.

Subiektywna ocena prestiżu własnego zawodu może być traktowana jako odzwierciedlenie samopoczucia jednostki w wymiarze zawodowym. Tym bardziej zaskakujące są dane, które mówią, że pracownicy socjalni są zadowoleni z pracy w pomocy społecznej, w ośrodkach pomocy społecznej i na stanowisku zajmowanym w momencie badania. Jeśli respondenci stwierdzają, że nie są zadowoleni z warunków finansowych, jednocześnie będąc zadowolonymi z pracy, nie deklarując chęci odejścia z niej, mimo że nie cieszy się ona zdecydowanie społecznym prestiżem, i nie dostrzegając możliwości zrobienia kariery zawodowej, to w tym ujęciu interesujące byłoby skupienie się na motywacji pracy w pomocy społecznej.

W badaniach prowadzonych w 2010 roku pytanie dotyczące problematyki prestiżu zostało zadane w takim samym brzmieniu jak w sondażu z 1995 roku. Respondenci lokowali swoje odpowiedzi głównie w obrębie trzech pierwszych punktów na skali – jeśli oceniali prestiż zarówno w Polsce (69,5%), jak i w swojej gminie czy w swoim powiecie (64,0% – tabela 23).

Ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego w Polsce									
bardzo niski – 1	2	3	4	5	6	bardzo wysoki – 7	trudno powiedzieć	łącznie	średnia
19,3	25,4	24,8	17,6	8,6	2,6	0,8	0,9	100	2,82
69,5		17,6		12,0		0,9			
Ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego w gminie respondenta									
bardzo niski – 1	2	3	4	5	6	bardzo wysoki – 7	trudno powiedzieć	łącznie	średnia
17,3	23,0	23,7	19,0	10,9	3,5	1,7	0,9	100	3,01
64,0		19,0		16,1		0,9			

Tabela 23.

Ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego w Polsce i w gminie respondenta w opinii pracowników socjalnych (N = 1210) oraz wartość średniej (min = 1, max = 7) – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (wartości w %)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Średnia ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego w Polsce wynosi 2,82, a w powiecie lub gminie, w której pracuje respondent – 3,01 (min = 1, max = 7).

Jeśli odwołamy się do wyników badań ograniczonych tylko do respondentów zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej (pierwsza warstwa – N = 600), zauważymy, że wartości oceny stają się jeszcze niższe: dla całej pierwszej warstwy średnia oceny prestiżu zawodu w Polsce wynosi 2,78, a w gminie lub powiecie – 2,96. Dane te przedstawia tabela 24.

Tabela 24.

Ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego w Polsce i w gminie lub powiecie respondenta – wyniki dla pierwszej warstwy, czyli pracowników społecznej (N = 600), i w rozbiciu na rodzaje ośrodków zatrudniających respondentów oraz wartość średniej (min =1, max = 7 badań prowadzonych w 2010 roku (wartości w %)

	Ogółem (N = 600)	Ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego w Polsce			
		gminne ośrodki pomocy społecznej	miejsko- -gminne ośrodki pomocy społecznej	miejskie ośrodki pomocy społecznej	powiatowe miejskie ośrodki pomocy społecznej
1	19,9	15,0	19,4	18,4	26,8
2	26,0	23,4	33,7	25,0	23,4
3	24,6	26,3	21,2	28,3	23,1
4	17,2	18,6	17,5	12,7	18,0
5	8,0	10,9	3,7	9,5	7,4
6	2,5	3,2	2,6	2,9	1,3
7	0,8	1,6	0,0	1,9	0,0
nie wiem	1,0	1,0	1,9	1,3	0,0
łącznie	100	100	100	100	100
średnia	2,78	3,03	2,59	2,86	2,59

	Ogółem (N = 600)	Ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego w gminie lub powiecie respondenta			
		gminne ośrodki pomocy społecznej	miejsko- -gminne ośrodki pomocy społecznej	miejskie ośrodki pomocy społecznej	powiatowe miejskie ośrodki pomocy społecznej
1	18,3	12,5	20,4	14,3	25,2
2	23,2	19,1	26,5	23,1	25,4
3	23,8	26,4	22,8	28,5	18,8
4	18,8	23,0	17,4	17,1	16,2
5	10,3	12,9	8,9	7,9	10,2
6	3,3	2,4	3,2	4,3	3,8
7	1,6	2,8	0,0	3,5	0,4
nie wiem	0,7	0,9	0,8	1,3	0,0
łącznie	100	100	100	100	100
średnia	2,96	3,23	2,77	3,08	2,74

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Interesujące jest również istnienie niewielkiego, ale zauważalnego zróżnicowania w obszarze podwarstw pierwszej warstwy – zdaniem badanych pracowników gminnych ośrodków pomocy społecznej, prestiż ich zawodu jest najwyższy, najniżej zaś oceniają go pracownicy powiatowych miejskich ośrodków pomocy społecznej.

Odrębnym wątkiem w ramach problematyki prestiżu – uwzględnionym w badaniach zarówno w 1988, jak i w 2010 roku – jest kwestia identyfikacji czynników, które, według badanych pracowników socjalnych, mogłyby wpłynąć na wzrost prestiżu ich zawodu.

W 1988 roku respondenci byli pytani – w ramach pytania otwartego – o to, jakie działania przyczyniłyby się do podniesienia rangi społecznej ich zawodu. Poglądy respondentów w tej sprawie przedstawia tabela 25.

zwiększenie wynagrodzeń	35,7
propagowanie problematyki pomocy społecznej i zawodu pracownika socjalnego w środkach masowego przekazu	20,4
zwiększenie poziomu przygotowania zawodowego	6,5
zwiększenie uprawnień pracownika socjalnego	4,9
zwiększenie samodzielności działania pracownika socjalnego	4,2
zmiana nazwy zawodu	2,8
nie wiem	2,8
pomoc ze strony władz	1,5
nic nie można zrobić	1,4
prestiż zależy od samych pracowników	1,2
inne	7,1

Tabela 25.
Czynniki, które mogą wpłynąć na zwiększenie prestiżu zawodu pracownika socjalnego (wartości w %) – na podstawie badania prowadzonego 1988 roku (N = 920)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: CMKP Warszawa, 1988 rok.

Najczęściej wskazywane przez badanych w 1988 roku czynniki to wzrost wynagrodzenia (35,7%) i propagowanie zawodu pracownika socjalnego w środkach masowego przekazu (20,4%). W dalszej kolejności wymieniano czynnik związany z poziomem kompetencji samych pracowników socjalnych, czyli dbałość o poziom przygotowania zawodowego (6,5%). Odpowiedzi uzyskane w 1988 roku są znakiem tamtych czasów, kiedy pracownikiem socjalnym mógł być każdy, kto miał wykształcenie średnie. Ze względu na uwarunkowania ideologiczne, sama istota tego zawodu nie była szczególnie popularyzowana i tym samym szerzej znana opinii publicznej, a wynagrodzenie pracowników socjalnych było niższe niż przedstawicieli innych

zawodów, z którymi pracownicy socjalni zrównywali się pod względem prestiżu (na przykład pielęgniarki środowiskowej czy urzędnika).

Również w 2010 roku zapytaliśmy o przedsięwzięcia, które – zdaniem badanych – mogłyby podnieść rangę ich zawodu.

Tabela 26.

Przedsięwzięcia, które mogłyby wpłynąć na wzrost prestiżu zawodu pracownika socjalnego – wartość średniej (min = 1, max = 6) dla pierwszej warstwy, czyli pracowników socjalnych zatrudnionych o ośrodkach pomocy społecznej (N = 600) – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku

podniesienie wynagrodzeń pracowników socjalnych	1,74
uznanie profesji pracownika socjalnego jako zawodu zaufania publicznego	1,94
przydzielenie samochodu służbowego pracownikom socjalnym wykonującym pracę na rozległym terenie	2,26
powołanie do życia samorządu zawodowego pracowników socjalnych, nadzorującego przestrzeganie standardów profesjonalnej praktyki	2,27
przynajmniej częściowe refundowanie kosztów studiów zawodowo czynnych pracowników socjalnych	2,32
zmniejszenie drobiazgowej ingerencji organów administracji i radnych w decyzje placówek zatrudniających pracowników socjalnych, dotyczące przyznawanych przez nie świadczeń	2,43
stopniowe wyrównywanie proporcji kobiet i mężczyzn wykonujących zawód pracownika socjalnego	2,89
obsadzanie stanowisk pracy w ramach konkursów połączonych z wymaganiami stawianymi kandydatom	3,05
wykonywanie zawodu pracownika socjalnego jako samodzielnej działalności gospodarczej	4,35
inne	1,56

Wyniki uszeregowane według wartości średniej – im mniejsza wartość średniej, tym wyższe znaczenie nadawane przez respondentów.

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Wyniki badań z 2010 roku zawarte w tabeli 26 jasno wskazują na obecną wśród badanych tendencję łączenia prestiżu zawodu z wynagrodzeniem, jakie otrzymuje się za jego wykonywanie (średnia 1,74). W dalszej kolejności respondenci wskazywali uznanie swojej profesji za zawód zaufania publicznego (1,94) i przyznanie samochodu służbowego (2,26).

Minęły dwadzieścia dwa lata od badania przeprowadzonego w 1988 roku, a prestiż zawodu pracownika socjalnego – według respondentów – wciąż maleje. Analizując uzyskane wyniki, można stwierdzić, że wpływ na jego zwiększenie mają czynniki, na które sami pracownicy socjalni mają niewielki wpływ – wzrost płac, przyznanie samochodu służbowego, polityka medialna, forma społecznej zgody co do uznania profesji pracownika socjalnego

za zawód zaufania społecznego. Respondenci proszeni o zidentyfikowanie czynników, od których zależy prestiż ich zawodu, dają odpowiedź, że tak naprawdę nie zależy on od nich, że nie mają oni na to wpływu. Chcieliby cieszyć się uznaniem społecznym, doskwiera im bowiem brak poważania i społecznej estymy, ale czynniki, które leżą w zasięgu ich sprawstwa, uznają za mniej ważne dla procesu budowania społecznego uznania dla ich praktyki profesjonalnej.

W analizie procesu profesjonalizacji i jego wymiaru społecznego kluczową zmienną analityczną jest prestiż zawodu, którego proces ten dotyczy. Zawody przekształcające się w jego wyniku w profesje cieszą się zwykle wysokim uznaniem i poważaniem społecznym. Ponieważ w badaniach Centrum Badania Opinii Społecznych dotyczących tej problematyki zawód pracownika socjalnego nigdy nie był uwzględniany, trudno ustalić wysokość społecznego uznania. Centrum Badania Opinii Społecznej kilkakrotnie¹⁹ prowadziło badania związane z zagadnieniami pomocy społecznej. W badaniach zrealizowanych w lutym 1998 roku²⁰ pytano o ocenę uczciwości i rzetelności pracowników socjalnych. Respondenci dokonali jej przy użyciu pięciostopniowej skali (min = 1, max = 5) i średnia ocen wyniosła 2,92, co sytuuje pracowników socjalnych na dziewiętnastym spośród dwudziestu trzech miejsc w społecznej hierarchii uczciwości i rzetelności zawodowej²¹. Ta relatywnie niska ocena, jak czytamy w komunikacie Centrum Badania Opinii Społecznej, wyraźnie zależy od płci, wieku, poziomu wykształcenia i sytuacji materialnej respondentów. Zdecydowanie gorzej oceniają uczciwość i rzetelność zawodową pracowników socjalnych mężczyźni niż kobiety oraz osoby korzystające ze świadczeń pomocy społecznej, a więc mające osobiste doświadczenia kontaktu z jej personelem, niż te, które takiej sytuacji nie doświadczyły. Lepsze oceny przyznają ludzie młodzi, przy czym im wyższe jest wykształcenie respondentów i większe miejsce zamieszkania, tym wyższa jest wartość oceny. Oceny uczciwości i rzetelności zawodowej nie przekładają się automatycznie na oceny prestiżu, są jednak widoczne pewne analogie. Pierwsze pięć miejsc na skali społecznego poważania²² zajmują w kolejności: profesor akademicki, lekarz, nauczyciel, sędzia i górnik, a w hierarchii uczciwości i rzetelności: naukowcy, pielęgniarki, nauczyciele, dentyści (stomatolodzy) oraz finansiści i bankowcy. W tym ujęciu dziewiętnaste miejsce, jakie zajmują pracownicy socjalni, mogłoby świadczyć również o niezbyt wysokim społecznym prestiżu.

19 *Komu i jak pomagać*. Komunikat z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2008; *Opinie o pomocy społecznej ze środków publicznych*. Komunikat z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2004; *Opinie o pomocy społecznej*. Komunikat z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 1998.

20 *Opinie o pomocy społecznej*, op. cit.

21 *Uczciwość i rzetelność zawodowa*. Komunikat z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 1998 (styczeń).

22 *Prestiż zawodów*. Komunikat z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 1999 (luty).

Kierunek zmian

Porównując wyniki badań z 1995 i 2010 roku, można dostrzec niewielki spadek – i tak już bardzo niskiej – wartości średnich ocen prestiżu zawodu pracownika socjalnego zarówno w Polsce, jak i w gminie lub powiecie respondenta. Ilustruje to tabela 27.

Tabela 27.
Ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego w Polsce i w gminie respondenta – na podstawie badań prowadzonych w 1995 (N = 1160) i w 2010 roku: ogółem (N = 1210) i w warstwie ośrodków pomocy społecznej (N = 600) – wartość średniej (min = 1, max = 7)

Średnia ocena prestiżu w Polsce			Średnia ocena prestiżu zawodu w gminie lub powiecie		
1995 rok	2010 rok		1995 rok	2010 rok	
N = 1160	Ogółem (N = 1210)	ośrodki pomocy społecznej (N = 600)	N = 1160	Ogółem (N = 1210)	ośrodki pomocy społecznej (N = 600)
3,23	2,82	2,78	2,97	3,01	2,96

Źródło: Badania pracowników socjalnych: IRSS, Warszawa, 1995 rok, ISP, Warszawa, 2010 rok.

W opiniach badanych pracowników socjalnych, szczególnie zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej, przeważa przekonanie, że ich zawód cieszy się coraz mniejszym społecznym uznaniem. Piętnaście lat rozwoju instytucji pomocy społecznej i wzrost liczebny jej kadry, posiadającej coraz wyższy poziom specjalistycznego przygotowania, nie wpłynęły – zdaniem respondentów – pozytywnie na ocenę społecznego znaczenia tego zawodu. Nie zmieniły się również opinie pracowników socjalnych o sposobie na podniesienie rangi tej profesji: zarówno w 1988, jak i w 2010 roku są nim wyższe wynagrodzenia. Jest to zastanawiające zwłaszcza na tle badań prestiżu zawodów, dokonywanych regularnie przez Centrum Badania Opinii Społecznej, pokazujących, że zawody cieszące się najwyższym prestiżem nie są jednocześnie zawodami, w których zarabia się najwięcej. Pieniądze i prestiż nie są w Polsce uznawane za zbieżne czynniki statusu społecznego²³ Uwzględniając utrzymujący się od lat wysoki poziom zadowolenia z pracy badanych pracowników socjalnych, ich deklarowaną niechęć do jej zmiany i ponowną chęć jej wyboru, przy jednoczesnym przekonaniu o malejącym prestiżu zawodu, który wykonują, należałoby przeanalizować nie tyle motywy wyboru tego zawodu, ile motywy pozostawiania w nim. Z punktu widzenia analizy zaawansowania procesu profesjonalizacji zawodu pracownika socjalnego w Polsce problematyka jego prestiżu jest kluczowa. Posiadanie prestiżu i uznania społecznego dla danego zawodu stanowi jeden z warunków stawianych zawodom, które aspirują do miana profesji.

23 H. Domański, Z. Sawiński, K.M. Stomczyński, *Nowa klasyfikacja i skale zawodów. Socjologiczne wskaźniki pozycji społecznej w Polsce*, Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii Polskiej Akademii Nauk, Warszawa 2007.

Deklarowana przez respondentów chęć zmiany miejsca pracy

W 1988 roku – mimo niezadowolenia z uzyskiwanych dochodów – większość badanych (70,2%) nie deklarowała zamiaru zmiany pracy, chciała jedynie poprawy obecnej sytuacji i usunięcia przyczyn niezadowolenia. Tylko niewielka część respondentów (15,2%) myślała o zmianie pracy (11,0% badanych chciałoby nadal pracować w opiece społecznej²⁴, ale na innym stanowisku albo w innym zespole, 1,1% chciałoby pracować w służbie zdrowia, lecz poza pomocą społeczną, pozostali respondenci wybraliby pracę niezwiązaną ani ze służbą zdrowia, ani z pomocą społeczną).

W 1995 roku był zauważalny wzrost liczby pracowników socjalnych chcących zmienić miejsce pracy (22,4%), jednocześnie jednak – wobec braku możliwości udzielenia odpowiedzi pośredniej „trudno powiedzieć” – wzrosła liczba pracowników deklarujących chęć pozostania w niej (77,1%). Pracownicy socjalni, którzy myśleli o zmianie pracy, podawali najczęściej następujące uzasadnienia:

- zbyt niskie wynagrodzenie (41,7%),
- zbyt duże konsekwencje psychiczne wynikające ze specyfiki pracy – praca wyczerpująca psychicznie, negatywny wpływ na rodzinę (24,1%),
- brak satysfakcji z wykonywanej pracy (20,7%),
- chęć zmiany charakteru pracy (18,0%).

Co decydowało w 1995 roku o przywiązaniu do miejsca pracy, a co o deklarowanej chęci porzucenia tego miejsca? Jest to kwestia bardzo ważna, gdyż – teoretycznie – syntetycznie ujmuje całościową ocenę pracy. W dalszej części niniejszych rozważań, opierając się na wynikach badań z 1995 roku, nie będę omawiała dokładnych rozkładów procentowych, ale wskażę istotne korelacje i zakres wyjaśniania interesujących mnie zmiennych.

Gotowość do zmiany zawodu nie wykazuje statystycznie istotnego związku z rodzajem ośrodka. Innymi słowy, chociaż pracownicy socjalni zatrudnieni w placówkach miejskich częściej deklarowali, że ponownie nie wybraliby zawodu pracownika socjalnego, to jednak nie ma różnic między nimi a pozostałymi reprezentantami zawodu w gotowości do rezygnacji ze swojej pracy. Wśród pozostałych czynników można wskazać wiek (0,11, $p < 0,01$) i ogólną satysfakcję z życia. To raczej młodzi pracownicy socjalni byli gotowi do zmiany zawodu, nie zaś starsi, poza

²⁴ Termin „opieka społeczna” został oficjalnie zastąpiony terminem „pomoc społeczna” w ustawie o pomocy społecznej uchwalonej 29 listopada 1990 roku.

tym ci, którzy wskazywali występowanie poważnych problemów w rodzinie (0,08, $p < 0,01$), przewlekłą chorobę (0,05, $p < 0,01$) i niskie zarobki (0,05, $p < 0,01$). Jak widać, ostatnie trzy współczynniki korelacji nie są zbyt wysokie, niemniej jednak sugerują pewną zależność gotowości do rezygnacji z zawodu od wpływu nie tylko czynników związanych bezpośrednio z pracą, ale także czynników innego rodzaju, jak choroby czy problemy rodzinne.

Można zatem powiedzieć, że o zamiarze rezygnacji z pracy decydują i elementy środowiska zawodowego, i sytuacja rodzinna, szczególnie faza życia rodzinnego. Młodzi ludzie deklarujący gotowość porzucenia zawodu w wielu wypadkach są zapewne motywowani niskimi zarobkami i brakiem perspektyw zawodowych.

Pracownicy socjalni biorący udział w badaniu w 2010 roku, podobnie jak respondenci z 1988 i 1995 roku, zdecydowanie nie byli zainteresowani zmianą miejsca pracy (73,5%). Gotowość na to wyraziło jedynie 12,8% respondentów. Warto podkreślić, że warstwa, z jakiej rekrutował się respondent, nie była w tym wypadku cechą różnicującą istotnie statystycznie.

Tabela 28.
Deklarowana chęć zmiany miejsca pracy przez pracowników socjalnych – dla wszystkich badanych pracowników socjalnych (N = 1210) i z uwzględnieniem miejsca pracy respondenta – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (wartości w %)

	Ogółem (N = 1210)	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodzinie	placówkach specjalistycznych
tak	12,8	12,8	12,6	12,0
nie	73,5	73,0	76,7	76,9
nie wiem	13,7	14,2	10,7	11,1
łącznie	100	100	100	100

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

W interesującej nas pierwszej warstwie, czyli wśród pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej (N = 600), stwierdzono istotną zależność statystyczną ($p < 0,05$) między gotowością zmiany miejsca pracy a rodzajem ośrodka, wiekiem, stażem pracy i wykształceniem respondentów (tabela 29).

	Ogółem (N = 600)	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:			
		gminnych ośrodkach pomocy społecznej	miejsko- -gminnych ośrodkach pomocy społecznej	miejskich ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych miejskich ośrodkach pomocy społecznej
tak	12,8	13,4	13,8	11,1	12,5
nie	73,0	72,8	75,3	76,6	69,2
nie wiem/ trudno powiedzieć	14,2	13,8	10,9	12,3	18,3
łącznie	100	100	100	100	100

Tabela 29.

Deklarowana chęć zmiany miejsca pracy przez pracowników socjalnych – zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej (N = 600) i z uwzględnieniem rodzaju ośrodka zatrudniającego respondenta – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (wartości w %)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Różnice w procentowych rozkładach odpowiedzi w zależności od rodzaju ośrodka, w jakim był zatrudniony respondent, nie są duże, ale warte odnotowania. Najwięcej pracowników socjalnych (13,8%) gotowych do zmiany pracy jest w miejsko-gminnych ośrodkach pomocy społecznej, najmniej zaś (11,1%) – w miejskich ośrodkach pomocy społecznej.

Wśród respondentów deklarujących chęć zmiany miejsca pracy najliczniejszą grupę stanowią czterdziestolatkowie (przedział wieku od trzydziestu sześciu do czterdziestu lat) – 16,2%. Najmniej chętne na dokonanie zmian są osoby najstarsze, powyżej pięćdziesięciu jeden lat (aż 92,1% badanych z tej grupy deklaruje jednoznacznie, że nie chce zmieniać pracy) i osoby najmłodsze (do dwudziestu pięciu lat) – 77,0%.

Deklarowana chęć zmiany miejsca pracy jest szczególnie widoczna u osób ze stażem pracy od trzech do pięciu lat (21,0%), najrzadziej zaś taka myśl pojawia się u respondentów ze stażem najkrótszym – do dwóch lat (4,1%), i najdłuższym – powyżej dwudziestu jeden lat (8,0%).

Wydaje się, że szczególnie newralgiczny jest staż pracy w instytucjach pomocowych trwający od trzech do pięciu lat – to najczęstszy moment pojawiania się pierwszych poważnych symptomów zmęczenia pracą czy wypalenia zawodowego, ujawnienia się uczuć frustracji, poczucia braku sensu, przy jednoczesnym odczuwaniu małej sprawczości czy chęci do działania.

W grupie respondentów, którzy deklarują gotowość zmiany pracy, najwięcej jest osób z wykształceniem licencjackim (15,4%), z kolei pracownicy socjalni posiadający wykształcenie średnie (82,6%) w największym stopniu nie są zainteresowani taką zmianą.

Szczególnie interesujące wydają się dwie kolejne zmienne, które istotnie statystycznie są powiązane z gotowością do rezygnacji z pracy w zawodzie pracownika socjalnego: znaczenie doświadczenia *versus* przygotowania

zawodowego jako ważniejszego w pracy pracownika socjalnego oraz pogląd na kwestię oddzielenia *versus* połączenia świadczeń finansowych i pracy socjalnej jako jednej z zasad tworzących podstawy obecnego systemu instytucjonalnego pomocy społecznej w Polsce.

Tabela 30.
Dylemat kompetencyjny oraz opinie w kwestii zasady oddzielenia *versus* połączenia świadczeń finansowych i pracy socjalnej a chęć zmiany miejsca pracy – w opinii respondentów zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej (N = 600) – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (wartości w %)

		Chęć zmiany miejsca pracy	Brak chęci zmiany miejsca pracy
„Co jest, Pani/Pana zdaniem, ważniejsze w pracy pracownika socjalnego?”	doświadczenie życiowe	54,3	54,8
	przygotowanie zawodowe	24,7	34,6
	nie wiem/trudno powiedzieć	4,1	5,7
	doświadczenie życiowe i przygotowanie zawodowe	9,5	1,8
	brak odpowiedzi	7,4	3,1
	łącznie	100	100
„Od wielu lat obowiązuje zasada, zgodnie z którą do zadań pracowników socjalnych w ośrodkach pomocy społecznej należy zarówno kwalifikowanie do zasiłków, jak i prowadzenie pracy socjalnej i udostępnianie innych usług”	zasada ta jest słuszna i nie należy jej zmieniać	23,4	35,4
	zasada ta nie jest słuszna: należy oddzielić prowadzenie pracy socjalnej od kwalifikowania do zasiłków	54,4	37,8
	trudno powiedzieć, czy zasada ta jest słuszna, czy też nie, gdyż wady i zalety obowiązywania tej zasady mniej więcej się równoważą	22,2	26,8
	łącznie	100	100

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Większość pracowników socjalnych, którzy deklarują chęć zmiany miejsca pracy (54,4% spośród nich) twierdzi jednocześnie, że należy oddzielić pracę socjalną od kwalifikowania do zasiłków, z kolei spośród tych, którzy chcą pozostać w swoim miejscu pracy, podobnie twierdzi jedynie 37,8%. Zarówno dla jednych, jak i dla drugich ważniejsze w ich praktyce zawodowej jest doświadczenie życiowe niż przygotowanie zawodowe, niemniej jednak wśród tych respondentów, którzy uznali profesjonalne przygotowanie za ważniejsze, więcej jest pracowników socjalnych chcących pozostać w pracy w pomocy społecznej (34,6%) niż z niej odejść (24,7%).

Podsumowując, w badaniach prowadzonych w 2010 roku podstawowymi czynnikami gotowości do rezygnacji z pracy w pomocy społecznej są typ osrodka, z jakiego rekrutowali się respondenci, wiek badanych, ich wykształcenie, staż pracy i poglądy na rozdzielanie pracy socjalnej od świadczeń finansowych. Gotowość do rezygnacji wykazują przede wszystkim liczący około czterdziestu lat pracownicy socjalni zatrudnieni w miejsko-gminnych ośrodkach pomocy społecznej, ze stażem pracy od trzech do pięciu lat, z wykształceniem licencjackim, przekonani o konieczności rozdzielania pracy socjalnej i świadczeń finansowych.

Kierunek zmian

W obszarze deklarowanej przez badanych pracowników socjalnych chęci zmiany miejsca pracy w ciągu dwudziestu dwóch lat nie wystąpiły bardzo istotne zmiany (tabela 31).

	1988 rok (N = 920)	1995 rok (N = 1160)	2010 rok	
			Ogółem (N = 1120)	ośrodki pomocy społecznej (N = 600)
tak	15,2	22,4	12,8	12,8
nie	70,2	77,1	73,5	73,0
trudno powiedzieć	-	-	13,7	14,2
brak danych	9,2	0,4	0,0	0,0
nie dotyczy	5,4	0,1	-	-
łącznie	100	100	100	100

Tabela 31.
Deklarowana chęć zmiany miejsca pracy badanych pracowników socjalnych – na podstawie badań prowadzonych w 1988, 1995 i w 2010 roku (wartości w %)

Źródło: Badania pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok; IRSS, Warszawa, 1995 rok; ISP, Warszawa, 2010 rok.

Nieprzerwanie od dwudziestu dwóch lat ponad 70,0% badanych deklaruje chęć pozostania w zawodzie. W 2010 roku (w porównaniu z poprzednimi badaniami) jeszcze bardziej zmniejszyła się liczba tych pracowników socjalnych, którzy o takiej zmianie myślą – z 15,2% w 1988 roku i 22,4% w 1995 roku do 12,8% w 2010 roku.

Gotowość ponownego wyboru zawodu pracownika socjalnego

W 1988, 1995 i 2010 roku badano również poglądy pracowników socjalnych dotyczące gotowości ponownego wyboru tego zawodu. Pytanie respondentów o to, czy – jeśli zaistniałaby taka możliwość – ponownie wybraliby

zawód pracownika socjalnego, stanowi kontynuację pytań o zadowolenie z pracy i ewentualną chęć jej zmiany.

Znając już specyfikę zawodu pracownika socjalnego, w 1988 roku ponownie wybrałoby ten zawód 61,4% badanych, a 37,1% poszukałoby zatrudnienia w innej profesji. Osoby, które zdecydowałyby się na ponowny wybór tego zawodu, podkreślały, że lubią tę pracę, pomaganie innym daje im satysfakcję i jest to praca zgodna z ich zainteresowaniem. Wśród badanych, którzy chcieliby mieć inny zawód, najliczniej występowały osoby niebędące w stanie podać, jaki miały to być zawód, poza tym, że byłby zgodny z ich zainteresowaniami, ewentualnie dobrze płatny lub niestresujący. Część badanych chciałaby wykonywać zawód związany ze służbą zdrowia (pielęgniarka, lekarz) lub z naukami humanistycznymi i ścisłymi.

W 1995 roku spadła do 57,5% liczba pracowników socjalnych gotowych ponownie wybrać pracę w pomocy społecznej, z kolei 40,6% respondentów zdecydowanie wybrałoby inny zawód. Można zatem stwierdzić, że istnieje duża grupa pracowników socjalnych, u których nie nastąpiła silna identyfikacja z zawodem, a tym samym przywiązanie do niego jest proporcjonalnie małe. Z punktu widzenia rozwoju profesjonalizacji jako niepożądaną można określić przewagę przypadkowej motywacji wyboru zawodu, brak jej powiązania z wykształceniem kierunkowym, dość niski stopień identyfikacji z pracą socjalną i – występujący u blisko połowy badanych – brak chęci ponownego jego wyboru.

Uczestnicy badania przeprowadzonego w 2010 roku są bardziej zadowoleni ze swojego życia niż ze swojej pracy w zawodzie, ale mimo to w większości nie chcą jej zmieniać. Zdecydowanie mniejsza liczba respondentów (53,1%) wybrałaby jednak ten zawód, mając ponownie taką możliwość, a 27,0% wszystkich badanych zdecydowanie by tego nie zrobiła. Jednocześnie dość licznej grupie badanych (20,0%) pytanie to sprawiło trudność i nie potrafili lub nie chcieli jednoznacznie na nie odpowiedzieć.

Tabela 32.
Deklarowana chęć ponownego wyboru zawodu pracownika socjalnego – dla wszystkich badanych pracowników socjalnych (N = 1210) i ze względu na miejsce zatrudnienia respondenta – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (wartości w %)

	Ogółem (N = 1210)	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodzinnie	placówkach specjalistycznych
tak	53,1	52,0	57,5	69,3
nie	27,0	27,7	23,6	16,4
nie wiem/trudno powiedzieć	19,9	20,3	18,9	14,3
łącznie	100	100	100	100

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Warto się przyjrzeć zmiennym, które istotnie statystycznie różnicują odpowiedź na pytanie o ewentualny ponowny wybór zawodu pracownika socjalnego. Jedną z takich zmiennych jest miejsce pracy respondentów (tabela 32). W tym wymiarze istnieje zgoda wszystkich badanych, bez względu na warstwę, że raczej wybraliby raz jeszcze ten zawód. Należy jednak podkreślić, że zdecydowanie chętniej uczyniliby to pracownicy placówek specjalistycznych (69,3%) niż pracownicy powiatowych centrów pomocy rodzinie (57,5%) czy ośrodków pomocy społecznej (52,0%).

	Ogółem (N = 600)	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:			
		gminnych ośrodkach pomocy społecznej	miejsko- -gminnych ośrodkach pomocy społecznej	miejskich ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych miejskich ośrodkach pomocy społecznej
tak	52,0	51,2	47,0	54,3	55,5
nie	27,7	32,0	31,8	22,5	23,1
nie wiem/ trudno powiedzieć	20,3	16,8	21,2	23,2	21,4
łącznie	100	100	100	100	100

Tabela 33.
Deklarowana chęć ponownego wyboru zawodu pracownika socjalnego – dla pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej (N = 600) i ze względu na rodzaj ośrodka zatrudniającego respondentów – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (wartości w %)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Zawężając wyniki badania do rzeczywistości ośrodków pomocy społecznej, zauważymy, że trzy następujące zmienne są istotnie statystycznie powiązane z chęcią ponownego wyboru zawodu pracownika socjalnego: staż pracy respondentów, ich wykształcenie i zajmowane przez nich stanowisko. Dane potwierdzające tę zależność zawiera tabela 34. Najchętniej wybrałyby ponownie zawód pracownika socjalnego osoby z wykształceniem średnim (73,4%), pracujące w zawodzie najkrócej, czyli dwa lata lub mniej (68,2%), zatrudnione na stanowisku aspiranta pracy socjalnej (88,3%). Nie chciałyby ponownie wybrać tego zawodu, gdyby uzyskały taką możliwość, osoby z wykształceniem pomaturalnym (33,9%), o stażu pracy od szesnastu do dwudziestu lat (38,1%), zatrudnione na stanowisku starszego pracownika socjalnego (38,6%).

Tabela 34.
Deklarowana chęć ponownego wyboru zawodu pracownika socjalnego – dla pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej (N = 600) oraz ze względu na staż pracy, zajmowane stanowisko i wykształcenie respondenta – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (wartości w %)

	Ogółem	Staż pracy					
		do 2 lat	od 3 do 5 lat	od 6 do 10 lat	od 11 do 15 lat	od 16 do 20 lat	21 i więcej lat
tak	52,0	68,2	52,3	48,9	53,0	42,5	50,7
nie	27,7	12,8	21,8	20,8	31,3	38,1	33,7
nie wiem	20,3	1,0	25,9	30,3	15,7	19,4	15,6
łącznie	100	100	100	100	100	100	100

	Ogółem	Stanowisko				
		starszy specjalista pracy socjalnej	specjalista pracy socjalnej	starszy pracownik socjalny	aspirant pracy socjalnej	pracownik socjalny
tak	52,0	55,9	52,9	44,3	88,3	54,0
nie	27,7	18,2	26,1	38,6	2,8	23,4
nie wiem	20,3	25,9	21,0	17,1	8,9	22,6
łącznie	100	100	100	100	100	100

	Ogółem	Wykształcenie			
		wyższe	licencjat	pomaturalne	średnie
tak	52,0	51,6	54,0	50,0	73,4
nie	27,7	24,6	23,9	33,9	11,7
nie wiem	20,3	23,8	22,1	16,1	14,9
łącznie	100	100	100	100	100

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Dopełnieniem pytań o sytuację zawodową była kwestia wyboru preferowanego przez respondentów zawodu dla własnych dzieci. W 1988 roku na pytanie otwarte, jaki zawód respondent wybrałby dla swojego dziecka, jedynie 1,2% wskazało profesję pracownika socjalnego. W 2010 roku zdecydowana większość badanych (64,8%) również nie chciała, aby ich dzieci podjęły pracę w zawodzie, w którym oni pracują.

„Czy chciałaby Pani/ chciałby Pan, aby Pani/Pana dziecko zostało pracownikiem socjalnym?”	Ogółem (N = 1210)	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodziny	placówkach specjalistycznych
tak	10,7	10,7	9,2	15,8
nie	64,8	65,2	66,3	51,8
nie wiem/trudno powiedzieć	13,1	12,6	14,2	23,2
nie dotyczy	11,3	11,5	10,3	9,2
łącznie	100	100	100	100

Tabela 35.

Pracownik socjalny jako preferowany zawód dla własnego dziecka – wyniki ogółem (N = 1210) i ze względu na miejsce zatrudnienia respondenta – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (wartości w %)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Dane zawarte w tabeli 35 są dość zaskakujące wobec deklarowanego przez respondentów zdecydowanie wysokiego poziomu zadowolenia z pracy, raczej braku chęci jej zmiany i gotowości do ponownego jej wyboru. Jednocześnie jedynie 10,7% badanych pracowników socjalnych wyraziło chęć, aby ich dzieci kontynuowały tradycję tego zawodu, a 64,8% zdecydowanie tego nie chciało. Co mogą oznaczać tak kategoryczne deklaracje respondentów? Zakresów interpretacyjnych należy szukać w odpowiedzi na pytanie o to, czego tak naprawdę chcemy się dowiedzieć, pytając respondenta o jego zawód w ujęciu przyszłej profesji jego dziecka. Jeśliby uznać to pytanie za wskaźnikowe dla poczucia wewnętrznej identyfikacji z tym, co samemu się robi, i wagi, jaką się przywiązuje do własnej działalności zawodowej, to taki wynik byłby bardzo niepokojący i zaciemniający wiarygodność opinii dotyczących wysokiego zadowolenia pracowników socjalnych ze swojej rzeczywistości zawodowej. Dla własnych dzieci chcemy przecież zazwyczaj czegoś równie dobrego, jak to, co już mamy, jeśli nie lepszego. Skoro więc pracownicy socjalni są tak bardzo zadowoleni ze swojej pracy, to dlaczego tak bardzo nie chcą, żeby również ich dzieci doświadczały tego zadowolenia w przyszłości? Gdy jednak odniesiemy deklaracje o braku przyzwolenia na kontynuowanie tradycji zawodowych w rodzinie do opinii o niskim prestiżu tego zawodu, wysokim poziomie stresu, jaki się wiąże z jego wykonywaniem, i niskimi zarobkami, wówczas staną się one logicznie ze sobą powiązane.

Wciąż bez odpowiedzi pozostaje jednak pytanie dotyczące stanu, w jakim przedstawiciele określonej grupy zawodowej formułują opinie o swoim zawodzie i swojej praktyce profesjonalnej, którym często brakuje wewnętrznej spójności. Co leży u podstaw takiego – pozbawionego koherencji – sposobu konstruowania ocen konkretnych wymiarów rzeczywistości zawodowej i osobistej?

Kierunek zmian

Problem w porównywaniu wyników uzyskanych w trzech kolejnych badaniach wynika z wprowadzenia w 2010 roku kategorii „trudno powiedzieć”, nieobecnej w poprzednich sondażach. Pojawiła się więc grupa pracowników socjalnych niezdecydowanych, niepewnych tego, czy chcieliby ten zawód wykonywać, czy też nie, gdyby jeszcze raz mogli dokonać wyboru.

Tabela 36.

Chęć ponownego wyboru zawodu pracownika socjalnego – na podstawie badań prowadzonych w 1988, 1995 i w 2010 roku (wartości w %)

	1988 rok (N = 960)	1995 rok (N = 1160)	2010 rok	
			Ogółem (N = 1210)	ośrodki pomocy społecznej (N = 600)
tak	61,4	57,5	53,1	52,0
nie	37,1	40,6	27	27,7
nie wiem/trudno powiedzieć	–	–	19,9	20,3
brak danych	1,5	1,9	–	–
łącznie	100	100	100	100

Źródło: Badania pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok; IRSS, Warszawa, 1995 rok; ISP, Warszawa, 2010 rok.

Dane zawarte w tabeli 36 wskazują na malejącą chęć ponownego wyboru zawodu przez respondentów – liczba pewnych i zdecydowanych osób spadła z 61,4% w 1988 roku do 52,0% w 2010 roku. Stwierdzono statystycznie istotną zależność ($\text{sig} < 0,05$, $\text{eta}^2 = 0,06$) między gotowością ponownego wyboru zawodu pracownika socjalnego a pierwotną motywacją, jaka kierowała respondentem w chwili rozpoczęcia praktyki zawodowej.

Tabela 37.

Gotowość ponownego wyboru zawodu pracownika socjalnego a pierwotna motywacja jego podjęcia – w opinii respondentów zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej (N = 600) – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (wartości w %)

	przypadek	chęć pomagania słabszym	możliwość samorealizacji	atrakcyjność pracy	znajomi	pieniądze
tak	40,1	61,5	66,4	64,9	36,0	39,3
nie	37,5	19,8	18,4	18,4	37,0	32,3
nie wiem	22,4	18,7	15,2	16,7	27,0	28,4
łącznie	100	100	100	100	100	100

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Pracownicy socjalni, którzy wybrali swój zawód przypadkowo (44,2% w pierwszej warstwie), w 40,1% chcieliby teraz – już świadomi tego, na czym polega praca socjalna – wybrać go ponownie, z kolei w 37,5% nie zdecydowaliby się na to. Ci zaś, którzy kierowali się pierwotnie chęcią pomagania innym (54,9%), w 61,5% są gotowi powtórzyć swoją decyzję. Dane zawarte w tabeli 37 pokazują, że mamy zatem wśród respondentów zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej taką grupę pracowników socjalnych, którzy wybrali swój zawód przypadkowo, ponownie nie uczyniliby tego, nie decydują się jednak na odejście z pracy, co więcej – deklarują zadowolenie z niej. Utrzymująca się od lat tendencja do przypadkowego wyboru tego zawodu i jednocześnie malejąca tendencja do ponownego jego wybrania może świadczyć o trudnej do interpretacji motywacji respondentów do pozostawania w tym zawodzie. Nie jest jednak łatwo znaleźć czynniki przemawiające za funkcjonalnością takiej sytuacji zarówno dla instytucji pomocy społecznej, jak i dla jej klientów, nie wspominając już o procesie budowania profesjonalnego wizerunku grupy zawodowej pracowników socjalnych w Polsce.

Dylemat kompetencyjny: co ważniejsze w pracy pracownika socjalnego – doświadczenie życiowe czy przygotowanie zawodowe?

Tendencja do pomniejszania roli profesjonalnego przygotowania zawodowego w pracy pracownika socjalnego zaznaczyła się także bardzo wyraźnie w odpowiedziach badanych na pytanie o to, co jest ważniejsze w tej pracy: przygotowanie zawodowe czy doświadczenie życiowe. Dane na ten temat zawierają tabele 38–40.

W 1988 roku 75,4% badanych za ważniejsze uznało doświadczenie życiowe. Jedynie 17,4% respondentów większą rolę przypisywało przygotowaniu zawodowemu, a 6,1% uważało, że doświadczenie życiowe jest w pracy pracownika socjalnego w takim samym stopniu ważne jak przygotowanie zawodowe. W 1988 roku zatrudnionym na stanowisku pracownika socjalnego mógł być prawie każdy, gdyż prawo nie regulowało zasad dostępu do tego zawodu. Ustawa o pomocy społecznej z 1990 roku, uchwalona po transformacji systemowej w Polsce, dość radykalnie zmieniła ten stan. Wyniki badania z 1988 roku nie powinny więc dziwić. Samo doświadczenie życiowe bez przygotowania zawodowego nie pozwala profesjonalnie wykonywać tego zawodu, pracownik socjalny nie może być bowiem tylko człowiekiem rozumiejącym cierpienia innych ludzi, który z dobrego serca stara się wszystkim pomóc. Doświadczeniu życiowemu musi towarzyszyć rzetelna wiedza specjalistyczna.

Tabela 38.

„Co ważniejsze w pracy pracownika socjalnego: przygotowanie zawodowe czy doświadczenie życiowe?” – w opinii respondentów – na podstawie badań prowadzonych w 1988 (N = 960) i 1995 (N = 1160) roku (wartości w %)

	1988 rok	1995 rok
przygotowanie zawodowe	17,4	41,4
doświadczenie życiowe	75,4	57,8
w takim samym stopniu ważne jest i jedno, i drugie	6,1	–*
brak danych	1,1	0,8
łącznie	100	100

* W 1995 roku badani nie dysponowali możliwością wyboru tej kategorii.

Źródło: Badania pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok; IRSS, Warszawa, 1995 rok.

W 1995 roku nastąpiła widoczna zmiana proporcji w odpowiedzi na tak sformułowane pytanie. Wprawdzie nadal ponad połowa pytanym (57,8%) uważała, że ważniejsze jest doświadczenie życiowe, to jednak zdecydowanie wzrosła liczba pracowników wskazujących na wagę przygotowania zawodowego (41,4%). Rozkłady odpowiedzi na to pytanie są pewnym znakiem czasu, w jakim je zadano.

Dla pracowników socjalnych w 2010 roku wciąż ważniejsze było doświadczenie życiowe, czyli „żeby pomagać” (54,1%), niż przygotowanie zawodowe, czyli „żeby pomagać skutecznie i efektywnie” (32,4%).

Odwrócone proporcje w odpowiedziach respondentów są tak istotne, że warte podkreślenia, szczególnie na tle toczącej się dyskusji o zaawansowaniu procesów profesjonalizacji kadry pomocy społecznej w Polsce czy gotowości pracowników socjalnych do przyjmowania nowych ról. Jeśli większość badanych uznaje, że przygotowanie zawodowe ma w tej pracy znaczenie drugorzędne, to wynik ten jest zatrważający w swojej wymowie.

	Ogółem (N = 1210)	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodzinie	placówkach specjalistycznych
doświadczenie życiowe	54,1	54,6	49,2	52,2
przygotowanie zawodowe	32,4	32,0	36,0	32,8
nie wiem/trudno powiedzieć	6,1	6,3	5,4	4,5
doświadczenie życiowe i przygotowanie zawodowe	3,0	3,0	3,4	2,8
brak odpowiedzi	4,4	4,1	6,0	7,7
łącznie	100	100	100	100

Tabela 39.

„Co ważniejsze w pracy pracownika socjalnego: przygotowanie zawodowe czy doświadczenie życiowe?” – w opinii pracowników socjalnych ogółem (N = 1210) i ze względu na miejsce zatrudnienia respondenta – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (wartości w %)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Warto zwrócić uwagę, że w wypadku tej zmiennej miejsce zatrudnienia respondenta nie odgrywa istotnej statystycznie roli. Oznacza to, że bez względu na to, gdzie pracownicy socjalni pracują, w poglądach na znaczenie wiedzy i profesjonalnych umiejętności są prawie jednomyślni.

	Ogółem (N = 600)	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:			
		gminnych ośrodkach pomocy społecznej	miejsko- -gminnych ośrodkach pomocy społecznej	miejskich ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych miejskich ośrodkach pomocy społecznej
doświadczenie życiowe	54,6	56,6	51,7	51,9	56,4
przygotowanie zawodowe	32,0	27,3	32,9	32,6	36,2
doświadczenie życiowe i przygotowanie zawodowe	3,0	5,5	2,8	2,7	0,7
nie wiem/trudno powiedzieć	6,3	5,9	6,5	7,9	5,4
brak odpowiedzi	4,1	4,7	6,1	4,9	1,3
łącznie	100	100	100	100	100

Tabela 40.

„Co ważniejsze w pracy pracownika socjalnego: doświadczenie życiowe czy przygotowanie zawodowe?” – w opinii respondentów zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej (N = 600) i z uwzględnieniem rodzaju ośrodka zatrudniającego respondenta – na podstawie badania prowadzonego w 2010 roku (wartości w %)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Gdy przyjrzymy się rozkładowi odpowiedzi w obrębie pierwszej warstwy (tabela 40), we wszystkich rodzajach ośrodków dostrzeżemy jednakową tendencję – ważniejsze jest doświadczenie życiowe niż przygotowanie zawodowe. Różnice między rodzajami placówek są niewielkie. Jedynie pracownicy gminnych ośrodków pomocy społecznej najsilniej akcentują swoją aprobatę dla doświadczenia (56,6%), a najslabiej – dla przygotowania zawodowego (32,0%).

Pytanie o to, co ważniejsze w praktyce zawodowej pracownika socjalnego – doświadczenie życiowe czy przygotowanie zawodowe – jest pytaniem o ramy kompetencyjne. Zadawane w badaniach od 1988 roku, może być także uznane za pytanie wskaźnikowe, sondujące obszar przekonań respondentów dotyczących istoty ich pracy i tego, na czym ma się ona opierać. Doświadczenie życiowe nie jest niczym innym, jak ciągiem zdarzeń następujących po sobie i tworzących indywidualne historie życia. Każdy z nas ma inne doświadczenia życiowe, które odwołują się zazwyczaj do określonych sytuacji zewnętrznych, do nas samych i do relacji, w jakie wchodzimy z innymi ludźmi. Stanowią one podstawę budowania światopoglądu, który dotyczy zawsze konkretnej osoby i wyraża zapatrywania na istotne dla niej kwestie.

Jakie konsekwencje dla osoby zajmującej się profesjonalnie pomaganiem i dla jej klienta ma opieranie się w pracy na własnym doświadczeniu życiowym i przekonanie, że jest ono ważniejsze niż przygotowanie zawodowe? Może to stanowić zagrożenie dla podstawowych zasad profesjonalnej praktyki, w myśl której pracownik socjalny powinien pomagać zgodnie z zasadami i ze standardami pracy socjalnej, a nie osobistymi standardami i zasadami, które wynikają z jego doświadczenia życiowego. Przygotowanie zawodowe obejmuje wiedzę i umiejętności, które gwarantują możliwość nawiązania relacji „klient – pracownik” wykorzystującej ideologię zawodową, a także pozwalają podejmować decyzje zasadzające się na zawodowym, nie zaś osobistym oglądzie rzeczywistości i jej wartościowaniu, zapewniając możliwość pełnej arbitralności.

	1988 rok (N = 960)	1995 rok (N = 1160)	2010 rok	
			Ogółem (N = 1210)	ośrodki pomocy społecznej (N = 600)
przygotowanie zawodowe	17,4	41,4	32,4	32,0
doświadczenie życiowe	75,4	57,8	54,1	54,6
w takim samym stopniu ważne jest i jedno, i drugie	6,1	–*	3,0	3,0
nie wiem/trudno powiedzieć	–	–	6,1	6,3
brak danych	1,1	0,8	4,4	4,1
łącznie	100	100	100	100

Tabela 41

„Co ważniejsze w pracy pracownika socjalnego: doświadczenie życiowe czy przygotowanie zawodowe?”
– na podstawie badań prowadzonych w 1988, 1995 i w 2010 roku (wartości w %)

* W 1995 roku badani nie dysponowali możliwością wyboru tej kategorii.

Źródło: Badania pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok; IRSS, Warszawa, 1995 rok; ISP Warszawa, 2010 rok

Analizując odpowiedzi na to pytanie w aspekcie czasowym (tabela 41), dochodzimy do niepokojącego wniosku, który z punktu widzenia analizy stanu zaawansowania procesów profesjonalizacji pracowników socjalnych w Polsce staje się dość alarmistyczny. W 1988 roku 17,4% badanych zatrudnionych w ośrodkach opiekuńczo-społecznych uznawało wyższość przygotowania zawodowego nad doświadczeniem życiowym, w 1995 roku – po wielkiej zmianie systemowej i po wprowadzeniu ustawy o pomocy społecznej (z wszystkimi tego konsekwencjami) – odsetek ten wzrósł wśród pracowników ośrodków pomocy społecznej (które, przypomnijmy, zastąpiły ośrodki opiekuńczo-społeczne) zauważalnie do 41,4%, ale po piętnastu latach (w 2010 roku) ponownie zmalał do 32,0%. Obecnie zatem ponad połowa polskich pracowników socjalnych uznaje, że ważniejsze w tej pracy jest ich osobiste doświadczenie życiowe niż przygotowanie zawodowe, będące wynikiem profesjonalnej edukacji. Może to znaczyć, że pomagają oni swoim klientom nie na podstawie zawodowej wiedzy i profesjonalnych umiejętności, ale korzystając z osobistych przeżyć, doświadczeń, przekonań i własnego światopoglądu.

Zasygnalizowałam wyżej jedynie kilka obszarów, w których zestawione wyniki badań prowadzonych w okresie ostatnich dwudziestu dwóch lat dają pewną informację dotyczącą kierunków zmian, jakie następują w opiniach pracowników socjalnych na temat ich rzeczywistości zawodowej. Dane te, zaprezentowane syntetycznie (choć wybiórczo) w tabeli 42, umożliwiają ogląd wykorzystanego materiału badawczego.

Tabela 42.

Podsumowanie opinii pracowników socjalnych na temat ich rzeczywistości zawodowej w badaniach prowadzonych w 1988, 1995 i w 2010 roku – rozkłady procentowe i wartość średniej

		1988 rok	1995 rok	2010 rok	
motywy wyboru zawodu		przypadek – 48,6 świadomy wybór – 15,3 zainteresowania – 9,0	–	przypadek – 42,9 chęć pomagania innym – 56,0 samorealizacja – 26,6	=
zadowolenie z pracy w pomocy społecznej	tak	86,8	85,6	średnia zadowolenia (min = 1, max = 7) – 5,05	↓
	nie	10,8	13,5		
zadowolenie z pracy w ośrodkach pomocy społecznej	tak	84,3	87,3	średnia zadowolenia (min = 1, max = 7) – 5,01	↓
	nie	11,7	11,8		
zadowolenie z zajmowanego stanowiska	tak	87,6	90,9	średnia zadowolenia (min = 1, max = 7) – 5,23	↓
	nie	10,4	8,7		
prestż zawodu pracownika socjalnego w Polsce		–	średnie (min = 1, max = 7) – 3,23	średnie (min = 1, max = 7) – 2,82	↓
prestż zawodu pracownika socjalnego w gminie lub powiecie respondenta		–	średnie (min = 1, max = 7) – 2,97	średnie (min = 1, max = 7) – 3,0 (2,96 dla pierwszej warstwy)	
deklarowana przez respondentów chęć zmiany miejsca pracy	tak	15,2	22,4	12,8	↓
	nie	70,2	77,1	73,5	
gotowości ponownego wyboru tego zawodu	tak	61,4	57,5	53,0	↓
	nie	37,1	40,6	27,0	
	nie wiem	–	–	20,0	
dylemat kompetencyjny – co ważniejsze w pracy pracownika socjalnego					↓
doświadczenie życiowe		75,4	57,8	54,1	
przygotowanie zawodowe		17,4	41,4	32,4	

Źródło: Badania pracowników socjalnych: CMK Warszawa, 1988 rok; IRSS, Warszawa, 1995 rok; ISP, Warszawa, 2010 rok.

Przyjmując model myślenia zdroworozsądkowego, można by postawić tezę, że jeśli następuje proces profesjonalizacji danej grupy zawodowej, to wraz z nim zwiększa się liczba jego przedstawicieli, którzy wybierają ten zawód świadomie, nie zaś przypadkowo, że są zadowoleni ze swojej pracy, mając ku temu racjonalne przesłanki, jak rosnące znaczenie i zwiększająca się ranga swojego zawodu, większa rola kompetencji i przygotowania specjalistycznego w skutecznieniu tego rodzaju praktyki. Wraz z zadowoleniem z pracy wzrasta chęć ponownego jej wyboru i maleje gotowość do jej zmiany.

Ponieważ badania, na które się powołuję, były prowadzone na próbach reprezentatywnych, można spróbować postawić kilka wniosków dotyczących kierunków zmian, jakie zachodziły w całej grupie zawodowej pracowników socjalnych w Polsce w ciągu ostatniego dwudziestolecia. Nie są one optymistyczne, nie są także spektakularnie zauważalne. Przede wszystkim widoczne jest to, że niewiele się zmienia, a jeśli już następują jakieś zmiany, to częściej w kierunku, który nie jest pożądany z punktu widzenia procesu profesjonalizacji tej grupy zawodowej.

Jak zatem wytłumaczyć, że jednocześnie wzrasta liczebność tej grupy zawodowej, rośnie poziom jej wykształcenia, zwiększa się poziom deklarowanej kompetencyjności i otwartości na nowe wyzwania? A może – stawiam to pytanie w formie hipotezy wymagającej dalszych weryfikacji – w ciągu ostatnich dwudziestu lat mieliśmy do czynienia z dość dynamicznym procesem profesjonalizacji pracowników socjalnych, ale rozumianym jako strategia ich działań indywidualnych, gdyż proces profesjonalizacji pracowników socjalnych jako strategia działań grupy zawodowej jest marginalny? Czy socjalizacja profesjonalna – rozumiana jako proces przebiegający na poziomie kształcenia pracowników socjalnych – wynika z rzeczywistej potrzeby i chęci stania się profesjonalistą, czy też jest to jedynie technika adaptacyjna, pozwalająca utrzymać się na rynku pracy?

Ważnym zagadnieniem jest tutaj biurokratyczny wymiar pracy socjalnej. Stanowi on główny wątek dyskusji nad statusem pracy socjalnej i jej relacji z pomocą społeczną, traktowaną jako szczególny zespół instytucjonalny. W tej perspektywie istotne są dwa poziomy analizy, ściśle ze sobą powiązane. Pierwszy dotyczy konstatacji, że na zachowania pracowników socjalnych w organizacji będzie wpływała postawa, jaką przyjmują wobec własnego zawodu. Drugi jest związany z twierdzeniem, że organizacja, w której są zatrudnieni, wywiera na nich nacisk w celu uzyskania nad nimi kontroli – tym samym praca socjalna będzie się znajdowała pod presją urzędników kierujących instytucją i lokalnych władz.

Badanie „Ocena ilościowa i jakościowa pracowników socjalnych w Polsce” – 1988 rok

Badanie ogólnopolskie „Ocena ilościowa i jakościowa pracowników socjalnych w Polsce” zostało przeprowadzone w 1988 roku (na zlecenie Ministerstwa

Zdrowia i Opieki Społecznej) na reprezentatywnej próbie pracowników socjalnych przez zespół badawczy skupiony wokół Zakładu Teorii Pomocy Społecznej w Studium Medycyny Społecznej Centrum Medycznego Kształcenia Podyplomowego w Warszawie. Celem badania było uzyskanie informacji o warunkach pracy i satysfakcji z wykonywanego zawodu, sytuacji ekonomicznej i rodzinnej pracowników socjalnych, którzy mają bezpośredni kontakt z klientem.

Badaną grupą byli terenowi pracownicy socjalni zatrudnieni w zakładach opieki zdrowotnej (w ośrodkach opiekuna społecznego), których liczba, według stanu na 31 grudnia 1987 roku, była określana na 7915 osób (dane Ministerstwa Zdrowia i Opieki Społecznej). Z badania wyłączone kobiety na urloпах wychowawczych i bezpłatnych, a ponadto tych pracowników, których okres zatrudnienia nie przekroczył jednego roku lub którzy pozostawali bez przydzielonego rejonu. Na podstawie danych zebranych przed badaniem z 65 zakładów opieki zdrowotnej, szacowany odsetek takich osób wynosił około 10% (około 790 osób). Liczebność badanej populacji aktywnej zawodowo w czasie rozpoczęcia badania wynosiła blisko 7,2 tysiąca osób.

Za operat losowania przyjęto wykaz 134 zakładów opieki zdrowotnej, wylosowanych do badania reprezentatywnego w 1984 roku, uwzględniając jednocześnie niektóre zmiany organizacyjne. Ogólna liczba pracowników socjalnych zatrudnionych w wylosowanych zakładach opieki zdrowotnej wynosiła wówczas 2111 osób. Liczebność próby stanowiła 15% całej populacji pracowników, co daje blisko 1080 osób. Badanie prowadzono przy udziale przeszkolonych i kwalifikowanych ankierów.

Zasady doboru próby

Przy pobraniu próby zastosowano schemat losowania warstwowego. Kryteriami podziału zakładów opieki zdrowotnej na warstwy był stopień urbanizacji ludności objętej opieką danego zakładu (wyrażony przez odsetek ludności wiejskiej) i wskaźnik liczby ludności przypadającej na jednego pracownika socjalnego.

Jednostką losowania był zakład opieki zdrowotnej, a badaniem zostali objęci wszyscy zatrudnieni w tym czasie pracownicy rejonowi. Do badania wylosowano taką liczbę zakładów opieki zdrowotnej, która spełniała określoną liczebność próby (blisko 1080 terenowych pracowników socjalnych). Rozlokowanie próby było proporcjonalne do struktury zakładów opieki zdrowotnej w danej warstwie według obu kryteriów jednocześnie. Wylosowana próba obejmowała 66 zakładów opieki zdrowotnej i 1222 pracowników socjalnych. W próbie były reprezentowane 42 ówczesne województwa – siedem województw znalazło się poza próbą (chełmskie, gorzowskie, konińskie, koszalińskie, legnickie, pilskie, skierniewickie).

Wiosną i wczesnym latem 1988 roku ankierzy przeszkoleni przez członków zespołu badawczego dotarli do wylosowanych zakładów opieki zdrowotnej i przeprowadzili 943 wywiady (86,7% wylosowanej próby i jednocześnie 13% całej zbiorowości rejonowych pracowników socjalnych) na podstawie kwestionariusza przygotowanego przez zespół badawczy.

Badanie „Charakterystyka kadry pomocy społecznej, ze szczególnym uwzględnieniem pracowników socjalnych – z punktu widzenia ich sytuacji społecznej, zawodowej, rodzinnej i ekonomicznej” – 1995 rok

Badanie empiryczne „Charakterystyka kadry pomocy społecznej, ze szczególnym uwzględnieniem pracowników socjalnych – z punktu widzenia ich sytuacji społecznej, zawodowej, rodzinnej i ekonomicznej” zostało przeprowadzone w 1995 roku (na zlecenie Centrum Rozwoju Służb Społecznych w Warszawie) przez Centrum Badania Opinii Społecznej. Było to pierwsze badanie kadry pomocy społecznej zrealizowane po wprowadzeniu w 1990 roku reformy systemu pomocy społecznej w Polsce. Próba wyjaśnienia problemów funkcjonowania pomocy społecznej została dokonana przez badanie kadry instytucji systemu tej pomocy.

Zamierzeniem badania było zatem jak najszersze opisanie personelu instytucji pomocy społecznej. Ważnymi informacjami są dane dotyczące kondycji osobistej i zawodowej kadry pomocy społecznej, stanowią one bowiem specyficzny wymiar zagadnień związanych z profesjonalizacją zawodu pracownika socjalnego. Zadowolenie z pracy, chęć pozostania w zawodzie, możliwości zrobienia kariery, prestiż, samoocena, zadowolenie z życia, subiektywna ocena własnego przygotowania zawodowego (zdobyta wiedza, posiadane umiejętności i prezentowane postawy) to tylko niektóre wymiary perspektywy analitycznej, jaką wówczas zastosowano.

Zasady doboru próby

Na podstawie sprawozdawczych dokumentów Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej liczbę pracowników socjalnych środowiskowej pomocy społecznej można było w 1995 roku szacować na około 15 tysięcy osób. Ich dystrybucja była wysoce nierównomierna ze względu na przestrzenne rozproszenie i wskaźnik ich „zagęszczenia” w stosunku do mieszkańców regionu, który im podlega. Przyjęto założenie, że próba badawcza będzie liczyć około 10% populacji, co jest znacznie większym odsetkiem niż przy tradycyjnych reprezentatywnych badaniach dorosłej ludności Polski. Ze względu na przyjętą organizację badania, przy wyborze próby jako zasadę stosowano schemat losowania zespołowego (*cluster sampling*).

Jednostką losowania był ośrodek pomocy społecznej, a w wylosowanej placówce wywiady przeprowadzano ze wszystkimi pracownikami socjalnymi. Na podstawie dostępnych danych dotyczących zatrudnienia w poszczególnych rodzajach ośrodków pomocy społecznej stwierdzono poważne zróżnicowanie tych placówek ze względu na liczbę zatrudnionych pracowników. W zdecydowanej większości wypadków gminne ośrodki pomocy społecznej zatrudniały najczęściej od dwóch do czterech pracowników socjalnych. Inaczej rzecz się miała w ośrodkach miejsko-gminnych, gdzie średnia ta wynosiła siedmiu pracowników. Z kolei placówki miejskie – poza ośrodkami pomocy społecznej z największych miast – zatrudniały średnio po około dwudziestu pracowników socjal-

nych. W kilku największych miastach średnie zatrudnienie w ośrodku wynosiło sześćdziesiąt osób.

Taka nierówna dystrybucja – przy wyjściowym założeniu losowania ośrodków i przeprowadzania w nich wywiadów ze wszystkimi zatrudnionymi – doprowadziłaby do znacznej przewagi kadry wielkomiejskiej, a tym samym do niereprezentatywności próby pracowników socjalnych. W związku z powyższym postanowiono zastosować dobór losowo-warstwowy. Ośrodki pomocy społecznej podzielono na następujące warstwy:

- gminne (1607 placówek),
- miejsko-gminne (531 placówek),
- miejskie (312 placówek),
- wielkomiejskie (13 placówek).

Zastosowana procedura doboru próby umożliwiła zachowanie w końcowej próbie występujących w badanej populacji proporcji co do rodzajów ośrodków i ich terytorialnego rozmieszczenia. Ostatecznie do próby wylosowano 161 ośrodków gminnych, 53 ośrodki miejsko-gminne i 31 ośrodków miejskich.

Nieco inaczej postąpiono w wypadku czwartej warstwy. Ze względu na znaczną liczbę zatrudnionych w nich pracowników (średnio około sześćdziesięciu osób), a jednocześnie znaczne zróżnicowanie, postanowiono przeprowadzić badanie we wszystkich trzynastu ośrodkach zaliczonych do tej warstwy, ale na wylosowanej próbie pracowników. W związku z tym przed losowaniem właściwym zebrano informacje o rzeczywistym zatrudnieniu na stanowiskach pracowników socjalnych w tych ośrodkach. Następnie w każdej placówce wylosowano po 10% pracowników. W ten sposób zagwarantowano, że próba pracowników socjalnych w czwartej warstwie będzie stanowić – podobnie jak w trzech pozostałych warstwach – 10% populacji. Kierownicy ośrodków pomocy społecznej zaliczonych do czwartej warstwy nie byli losowani, ale zostali zaliczeni do próby bez losowania. Choć więc metoda losowania w wypadku trzech pierwszych warstw była inna niż w czwartej warstwie, to ogólna próba spełniała wszystkie wymagania teoretyczne i praktyczne, aby można ją było uznać za próbę losową reprezentatywną dla polskich pracowników socjalnych w 1995 roku.

W ośrodkach przeprowadzono wywiady tylko z pracownikami „merytorycznymi”, a więc formalnie zatrudnionymi na etacie pracowników socjalnych środowiskowej pomocy społecznej (zatrudnieni na stanowiskach: aspirant, pracownik socjalny, starszy pracownik socjalny, specjalista pracy socjalnej, starszy specjalista pracy socjalnej, kierownik sekcji lub działu).

Wykonanie badania, przeprowadzonego w listopadzie 1995 roku, zlecono Centrum Badania Opinii Społecznej w Warszawie.

Mariola Bieńko

Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości współczesnego pracownika socjalnego na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie

Niespójność skryptu tożsamościowego i profesjonalnego w zawodzie pracownika socjalnego

Praca socjalna jest traktowana jako zarówno refleksja teoretyczna, jak i praktyka społeczna, przy czym wymiary te współistnieją. W ujęciu nauk społecznych praca socjalna ma bardzo pojemną i prostą definicję – to różne zorganizowane metody propagowania ludzkiego dobrobytu przez zapobieganie cierpieniu i jego zmniejszanie. W końcu XIX wieku praca socjalna miała w przeważającym stopniu charakter wolontariacki. Po drugiej wojnie światowej działalność ta stawała się coraz bardziej sprofesjonalizowana¹. Określenie „opiekun społeczny”, które występowało w uchwalonej w Polsce w 1923 roku ustawie o opiece społecznej, z czasem – wraz z dążeniami do profesjonalizacji zawodu – zmieniło się w sformułowanie „pracownik socjalny” i od 1966 roku zawód ten został wprowadzony do oficjalnej nomenklatury². Ustawa o pomocy społecznej z 1990 roku³ uczyniła z pracowników socjalnych wyodrębnioną profesję zawodową.

Po 1999 roku podjęto działania na rzecz profesjonalizacji służb społecznych (których trzon stanowią pracownicy socjalni), uruchamiając procesy wzmożonej instytucjonalizacji i edukacji. Pierwszy mechanizm zakładał stworzenie

1 Por. *social work*, [hasło w:] J. Scott, G. Marshall (red.), *Oxford Dictionary of Sociology*, Oxford University Press, New York 2009, s. 711.

2 Por. L. Stankiewicz, *Pracownik socjalny – zmiany koncepcji zawodu i problemy pracy zawodowej*, [w:] Z. Kawczyńska-Butrym (red.), *Koncepcje opieki i zawody opiekuńcze. Pracownicy socjalni i pielęgniarzy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2001, s. 153–156.

3 Dz.U. z 1990 r., Nr. 87, poz. 506 ze zm. Ustawa uchylona w 2004 roku.

silnej, rozpoznawalnej w skali kraju i na poziomie lokalnym instytucji pomocy społecznej i budowanie tożsamości służb społecznych przez wyraźną identyfikację z tą instytucją. Drugi mechanizm zakładał podniesienie przez te służby poziomu wiedzy i umiejętności w zakresie szeroko rozumianej pracy socjalnej – dzięki rozwojowi nowoczesnego systemu kształcenia i dokształcania oraz podnoszeniu formalnych wymagań w tym zakresie wobec osób zatrudnionych w jednostkach pomocy społecznej, szczególnie rozpoczynających w nich swoją aktywność zawodową. Pracownicy socjalni stopniowo zdobywali wiedzę i nowe umiejętności, a działania edukacyjne budowały ich tożsamość zawodową jako „specjalistów od pomagania”⁴.

Praca socjalna – stanowiąca integralny element systemu pomocy społecznej – jest traktowana jako główne narzędzie polityki społecznej, która służy rozwiązywaniu problemów, kompensowaniu deficytów, aktywizacji jednostek i grup oraz organizowaniu wsparcia społecznego i samopomocy w środowisku lokalnym. Praca ta jest definiowana w literaturze przedmiotu jako działalność profesjonalna ukierunkowana na pracę środowiskową, wzmocnienie kapitału ludzkiego i skuteczne wydobywanie, uruchamianie, aktywizowanie potencjału tkwiącego w środowiskach lokalnych i jego mieszkańcach. W ustawie o pomocy społecznej z 2004 roku, która zastąpiła wspomnianą już ustawę z 1990 roku, pracę socjalną sprecyzowano jako „działalność zawodową, mającą na celu pomoc dzieciom i rodzinom we wzmocnieniu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiedzialnych ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi”⁵.

Pracę socjalną określa się jako misję usług socjalnych ukierunkowaną na obywatela, wspierającą i zachęcającą do odpowiedzialności społecznej. Peter Herrmann proponuje ujęcie usług socjalnych jako działania, które zostaje podjęte w celu poprawy samopoczucia jednostki, jednocześnie zaś upoważnia daną osobę lub nadaje danej jednostce prawa, przyczynia się do wzrostu spójności społecznej i opiera się na regulacjach prawnych⁶. Ewa Marynowicz-Hetka pisze o swoistej kulturze (praktyce) specyficznej dla danego pola działania (w tym wypadku pracy socjalnej), którą można rozumieć jako „zespół działań lub efektów tych działań pewnej grupy (społeczności) wyodrębniony w odniesieniu do zespołu działań innej grupy społecznej, który w ten sposób podkreśla jej charakterystykę i tożsamość”⁷.

4 M. Rymśza, *Praca socjalna i pracownicy socjalni po reformie samorządowej w 1999 r.*, [w:] K. Frysztański, K. Piątek (red.), *Wielowymiarowość pracy socjalnej*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2002, s. 106–107.

5 Art. 6 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz.U. z 2004 r., Nr 64, poz. 593 ze zm.).

6 P. Herrmann, *Usługi socjalne jako instrument integracji – z perspektywy Unii Europejskiej*, [w:] A. Brandstaetter, P. Herrmann, C. O’Connell (red.), *Definiowanie usług socjalnych w kontekście europejskim – od ogółu do szczegółu*, przeł. E. Jaroszewska, M. Witkowska, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie, Warszawa 2010, s. 96.

7 E. Marynowicz-Hetka, *Ramy instytucjonalne działania społecznego. Przykład pracy socjalnej*, [w:] E. Kantowicz, A. Olubiński (red.), *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2003, s. 26.

Obecnie coraz bardziej aktualne staje się pytanie o to, czy pracownicy socjalni mają poczucie tożsamości zawodowej – rozumianej jako to, co odróżnia ich od innych specjalistów od pomagania. Kwestia: „Kim jestem jako pracownik socjalny?” jest pytaniem o poczucie tożsamości indywidualnej i instytucjonalnej, pozwalającym na „trafniejsze zrozumienie siebie i pełniejsze zrozumienie instytucji”, w ramach której przebiega proces kształtowania tożsamości indywidualnej i zawodowej. Poszukuje się wspólnego mianownika dla tożsamości zawodowej pracownika socjalnego, odróżnianego od przedstawicieli innych profesji przez pryzmat funkcji społecznych zawodu, specjalistycznego kształcenia, określonych kompetencji i ról⁸.

Na tożsamość osobową składają się wszystkie role, właściwości i kompetencje, jakie przypadają jednostce na skutek włączenia jej do struktury społecznej. Tożsamość osobowa to świadomość siebie, która jest jednocześnie świadomością innych – oczekiwań, jakie z nami wiążą, i odpowiedzialności, jaka z nich wynika. Aby jednostka mogła wytworzyć tożsamość osobową w kontaktach z innymi, musi żyć z nimi we wspólnym „symbolicznym świecie sensów”. Tożsamość nie polega tylko na własnej świadomości, ale w równym stopniu na ciągłym uznawaniu przez innych⁹. W ocenie Hansa van Ewijka, w pracy socjalnej jest widoczny brak tożsamości, rozumianej jako poczucie odrębności członków konkretnej grupy zawodowej, swoistość obszaru oddziaływań i środków interwencji, jasno określony zasób wiedzy, umiejętności i postaw niezbędnych do skutecznego wypełniania działań. Pracownicy socjalni mają ze sobą dużo wspólnego, nie istnieje jednak spójne pole zawodowe. Jak dowodzą badania, większość europejskich pracowników socjalnych nie postrzega siebie jako reprezentantów ważnego i silnego sektora w środowisku społecznym¹⁰. Zwolennicy teorii feministycznych podkreślają, że jest konieczna redefinicja profesjonalizacji pracy socjalnej ze względu na znaczną segregację pod względem płci w usługach socjalnych. Mężczyźni są obecni w instytucjach pomocy społecznej głównie na stanowiskach kierowniczych, a pracę socjalną charakteryzuje się jako „kobiecą”, gdyż na całym świecie wykonują ją w większości kobiety¹¹.

Zdaniem Dobroniegi Trawkowskiej, praca socjalna nadal jeszcze jest bardziej zawodem niż profesją – i to zawodem niezbyt znanym, sfeminizowanym, niedocenionym, o niskim poważaniu społecznym¹². Henryk Domański po-

8 Por. E. Kantowicz, *Praca socjalna w Europie. Inspiracje teoretyczne i standardy kształcenia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Olsztyn 2008, s. 95.

9 Por. J. Assmann, *Pamięć kulturowa. Pismo, zapamiętywanie i polityczna tożsamość w cywilizacjach starożytnych*, przeł. A. Kryczyńska-Pham, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2008, s. 146, 149.

10 H. van Ewijk, *Praca wysokiej jakości: najistotniejsze jest uznanie...*, [w:] A. Brandstaetter, P. Herrmann, C. O'Connell (red.), *Definiowanie usług socjalnych w kontekście europejskim – od ogółu do szczegółu*, op. cit., s. 99–100, 105–106.

11 Por. L. Dominelli, *Feminist Social Work Theory and Practice*, Palgrave, New York 2002, s. 53, 64.

12 D. Trawkowska, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006, s. 398.

strzeżę zawód w wymiarze sposobu realizacji wyodrębnionych zadań na podstawie określonych kwalifikacji, wyznaczających pozycję społeczną. Zawód jest tym rodzajem pozycji, jaka jest osiągnięta indywidualnym wysiłkiem, na podstawie zdobytych umiejętności, treningu, doświadczenia i wiedzy: „Każdy, komu na tym zależy, kto posiada kwalifikacje i odpowiednie zdolności, ma szansę wejścia do określonego zawodu”¹³. Wymagania stawiane profesjonalistom są jednak bardziej wygórowane. Podstawową cechą profesjonalizmu jest zbiór umiejętności, które pozwalają samodzielnie rozwiązywać złożone, nierutynowe problemy w danej dziedzinie, mające często charakter zadań eksperckich. Umiejętności te są wynikiem wykształcenia zawodowego na poziomie wyższym, uzupełnianego ciągłym samokształceniem i nieustanną praktyką zawodową. Ponadto profesjonalistę cechuje postawa wobec własnej pracy, wynikająca z akceptacji moralnych, obyczajowych i prakseologicznych wzorów kulturowych profesjonalizmu, ukierunkowanych na ochronę zawodu i podkreślenie dystansu między profesjonalnym a amatorskim podejściem do pracy¹⁴. W kulturze organizacyjnej profesjonalizmu podkreśla się osobiste poświęcenie i oddanie zawodowi oraz kierowanie się surowym kodeksem etycznym chroniącym klientów, którzy są całkowicie zależni od eksperta ze względu na jego specjalistyczną wiedzę¹⁵.

Pracownicy socjalni poszukują własnej tożsamości, dążąc do uzyskania statusu profesjonalisty. Jak podkreśla Tadeusz Kamiński, w literaturze przedmiotu występuje pojęcie „praca socjalna” na określenie działań pomocowych i termin „profesje społeczne” na określenie ich realizatorów. Praca socjalna w węższym zakresie jest definiowana jako działalność zawodowa wykonywana metodami pracy socjalnej i w wymiarze instytucjonalnym¹⁶. W szerszej perspektywie – praca socjalna to działalność pomocowa wykonywana jako zarówno zawód w ramach wyspecjalizowanych instytucji, jak i ochotniczo przez wolontariuszy¹⁷. W *Společnej klasyfikacji zawodów w Polsce* „pracownik socjalny” pojawił się dopiero w 2007 roku i został zakwalifikowany do kategorii specjalistów w podgrupie „Specjaliści pomocy społecznej i pracy socjalnej”¹⁸. Choć istnieje prawnie i społecznie usankcjonowany zawód pracownika socjalnego, to pracę socjalną wykonują przedstawiciele różnych

13 H. Domański, *Dlaczego zawód jest wskaźnikiem pozycji społecznej?*, [w:] H. Domański, Z. Sawiński, K.M. Stomczyński, *Nowa klasyfikacja i skale zawodów. Socjologiczne wskaźniki pozycji społecznej w Polsce*, Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii Polskiej Akademii Nauk, Warszawa 2007, s. 16.

14 Cz. Sikorski, *Profesjonalizm. Filozofia zarządzania nowoczesnym przedsiębiorstwem*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1995, s. 15–16.

15 *Ibidem*, s. 53.

16 T. Kamiński, *Etyczne aspekty służb społecznych*, [w:] J. Kędzior, A. Ładożyński (red.), *Współczesne wyzwania pracy socjalnej*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Dolnośląska Szkoła Służb Publicznych we Wrocławiu, Toruń 2006, s. 12.

17 B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, [w:] T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 1993, s. 102.

18 Z. Sawiński, K.M. Stomczyński, H. Domański, *Společna klasyfikacja zawodów – 2007*, [w:] H. Domański, Z. Sawiński, K.M. Stomczyński, *Nowa klasyfikacja i skale zawodów. Socjologiczne wskaźniki pozycji społecznej w Polsce*, op. cit., s. 119.

zawodów i wolontariusze. Według Tadeusza Kamińskiego, profesjonalne służby społeczne to przede wszystkim pracownicy socjalni, ale również pedagodzy, psycholodzy, lekarze, pielęgniarki, nauczyciele, terapeuci, kuratorzy, prawnicy¹⁹. Można więc spojrzeć na pracę socjalną jak na „sieć obejmującą liczne zawody” o wysokim stopniu złożoności, w której zastosowanie wiedzy i umiejętności w każdej sytuacji jest inne²⁰. Pojawiają się głosy, że zawód pracownika socjalnego został w ostatnich latach sztucznie rozbudowany, nadmiernie obciążony cechami trudnymi do spełnienia. Anna Kotlarska-Michalska podkreśla, że analizując listę powinności pracownika socjalnego, można stwierdzić, że prawdziwy, modelowy pracownik socjalny powinien być skrzyżowaniem „wszechwiedzącego z miłosiernym”²¹.

Praca socjalna rozumiana jako „profesja społeczna” ma przekształcać rzeczywistość dzięki określonej wyobraźni społecznej, wyraźnych zamiłowaniach, nadających się specjalnie do danego rodzaju pracy, zakładać odpowiednie przygotowanie²². Istnieje również próba spojrzenia na pracę socjalną jako swoiście rozumianą działalność artystyczną, co podkreśla, że samo przygotowanie teoretyczne nie wystarczy. Hans van Ewijk stwierdza, że pracownik socjalny jest zawodowcem, architektem społecznym, artystą budowania mostów łączących ludzi z systemem i ze sobą nawzajem, pełnym poświęcenia wobec osób będących w potrzebie²³.

Jeśli praca socjalna jest służbą i pewnego rodzaju trudną do uchwycenia i zdefiniowania sztuką, misją, nie zaś nauką, oznacza to, że pracownik socjalny często podejmuje decyzje, odwołując się bardziej do własnej charyzmy, uznawanych wartości i własnych doświadczeń życiowych, niż do wiedzy. W wypadku działań profesjonalnych eksponuje się cechę społecznej odpowiedzialności i społecznej użyteczności, mające być uzasadnieniem dla specjalnej pozycji konkretnej grupy zawodowej: „Najważniejszym elementem tradycji profesjonalnej jest stosunek do klienta, który powinien wynikać z głębokiego poczucia służby społecznej u profesjonalisty, przyjmującego pełną odpowiedzialność za swoje usługi”²⁴.

Zawód pracownika socjalnego to typowy „zawód środka”, znajdujący się w samym centrum różnych dylematów²⁵. Można mówić o szeroko rozumianym konflikcie interesów, opinii, perspektyw i pozycji w obszarze świadczenia usług. Oczekiwania kierowane pod adresem pracowników socjalnych

19 T. Kamiński, *Etyczne aspekty służb społecznych*, op. cit., s. 13.

20 H. van Ewijk, *Praca wysokiej jakości: najistotniejsze jest uznanie...*, op. cit., s. 107, 109.

21 A. Kotlarska-Michalska, *Pracownik socjalny jako badacz i strateg – nowe wyzwania w kształceniu*, [w:] E. Kantowicz, A. Olubiński (red.), *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, op. cit., s. 31.

22 E. Kantowicz, *Praca socjalna w Europie. Inspiracje teoretyczne i standardy kształcenia*, op. cit., s. 198–200.

23 Por.: A. Olubiński, *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2004, s. 99; H. van Ewijk, *Praca wysokiej jakości: najistotniejsze jest uznanie...*, op. cit., s. 118.

24 R. Lewis, A. Maude, *Professional People*, Phoenix House, London 1952, s. 264 [tłumaczenie własne]

25 Por. analizę centralnego usytuowania pracy socjalnej względem innych profesji pomocowych w: A. Olech, *Praca socjalna a inne profesje: punkty stykowe i rozłączne* [w niniejszym tomie] [przyp. red.].

często bywają sprzeczne, a ich autonomia jest wątpliwa. W wypadku zawodu pracownika socjalnego głównym ograniczeniem autonomii jest podwójna odpowiedzialność zawodowa, będąca zobowiązaniem do respektowania wymagań pracodawcy, które z kolei często są ograniczeniem dla profesjonalnego działania, i respektowania odpowiedzialności w stosunku do klientów. Źródłem kontrowersji jest to, że praca ta, mająca z natury charakter moralny, jest przez wielu postrzegana jako przede wszystkim narzędzie polityczne – propagujące lub zakłócające sprawiedliwość społeczną. Z jednej strony, pracownik socjalny, zdając sobie sprawę z ewentualnego ryzyka interwencji, zastanawia się, czy podjąć jakiegokolwiek działania, z drugiej zaś strony – media i politycy otwarcie krytykują go za ignorowanie czy niedocenienie wagi problemów lub zbyt późne reagowanie. Na poziomie aksjologicznym występuje konflikt między wartościami wyznawanymi przez użytkownika usług socjalnych i pracownika socjalnego oraz konflikt w relacji „poufność a interes publiczny”. Od pracowników socjalnych oczekuje się zgłaszania swoim przełożonym informacji o nieuczciwych działaniach klientów, które pozytywnie wpłyną na świadczenie pracy socjalnej, choć jedną z zasad zapisanych w ich kodeksie zawodowym jest zachowanie poufności. Na poziomie interpersonalnym dylematy dotyczą wyznaczania granic przestrzeni relacji, a więc zderzenia zaangażowania i dystansu w kontakcie z klientem²⁶.

Jeden z istotniejszych konfliktów w pracy socjalnej dotyczy wykrycia i zdefiniowania sprzeczności między wiedzą a wartościami. Etyczność w zawodzie pracownika socjalnego wynika z tego, że *professional helpers* zostali upoważnieni przez społeczeństwo do profesjonalnego udzielania pomocy i wspomagania ludzi znajdujących się w niekorzystnym położeniu i tym samym zostali zobligowani do realizowania pewnych wartości ogólnie cenionych.

Decyzje mają charakter etyczny, dotyczą bowiem wartości związanych z osiągnięciem celów pracy socjalnej. Podejmowane przez pracownika socjalnego działania wiążą się z ingerencją w świat wartości uznawanych przez klienta, podważanie tych z nich, które stoją na przeszkodzie jego dobrej adaptacji do środowiska. W pewnych wypadkach kwestie etyczne stawiają pracowników socjalnych nie tylko przed koniecznością podejmowania trudnych decyzji. Niekiedy kwestiom tym towarzyszy ryzyko procesów sądowych wytaczanych przeciwko pracownikom socjalnym i skarg dotyczących ich etyki. Coraz pełniejsze pojmowanie kwestii etycznych przez pracowników socjalnych stanowi jedno z najbardziej imponujących i najważniejszych osiągnięć w historii tej profesji. Z upływem czasu pracownicy socjalni odeszli od stosunkowo paternalistycznej troski o moralność klientów na rzecz etycznego podejmowania decyzji i zarządzania ryzykiem etycznym²⁷.

26 H. van Ewijk, *Praca wysokiej jakości: najistotniejsze jest uznanie...*, op. cit., s. 108–109.

27 Por. F.G. Reamer, *Wartości i etyka pracy socjalnej: refleksje o odysei profesji*, [w:] J.G. Daley (red.), *Postępy w pracy socjalnej. Łącząc badania, edukację i praktykę*, przeł. J. Karwacka, Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie, Warszawa 2010, s. 46–47.

Wobec tak wielu przeszkód trudno przewidzieć, czyje oczekiwania będą kształtowały działania i zachowania w rolach zawodowych pracowników socjalnych. Są to niemożliwe do usunięcia „deficyty profesjonalizacji”. Dlatego wielu autorów traktuje pracę socjalną jako „dojrzewającą profesję” lub „semiprofesję” (*quasi*-profesję, profesję niezupełną)²⁸.

Pracownicy socjalni powiatowych centrów pomocy rodzinie wobec dylematów zawodowej tożsamości i profesjonalizacji – refleksje z badań

Powiatowe centra pomocy rodzinie – teoria i praktyka działania

Sieć powiatowych centrów pomocy rodzinie powstała w ramach drugiej reformy samorządowej, wraz z przywróceniem w 1999 roku powiatów jako drugiego szczebla samorządu lokalnego. Zadania powiatowych centrów pomocy rodzinie w miastach na prawach powiatu realizują miejskie ośrodki pomocy społecznej. Mogą być one nazwane miejskimi ośrodkami pomocy rodzinie, jeśli wykonują jednocześnie zadania powiatowego centrum pomocy rodzinie i ośrodka pomocy społecznej. Powiatowe centra pomocy rodzinie prowadzą działania z zakresu pomocy społecznej w powiatach, które w części realizują jako własne, a w części – jako zlecone z zakresu administracji rządowej²⁹.

Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej jest podstawowym aktem prawnym regulującym funkcjonowanie powiatowych centrów pomocy rodzinie³⁰. Do zadań własnych powiatu należy zwłaszcza: opracowanie i realizacja powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych, prowadzenie specjalistycznego poradnictwa, organizowanie opieki w rodzinach zastępczych, udzielanie pomocy pieniężnej na częściowe pokrycie kosztów utrzymania umieszczonych w nich dzieci oraz wypłacanie wynagrodzenia z tytułu pozostawania w gotowości przyjęcia dziecka albo świadczonej opieki i wychowania niespokrewnionym z dzieckiem zawodowym rodzinom zastępczym. Ponadto powiaty zapewniają opiekę i wychowanie dzieciom całkowicie lub częściowo pozbawionym opieki rodziców,

28 Por.: R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, przeł. T. Stanek, Interart, Warszawa 1996, s. 307–322; D. Urbaniak-Zajac, *O niektórych aspektach profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce i w Niemczech*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, A. Wagner, J. Piękarski (red.), *European dimensions in training and practice of the social professions*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2001, s. 255.

29 Por. B. Krajewska, *Instytucje wsparcia dziecka i rodziny. Zagadnienia podstawowe*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2010, s. 92–93.

30 Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku zastąpiła regulację z 1990 roku, znowelizowaną między innymi w 1999 roku, wraz z drugą reformą samorządową. Nowa ustawa przeniosła ze starej znowelizowanej zapisy dotyczące funkcjonowania powiatowych centrów pomocy rodzinie.

głównie przez organizowanie i prowadzenie ośrodków adopcynjo-opiekuńczych, placówek opiekuńczo-wychowawczych, pokrywają koszty utrzymania dzieci z terenu powiatu umieszczonych w całodobowych placówkach opiekuńczo-wychowawczych i w rodzinach zastępczych, również na terenie innego powiatu, oraz pomagają w integracji ze środowiskiem osobom mającym trudności w przystosowaniu się do życia, w tym uchodźcom. Do zadań powiatu należy także prowadzenie domów pomocy społecznej, mieszkań chronionych, ośrodków wsparcia i ośrodków interwencji kryzysowej. Rolą powiatowego centrum pomocy rodzinie jest ponadto szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej z terenu powiatu. Z kolei do zadań administracji rządowej realizowanych przez powiat należy głównie pomoc uchodźcom i prowadzenie ośrodków wsparcia dla osób z zaburzeniami psychicznymi³¹. Powiatowe centra pomocy rodzinie wykonują także zadania na rzecz osób niepełnosprawnych. Dotyczą one głównie ich rehabilitacji i likwidacji przeszkód utrudniających niepełnosprawnym funkcjonowanie w społeczeństwie³².

Institucje te z założenia mają wspierać rodziny we wszystkich ich funkcjach i w odzyskiwaniu (podtrzymywaniu) samodzielności i zaradności. W praktyce jednak powiatowe centra nie rozwinęły tak szerokich ram pomocy rodzinie, koncentrując się przede wszystkim na wspomaganiu rodzin zastępczych, rodzin dysfunkcyjnych i dotkniętych patologiami społecznymi. Ich podstawowym problemem jest brak wystarczających środków finansowych na bieżące świadczenia, specjalizację usług, a więc na jak najpełniejsze realizowanie potrzeby wsparcia dziecka i rodziny na szczeblu powiatu³³.

W dużym stopniu szansa na rozwój służb społecznych w powiecie nie została wykorzystana. Powołanie centrów nie zdynamizowało rozwoju pracy socjalnej i profesjonalizacji służb społecznych. Przypadła im szczególnie rola w koordynacji lokalnych działań z zakresu pomocy społecznej – miały stać się twórcami lokalnej polityki społecznej, ale zobowiązano je do wykonywania wielu innych zadań, w tym do przyznawania świadczeń. Powiatowe centrum pomocy rodzinie powinno koncentrować się na pracy środowiskowej, rozumianej jako organizowanie i aktywizacja środowiska lokalnego przez współpracę z organizacjami pozarządowymi. W praktyce tylko niektóre centra prowadzą systematycznie taką działalność. Zdaniem Marka Rymczy, centra „okazały się instytucjami mało znaczącymi na scenie lokalnej. Chodzi zwłaszcza o niezabezpieczenie środków finansowych na realizację działań społecznych powiatu, przypadkowy dobór kadr [...] oraz

31 Por. I. Sierpowska, *Prawo pomocy społecznej*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa–Kraków 2007, s. 93.

32 R. Gierszewska, *Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie*, [w:] B. Rysz-Kowalczyk (red.), *Leksykon polityki społecznej*, Oficyna Wydawnicza Aspra-JR, Instytut Polityki Społecznej Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2002, s. 150–151.

33 I. Sierpowska, *Prawo pomocy społecznej*, *op. cit.*, s. 96.

przyjęcie koncepcji wzajemnej niezależności Centrum i funkcjonujących na terenie powiatu gminnych Ośrodków³⁴.

Charakterystyka badanej populacji pracowników socjalnych powiatowych centrów pomocy rodzinie

Badanie, którego wyniki w zakresie dotyczącym pracowników socjalnych powiatowych centrów pomocy rodzinie omawiam w dalszej części opracowania, zostało przeprowadzone we wrześniu 2010 roku na reprezentatywnej losowo-warstwowej próbie 1210 osób zatrudnionych na stanowiskach pracowników socjalnych. Pierwszą warstwę stanowili pracownicy socjalni ośrodków pomocy społecznej, drugą – pracownicy socjalni powiatowych centrów pomocy rodzinie, trzecią – pracownicy socjalni specjalistycznych (publicznych i niepublicznych) placówek wsparcia³⁵. W niniejszym opracowaniu uwaga będzie – jak już zaznaczyłam – skoncentrowana na kadrze powiatowych centrów pomocy rodzinie, ale z koniecznymi odniesieniami do przedstawicieli dwóch pozostałych warstw³⁶.

W próbie reprezentatywnej w drugiej warstwie znalazło się 360 pracowników socjalnych, w tym 260 respondentów z powiatowych centrów pomocy rodzinie i 100 z powiatowych miejskich ośrodków pomocy społecznej lub miejskich ośrodków pomocy rodzinie – placówek łączących funkcje powiatowego centrum pomocy rodzinie i ośrodka pomocy społecznej. Uwzględniono wyłącznie osoby zatrudnione w centrach na stanowiskach pracowników socjalnych (są to między innymi pracownicy odpowiedzialni za opiekę zastępczą i kierujący klientów do domów pomocy społecznej).

Personel w powiatowych centrach pomocy rodzinie, podobnie jak w pozostałych placówkach, stanowią głównie kobiety. Średnia wieku w kadrze powiatowych centrów pomocy rodzinie to 35,7 roku, a więc najniższa wśród przedstawicieli badanych warstw, podobnie jak średni staż pracy jako pracownika socjalnego, który wynosi w tych placówkach 8,47 roku. Większość badanych pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie pozostaje w związku małżeńskim. Wskaźnik dzietności w tej grupie wynosi 65,4%. Na uwagę zasługuje względnie wysokie wykształcenie i dobre formalne przygotowanie pracowników socjalnych do aktywności zawodowej, a także to, że 11,6% kadry deklaruje przynależność do organizacji społecznych³⁷.

34 M. Rymśza, *Praca socjalna i pracownicy socjalni po reformie samorządowej w 1999 r.*, op. cit., s. 105.

35 Szczegółowy opis badania i charakterystyka całej badanej populacji – por. M. Rymśza, *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce* [w niniejszym tomie] [przyp. red.].

36 Dane przedstawione w niniejszym opracowaniu pochodzą z analiz zespołu badawczego w składzie: dr Marta Łuczyńska, dr Tomasz Kaźmierczak, dr Marek Rymśza, dr Mariola Bieńko. Nieoznaczone przypisami dane są wynikiem analizy własnej – por. M. Bieńko, *Wybrane tożsamościowe aspekty zawodu pracownika socjalnego*, [w:] M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011, s. 109–140.

37 M. Rymśza, *Założenia i tezy badawcze. Charakterystyka populacji pracowników socjalnych. Dobór próby*, [w:] *ibidem*, s. 9–43.

Poziom identyfikacji zawodowej pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie w płaszczyźnie normatywno-aksjologicznej

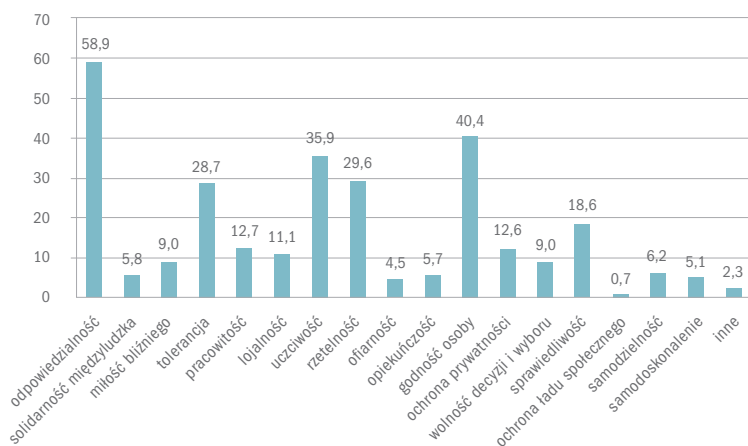
Zawód jest często kluczowym elementem w biografii jednostki, służącym jej do samookreślenia, wyznaczenia osobistego prestiżu, stopnia sukcesu zawodowego i życiowego. W powiatowych centrach pomocy rodzinie wśród motywów wyboru obecnego zawodu na pierwszym miejscu znalazła się chęć pomagania innym (64,1%), na drugim – z taką samą wartością 34,0% – wystąpiły deklaracje dotyczące możliwości samorealizacji i zwykły przypadek. Co piąty respondent wskazywał atrakcyjność zawodu, co dwudziesty – namowę ze strony znajomych. Motywacja finansowa odgrywała nieznaczną rolę. Badani zdawali więc sobie prawdopodobnie sprawę z tego, że wybierany zawód wiąże się z niskimi gratyfikacjami materialnymi (obecnie jest to największe źródło stresu deklarowane w płaszczyźnie zawodowej³⁸).

Wyniki badania dotyczące prestiżu własnego zawodu są bezpośrednio związane ze społecznym postrzeganiem ról zawodowych pracownika socjalnego, jednocześnie zaś mają niebagatelny wpływ na poziom identyfikacji zawodowej w tej grupie. Badani pracownicy socjalni z powiatowych centrów pomocy rodzinie są przekonani, że prestiż ich zawodu w skali zarówno kraju, jak i środowiska lokalnego (gminy czy powiatu) jest oceniany częściej na poziomie niskim lub średnim niż wysokim lub bardzo wysokim. Badani pracownicy socjalni, poproszeni o podanie przedsięwzięć, które mogłyby wpłynąć na wzrost prestiżu ich zawodu, na pierwszym miejscu wymienili podniesienie wynagrodzeń, na drugim miejscu – uznanie profesji pracownika socjalnego jako zawodu zaufania publicznego, a na trzecim – powołanie do życia samorządu zawodowego pracowników socjalnych. Dwie ostatnie deklaracje występowały częściej w powiatowych centrach pomocy rodzinie niż w ośrodkach pomocy społecznej i placówkach specjalistycznych. Na kolejnych miejscach znalazły się działania ułatwiające pracę (przydzielenie samochodu służbowego), podnoszące kwalifikacje (refundowanie kosztów studiów zawodowych) i zwiększające autonomię pracownika socjalnego (ograniczenie ingerencji administracji i radnych w jego decyzje zawodowe). Stopniowe wyrównywanie proporcji kobiet i mężczyzn wykonujących zawód pracownika socjalnego i obsadzanie stanowisk pracy w ramach konkursów nie podniosą, zdaniem badanych, w tak dużym stopniu prestiżu zawodu. Statystycznie istotnie najrzadziej respondenci zatrudnieni w powiatowych centrach pomocy rodzinie wskazywali upowszechnianie wykonywania zawodu pracownika socjalnego

38 M. Łuczyńska, *Wybrane elementy orientacji zawodowej i sytuacji społecznej pracowników socjalnych*, [w:] *ibidem*, s. 45–107.

w formule samodzielnej działalności gospodarczej jako sposobu na podniesienie prestiżu pracy socjalnej. W zakresie stworzenia wspólnej reprezentacji zawodowej pracowników socjalnych przedstawiciele powiatowych centrów pomocy rodzinie i ośrodków pomocy społecznej nie są tak zainteresowani budowaniem korporacji zawodowej, jak przedstawiciele placówek specjalistycznych. Pracownicy socjalni centrów opowiadają się za nieobligatoryjnymi formami zrzeszania się. Największym poparciem cieszy się jedno ogólnopolskie stowarzyszenie, na drugim miejscu wymieniano dobrowolny samorząd zawodowy, na trzecim – kilka specjalistycznych stowarzyszeń, a dopiero na czwartym – obligatoryjny samorząd zawodowy³⁹.

Wartości stanowią siłę sprawczą codziennego działania pracownika socjalnego, określając standardy profesjonalnego postępowania⁴⁰. Wartości w pracy socjalnej zapobiegają traktowaniu jej jako obszaru działań rutynowych, perfekcjonizm może w niej bowiem prowadzić do stępienia wrażliwości, a nawet zobojętnienia i przedmiotowego traktowania podopiecznego. Wartości preferowane przez pracowników socjalnych ilustruje wykres 1.



Wykres 1.
Wartości szczególnie ważne w pracy socjalnej (wartości w %) w deklaracjach badanych pracowników socjalnych zatrudnionych w powiatowych centrach pomocy rodzinie (N = 360)

Respondenci mogli wskazać nie więcej niż trzy odpowiedzi.

Źródło: Badanie pracowników socjalnych, ISP, Warszawa, 2010 rok.

39 M. Rymśza, *Wybrane aspekty profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce: samorząd zawodowy, nowe role zawodowe pracowników socjalnych, upowszechnienie wsparcia warunkowego*, [w:] *ibidem*, s. 201–233.

40 B. DuBois, K. Krogsrud Miley, *Praca socjalna – zawód, który dodaje siłę*, przeł. K. Czekaj, t. 1, Interart, Warszawa 1996, s. 102.

W pierwszej trójce wartości deklarowanych jako najważniejsze w pracy socjalnej (wykres 1) znalazły się: odpowiedzialność (58,9%), godność osoby (40,4%) i uczciwość (35,9%), następnie: rzetelność (29,6%), tolerancja (28,7%), sprawiedliwość (18,6%), pracowitość (12,7%), ochrona prywatności (12,6%) i lojalność (11,1%). Wolność decyzji i wyboru oraz miłość bliźniego uplasowały się poniżej 10,0% wyborów. Opiekuńczość, obok ochrony ładu społecznego, samodoskonalenia i ofiarności, znajdują się na samym końcu listy deklarowanych wartości.

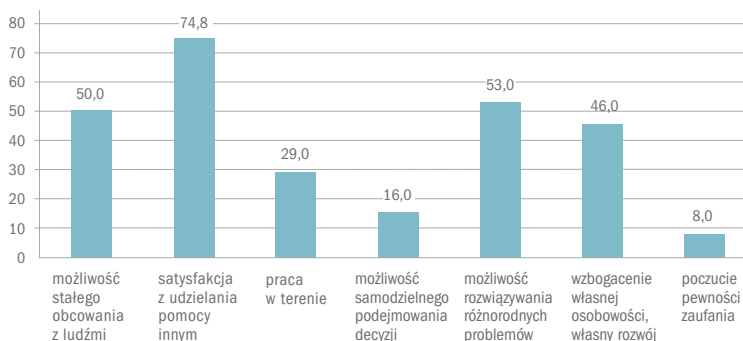
W interpretacji respondentów, wartość odpowiedzialności od wartości ochrony ładu społecznego dzieli przepaść. Badani pracownicy socjalni powiatowych centrów pomocy rodzinie wydają się zewnątrzsterowni: za większość sfer życia społecznego odpowiedzialność powierzyliby przede wszystkim rządowi, nie zaś działaniom samej jednostki lub decyzjom władz samorządowych. Jedyną wyróżniającą się procentowo sferą, według opinii badanych, która powinna być zależna od jednostki lub rodziny, jest utrzymanie i wychowanie dzieci, ale patronat nad zdrowiem obywateli, ich edukacją, awansem zawodowym, zatrudnieniem, mieszkaniem, zabezpieczenie na starość oraz opiekę nad osobami niepełnosprawnymi powierzyliby właśnie rządowi⁴¹. Dbałość o ład społeczny prawdopodobnie również należy do wartości, które powinny być, zdaniem respondentów, urzeczywistniane nie przez jednostkę czy grupę społeczną (zawodową), lecz przez władzę wykonawczą.

Psychospołeczne aspekty funkcjonowania pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie w roli pracownika socjalnego

Pracownicy socjalni mają świadomość niewielkiego prestiżu społecznego własnej profesji i ograniczonych możliwości sukcesu zawodowego, wykonują bowiem pracę wymagającą wysiłku, w której trudno o spektakularne osiągnięcia widoczne w krótkiej perspektywie czasowej. Mimo to widzą wyraźne zalety wykonywanego przez siebie zawodu.

Wśród największych deklarowanych zalet pracy w zawodzie pracownika socjalnego (wykres 2) są wymieniane: satysfakcja z udzielania pomocy (74,8%), rozwiązywanie problemów (53,0%) i obcowanie z ludźmi (50,0%), a więc działania związane z bezpośrednią relacją z klientem. Nie bez znaczenia pozostaje również możliwość własnego rozwoju (46,0%) i praca w terenie (29,0%). Najmniej istotne wydaje się samodzielne podejmowanie decyzji (16,0%) i poczucie pewności zatrudnienia (8,0%).

41 M. Łuczyńska, *Wybrane elementy orientacji zawodowej i sytuacji społecznej pracowników socjalnych*, op. cit.



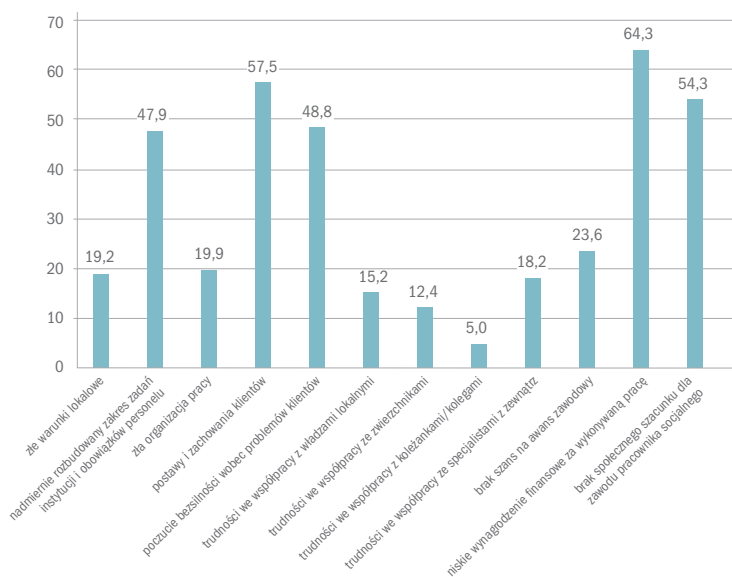
Wykres 2.
Zalety pracy w zawodzie pracownika socjalnego (wartości w %, sig < 0,005) w deklaracjach badanych pracowników socjalnych zatrudnionych w powiatowych centrach pomocy rodzinie (N = 360)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych, Instytut Spraw Publicznych, 2010 rok.

Aż 87,1% badanych pracowników socjalnych powiatowych centrów pomocy rodzinie stwierdziło, że w ich pracy pojawia się stres dotyczący płaszczyzny zawodowej (wykres 3). Największe nasilenie stresu deklarowano w obszarze społeczno-administracyjnym, związanym przede wszystkim z niskimi wynagrodzeniami (64,3%) – czynnik ten przysparza kadrze powiatowych centrów pomocy rodzinie więcej stresu niż pracownikom socjalnym ośrodków pomocy społecznej i placówek specjalistycznych – oraz brakiem społecznego szacunku dla zawodu wykonywanego przez respondentów (54,3%). Jest to szczególnie dotkliwie, gdyż profesja pracownika socjalnego jest zawodem zaufania społecznego, chociaż brak na to regulacji prawnych⁴². Są to czynniki czytelnie wyznaczające sposób funkcjonowania pracownika socjalnego w strukturze zawodowej i społecznej. Warto wspomnieć, że niskie zarobki – wymieniane najczęściej wśród źródeł stresu przez pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie – nie są najniższe w porównaniu z pozostałymi warstwami. W całej populacji (wykres 3) średnia zarobków netto wynosi – według deklaracji badanych – 1833,64 złoteo: najwyższe średnie zarobki netto są deklarowane w ośrodkach pomocy społecznej (1852,83 złoteo), a najniższe – w placówkach specjalistycznych (1569,63 złoteo). Pracownicy socjalni powiatowych centrów pomocy rodzinie zarabiają (według deklaracji) średnio 1730,58 złoteo.

42 Projekt ustawy o zawodzie pracownika socjalnego był przedmiotem rządowych prac legislacyjnych, zawód pracownika socjalnego w Polsce jak dotychczas nie uzyskał jednak u ustawodawcy statusu zawodu zaufania publicznego. Zgodnie z art. 17 ust. 1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, ustawowo można tworzyć samorządy zawodowe, reprezentujące osoby wykonujące zawody zaufania publicznego i sprawujące pieczę nad należytym wykonywaniem tych zawodów w granicach interesu publicznego i dla jego ochrony (Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 roku, Dz.U. z 1997 r., Nr 78, poz. 483). W 2007 roku projekt ustawy o zawodzie pracownika socjalnego został zaopiniowany przez Radę Legislacyjną, która stwierdziła między innymi, że „projektowana ustawa idzie za daleko, gdyż uznaje zawód pracownika socjalnego za zawód zaufania publicznego i nadaje szerokie uprawnienia samorządowi tej korporacji zawodowej” (*Opinia Rady Legislacyjnej o projekcie ustawy o zawodzie pracownika socjalnego*, RL-0303-6/07, „Przegląd Legislacyjny” 2007, nr 2, s. 250).

Wykres 3.
Źródła stresu w pracy
(wartości w %)
w deklaracjach
badanych pracowników
socjalnych
zatrudnionych
w powiatowych
centrach pomocy
rodzinie (N = 360)



Źródło: Badanie pracowników socjalnych, ISP, Warszawa, 2010 rok.

Mamy także do czynienia z deklarowanym przez badanych interpersonalnym źródłem stresu, który może prowadzić do wypalenia zawodowego wskutek braku kompetencji w relacjach z podopiecznymi. Silny stres wywołują w tym wypadku postawy i zachowania klientów (57,5%) oraz poczucie bezsilności wobec ich problemów (48,8%). Pracownik socjalny spotyka obecnie w swojej pracy – modelowo rzecz ujmując – ludzi znacznie młodszych i nastawionych bardziej roszczeniowo niż jeszcze kilka lat temu. Chociaż nadal pracuje w obszarze przestrzeni społecznej wobec osób zagrożonych wykluczeniem i już wykluczonych z życia społecznego, to jednak zmieniają się sytuacje, jakim pracownik socjalny musi stawić czoła. Część podopiecznych przeobraziła się w agresywnych klientów, pracownicy socjalni muszą więc częściej niż kiedyś działać w sytuacji konfliktu, przez co ich praca staje się bardziej stresogenna⁴³.

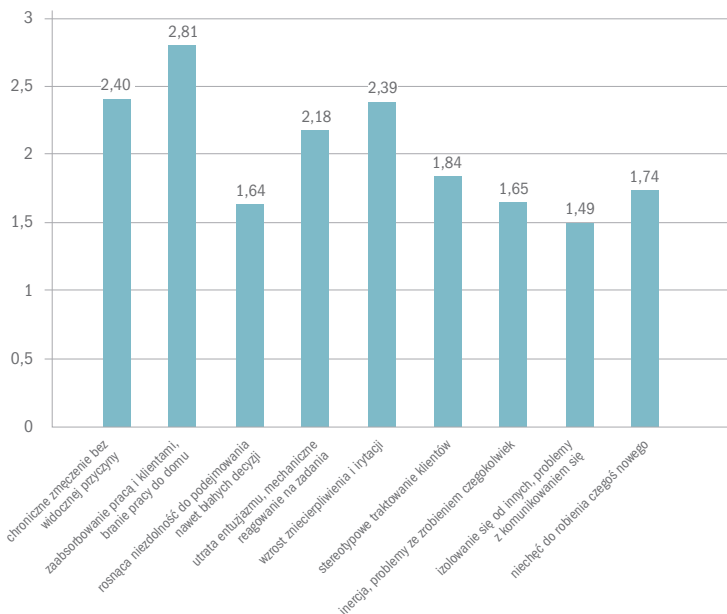
Występuje również ryzyko wypalenia uwarunkowane stresem o charakterze organizacyjnym, który wyraża się w nadmiernie rozbudowanym zakresie zadań i obowiązków (47,9%), częściej deklarowanym przez pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie niż przez pracowników dwóch pozostałych warstw. W mniejszym zaś stopniu stres dotyczy braku szans na awans zawodowy (23,6%), a także współpracy z władzami lokalnymi (15,2%), ze zwierzchnikami (12,4%) i z koleżankami lub kolegami (5,0%). Najgorzej jest oceniana współpraca

43 K. Bakalarski, *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, [w:] M. Bąkiewicz, M. Grewiński (red.), *System lokalnej pomocy społecznej. Wybrane aspekty instytucjonalne i praktyczne*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 2010, s. 219–220.

ze specjalistami z zewnątrz (18,2%). Za najważniejsze czynniki stresu uznaje się więc niski prestiż zawodu, bezsilność wobec klienta i wysokie wymagania pracy w stosunku do otrzymywanego z tego tytułu wynagrodzenia. Brak poczucia znaczenia swojej pracy w zawodzie, którego cechą jest ciągły kontakt z ludźmi i zaangażowanie emocjonalne w ich problemy, stanowi potencjalny czynnik wypalenia. Odczuwane w tej grupie duże obciążenie pracą, brak szans na awans i biurokratyczne ograniczenia mogą być przyczyną postrzegania postaw i problemów podopiecznych jako realnego zagrożenia dla własnego bezpieczeństwa.

Mimo dużego poziomu stresu zawodowego 76,7% badanych nie chciałoby zmieniać swojej pracy, decyzję o zmianie podjęłoby zaledwie 12,6% pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie, 57,5% wybrałoby raz jeszcze ten zawód, 23,6% nie zrobiłoby tego ponownie, a 18,9% wahałoby się w tej kwestii⁴⁴.

Nie ulega wątpliwości, że sytuacje stresowe w środowisku pracy są jednym z czynników prowadzących do wypalenia zawodowego. Zjawisko to pojawia się u przedstawicieli tych zawodów, których istotą jest pomaganie, a podstawę profesjonalnego działania stanowi bliska, zaangażowana interakcja z drugim człowiekiem⁴⁵.



Wykres 4.
Objawy wypalenia zawodowego (wartości średniej) w deklaracjach badanych pracowników społecznych zatrudnionych w powiatowych centrach pomocy rodzinie (N = 360)

Średnie przybierają wartość w skali pięciopunktowej (1 – rzadko lub nigdy, 5 – bardzo często).

Źródło: Badanie pracowników społecznych, ISP, Warszawa, 2010 rok.

44 M. Łuczynska, *Wybrane elementy orientacji zawodowej i sytuacji społecznej pracowników społecznych*, op. cit.

45 Por. J. Szmagański, *Stres i wypalenie zawodowe pracowników społecznych*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2008, s. 20.

Na potrzeby badań wyszczególniono dziewięć symptomów wypalenia zawodowego typowych u osób, które wykonują zawód związany ze świadczeniem pomocy ludziom (wykres 4). Wśród pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie jest widoczna zdecydowana przewaga częstotliwości i średnich nasilenia występowania czterech symptomów wypalenia. Są to – według wartości średniej (przybierającej wartość od min = 1 do max = 5) – zaabsorbowanie pracą i klientami, przenoszenie zadań zawodowych w sferę prywatną (2,81), chroniczne zmęczenie bez widocznej przyczyny (2,40), wzrost zniecierpliwienia i irytacji (2,39), utrata entuzjazmu, mechaniczne reagowanie na zadania (2,18).

Z jednej strony, pracownicy powiatowych centrów pomocy rodzinie deklarują, że kontakt z klientem, udzielanie pomocy i możliwość rozwiązywania jego problemów są głównymi zaletami wykonywanej przez nich pracy zawodowej (por. wykres 2). Z drugiej jednak strony, wśród deklarowanych objawów wypalenia w badanej grupie pojawiają się symptomy utrudniające w dużym stopniu osiągnięcie pełnej satysfakcji respondentów w obszarze pracy socjalnej. Niepokojącym objawem wypalenia w relacji z klientem i współpracownikami jest deklarowane przez pracowników socjalnych powiatowych centrów pomocy rodzinie stereotypowe traktowanie klientów (1,84), niechęć do robienia czegoś nowego, przeświadczenie o bezsensowności wszelkich działań (1,74), a także inercja, problemy ze zrobieniem czegokolwiek (1,65). Towarzyszy temu rosnąca niezdolność do podejmowania najprostszycy decyzji (1,64%) oraz izolowanie się i problemy z komunikacją (1,49).

Kompetencje, wiedza, umiejętności i role pracowników socjalnych powiatowych centrów pomocy rodzinie – istota pracy w zawodzie

Jedną z najbardziej specyficznych cech pracy socjalnej jest to, że wymaga ona poszerzania i uzupełniania wiedzy o brakujące lub niepełne jej fragmenty, a więc bieżącego wysiłku podnoszenia własnych kwalifikacji zawodowych. Skuteczność i jakość pracy socjalnej jest wyznaczana w dużym stopniu kompetencjami zawodowymi pracowników socjalnych, poziomem ich wiedzy i umiejętności. Badani pracownicy socjalni powiatowych centrów pomocy rodzinie są przekonani o posiadaniu wystarczającej wiedzy w zakresie dwudziestu trzech jednostek wiedzy ogólnej, specjalistycznej i dotyczącej przepisów prawnych. Osoby zatrudnione w powiatowych centrach pomocy rodzinie rzadko – w porównaniu z przedstawicielami pozostałych wyróżnionych w badaniu warstw – uzupełniają wiedzę we własnym zakresie, ale średnio najczęściej – w stosunku do kadr ośrodków pomocy społecznej i placówek specjalistycznych – deklarują konieczność szkoleń w celu uzupełnienia wiedzy. Byłoby to zgodne ze stosunkowo wyższą pozycją wartości samodosko-

nalenia – w porównaniu z innymi warstwami – deklarowaną właśnie przez pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie.

Największy stopień satysfakcji z posiadanej wiedzy badani pracownicy powiatowych centrów pomocy rodzinie deklarują w obszarze etyki zawodowej, teorii pracy socjalnej, znajomości przepisów ustawy o pomocy społecznej i komunikacji interpersonalnej w pracy socjalnej. Najczęściej odczuwają braki, ale uzupełniają je we własnym zakresie, w obszarze znajomości przepisów ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, ustawy o ochronie zdrowia psychicznego, ustawy o zatrudnieniu socjalnym oraz ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Deklaracje o potrzebie szkoleń w obliczu niewystarczającej wiedzy pojawiają się najczęściej w zakresie znajomości języków obcych, podstaw psychiatrii, podstaw rehabilitacji i podstaw gerontologii.

W wypadku częstotliwości udzielania konkretnego rodzaju wsparcia pracownicy socjalni powiatowych centrów pomocy rodzinie na pierwszym miejscu deklarują udzielanie porad, informacji, na drugim – udzielanie pomocy materialnej, finansowej, rzeczowej, na trzecim – wyrażanie troski, okazywanie zaufania, zrozumienia, współczucia. Oferowanie konkretnych usług specjalistycznych oraz wyrażanie uznania i akceptacji klientom są stosowane zdecydowanie rzadziej. Rola pracownika socjalnego zostaje sprowadzona w dużej mierze do roli urzędnika samorządowego, który zajmuje się w swojej działalności zawodowej przede wszystkim kwestiami informacyjnymi i finansowymi. Wymiar „ideologiczno-instytucjonalny” pomocy jest realizowany równoległe z wymiarem „terapeutyczno-wspierającym”⁴⁶.

Podobnie jak inne zawody pomocowe, także praca socjalna jest oparta na osobistym stosunku specjalisty i klienta. Spośród szesnastu kategorii klientów pomocy społecznej pracownicy socjalni powiatowych centrów pomocy rodzinie uszeregowali grupy, z którymi stykają się najczęściej. Są to przede wszystkim osoby opuszczające całodobowe placówki opiekuńczo-wychowawcze lub rodziny zastępcze (49,4%), rodziny bezradne wychowawczo (47,4%) i osoby bezrobotne (41,4%). Często z usług badanych pracowników korzystają rodziny wielodzietne (36,2%) i osoby samodzielnie wychowujące dzieci (35,5%). Uszeregowanie typów klientów, z którymi badani pracownicy socjalni zatrudnieni w powiatowych centrach pomocy rodzinie stykają się najrzadziej, pozwala twierdzić, że są to przede wszystkim cudzoziemcy mający status uchodźców lub ochronę uzupełniającą (65,2%), ofiary klęski żywiołowej lub ekologicznej (61,5%), osoby bezdomne (42,4%), osoby uzależnione od narkotyków (36,9%) oraz osoby opuszczające zakłady karne (34,0%).

We wszystkich wymiarach prowadzenia pracy socjalnej spośród szesnastu kategorii klientów w zdecydowanej czołówce wyborów (na pierw-

46 A. Olech, *Etos zawodowy pracowników socjalnych. Wartości, normy, dylematy etyczne*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006, s. 10.

szych miejscach uszeregowania w kolejności od największej do najmniejszej liczby respondentów określającej swoje kontakty z danym typem klientów jako trudne) zawsze pojawiają się osoby uzależnione od alkoholu i osoby z zaburzeniami psychicznymi. Do kategorii klientów trudnych badani zaliczają również osoby uzależnione od narkotyków, osoby starsze, bezradne wychowawczo, osoby bezrobotne, cudzoziemców, osoby bezdomne. W większości wypadków kanon klientów, z którymi badani pracownicy powiatowych centrów pomocy rodzinie pracują najczęściej, nie pokrywa się z kanonem klientów trudnych w ich deklaracjach. Klientci, z którymi pracuje się stosunkowo lżej, według deklaracji badanych, są jednocześnie osobami, z którymi badani stykają się najczęściej. Warto zwrócić uwagę na często deklarowaną kategorię „brak wskazań”, sugerującą brak problemów w pracy z klientem w określonym wymiarze umiejętności zawodowych.

Na tle toczącej się dyskusji na temat zaawansowania procesów profesjonalizacji kadry pomocy społecznej w Polsce (gotowości pracowników socjalnych do przyjmowania nowych ról) interesujący wydaje się wynik odpowiedzi na pytanie dotyczące priorytetów w pracy socjalnej. Wszyscy badani pracownicy socjalni uznają, że przygotowanie zawodowe ma mniejsze znaczenie w ich pracy (36,0%) niż doświadczenie życiowe (49,2%). Jak twierdzi Andrzej Olubiński, pracownicy socjalni w większości wypadków są skłonni postawić się w swojej pracy wiedzą emocjonalną, potoczną⁴⁷.

Działalność zawodowa pracownika socjalnego wymaga stosunkowo szerokiego zestawu czynności specjalistycznych. Rozszerzanie się obszarów pracy socjalnej i systematyczne powiększanie zakresu zadań pomocy społecznej powoduje, że pracownicy socjalni są zobowiązani do realizacji coraz bardziej profesjonalnych działań, wymagających opanowania obszernego katalogu umiejętności zawodowych, jakie stanowią standard oczekiwanych kompetencji zawodowych. Szeroka skala problemów społecznych w środowiskach, w których działają pracownicy socjalni, wymaga od nich zarówno dużego zasobu wiedzy, rozpoznawania potrzeb drugiej osoby, nawiązania relacji z podopiecznym, jak i umiejętności traktowania go podmiotowo i w sposób zindywidualizowany.

Wszyscy badani pracownicy socjalni stwierdzili, że rzeczywisty zakres umiejętności zawodowych opanowali zadowalająco. Pracownicy powiatowych centrów pomocy rodzinie najlepiej radzą sobie w obszarze następujących umiejętności zawodowych: zawieranie kontraktu socjalnego (41,4%), podejmowanie decyzji i podjęcie interwencji (35,8%), postawienie diagnozy (33,8%), sporządzanie planu pracy (32,4%) i organizowanie grup wsparcia (32,3%). Podobnie jak pracownicy ośrodków pomocy społecznej, gorzej oceniają się w zakresie nawiązania kontaktu (25,3%) i aktywizowania klientów (19,7%).

47 A. Olubiński, *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne. Teoria i praktyka*, op. cit., s. 76.

Różnorodność sytuacji, z jakimi spotyka się pracownik socjalny, rodzi konieczność indywidualizacji pracy. Nie wystarcza już sztapowe, autorytatywne postępowanie, zamykające się w akcie jednorazowej decyzji, udzieleniu informacji, porady czy przyznaniu zapomogi. Instytucje pracy socjalnej są powszechnie odbierane jako miejsce wypłat zasiłków i zapomóg, nie zaś jako partner budzący zaufanie. Nie stanowi to wsparcia wysiłków pracowniczych, rodząc ogromne wyzwanie dla ich umiejętności komunikacyjnych. Powiatowe centra pomocy rodzinie są dysponentami środków finansowych na realizację form opieki rodzinnej i instytucjonalnej. Wśród pracowników socjalnych zatrudnionych w tych placówkach zwolennicy rozłączenia pracy socjalnej od zasiłków stanowią 45,8%. Pozostali pracownicy socjalni tam pracujący – mniej więcej po połowie – albo są za pozostawieniem obecnej sytuacji, albo są niezdecydowani⁴⁸.

Wprawdzie istotną kwestią w odgrywaniu roli pracownika socjalnego jest możliwość wywarcia wpływu na klienta, to jednak musi to wynikać z umiejętności zaangażowania partnera w poszukiwanie wspólnie akceptowanych rozwiązań. Aż 73,2% pracowników socjalnych powiatowych centrów pomocy rodzinie zgadza się ze stanowiskiem, że praca socjalna jest wsparciem należnym. Mniejszą akceptacją cieszy się definicja podkreślająca upodmiotowienie klienta i partnerską współpracę. Aktywizacja i towarzyszenie wysiłkom własnym klienta są dopuszczalne, ale z zachowaniem hierarchicznego elementu w relacji „pracownik socjalny – klient”. Mniej akceptowane są te koncepcje pracy socjalnej, które wzmacniają pozycję klienta w relacji z pracownikiem socjalnym – czy to przez przyznanie mu uprawnień *quasi*-roszczeniowych do otrzymania pracy socjalnej, czy też realnego wpływu na kształt tej pracy jako kwalifikowanej usługi społecznej w podejściu uzgodnieniowym. Zarzut paternalizmu kierowany pod adresem pracowników socjalnych byłby w tym miejscu nieuprawniony, gdyż zdecydowana większość respondentów akceptuje wsparcie prowadzące do upodmiotowienia klientów⁴⁹.

Specyfika zawodu pracownika socjalnego polega na tym, że w praktyce odgrywa on nie jedną rolę zawodową, ale serię ról. Szczególne cechy zawodu pracownika socjalnego wynikają z tego, że zawód ten zależy od wyjątkowości zadań, jakie realizuje się wobec klienta, wobec instytucji i wobec społeczności. Najczęściej pracownikowi socjalnemu przypisuje się role: planisty, badacza, arbitra, pośrednika, osoby zarządzającej przypadkiem, mediatora, negocjatora, terapeuty, doradcy oraz osoby kierującej i odsyłającej do właściwych źródeł pomocy⁵⁰. Anna Kotlarska-Michalska wspomina o trudnej roli

48 T. Kaźmierczak, *Pracownicy socjalni wobec „nowych ról” zawodowych*, [w:] M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, op. cit., s. 143–165.

49 M. Rymśza, *Wybrane aspekty profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce: samorząd zawodowy, nowe role zawodowe pracowników socjalnych, upowszechnienie wsparcia warunkowego*, op. cit.

50 M. Łuczyńska, *Instytucja pomocy społecznej*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska, *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998, s. 86.

stratega, narzuconej powiatowym centróm pomocy rodzinie jako podmiotom zobligowanym do wykonywania powiatowych strategii rozwiązywania problemów społecznych. Kolejna rola – twórcy modelu polityki społecznej i polityki socjalnej – wymaga wiedzy i umiejętności w budowaniu grup nacisku oraz tworzeniu klimatu do przeprowadzania zmian w postawach osób decydujących o kształcie, a tym samym o skutkach ustaw⁵¹. Z deklaracji pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie wynika, że zdecydowana większość z nich (93,6%) często lub bardzo często pracuje w roli edukatora (z taką częstotliwością w roli menedżera pracuje 83,9% respondentów, w roli lokalnego planisty – 63,3% badanych, w roli organizatora sieci społecznych – 61,7% respondentów, a w roli animatora – 48,1% badanych)⁵².

Wizerunek polskiego pracownika socjalnego zatrudnionego w instytucjach pomocy społecznej – szersza perspektywa badawcza

Na tle przedstawionej wcześniej charakterystyki wybranych aspektów tożsamości i ról zawodowych pracowników socjalnych zatrudnionych w powiatowych centrach pomocy rodzinie warto przyrzeć się wnioskóm innych badaczy, którzy w ciągu ostatnich dwudziestu lat eksplorowali populację pracowników socjalnych w Polsce. Jest to okazja do syntezy wniosków, gdyż populacje badawcze wybranych do tego porównania analiz empirycznych tworzyli pracownicy różnych instytucji pomocy społecznej, nie tylko omawianych wcześniej powiatowych centrów pomocy rodzinie. Większość badań dotyczących funkcjonowania służb społecznych w Polsce ma charakter fragmentaryczny, są one bowiem oparte na różnie konstruowanych, często wąskich lub dobie-ranych celowo próbach, co utrudnia porównanie ich wyników i śledzenie trendów rozwojowych w tej grupie zawodowej. Próba przejścia na poziom ogólny wnioskowania badawczego wydaje się jednak uprawniona, gdyż ogólne tendencje są widoczne zarówno w całej populacji polskich pracowników socjalnych, jak i w poszczególnych warstwach tej grupy zawodowej⁵³.

Zdaniem Frederica G. Reamera, „zawód pracownika socjalnego jest ukie-runkowany na pomoc innym. Racja bytu pracy socjalnej jest zakorzeniona w służbie drugiemu człowiekowi, nie sobie samym”⁵⁴. Tym razem jednak

51 A. Kotlarska-Michalska, *Nowe role pracownika socjalnego w nowych obszarach pracy socjalnej*, [w:] J. Brągiel, P. Sikora (red.), *Praca socjalna – wielość perspektyw. Rodzina – Multikulturowość – Edukacja*, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2004.

52 T. Kaźmierczak, *Pracownicy socjalni wobec „nowych ról” zawodowych*, *op. cit.*

53 Dowody na to można znaleźć w raporcie Instytutu Spraw Publicznych – por. M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, *op. cit.*

54 F.G. Reamer, *Wartości i etyka pracy socjalnej: refleksje o odysei profesji*, *op. cit.*, s. 48.

interesuje nas właśnie sylwetka samej osoby pomagającej i racja bytu jej pracy, nie zaś charakterystyka odbiorcy jej usług. Wyniki wielu badań pokazują, że czynnikiem decydującym o wyborze zawodu jest zamiłowanie do pomocy i opieki nad innymi – pracownicy socjalni deklarują wyraźnie motywy o charakterze altruistycznym: wybrali ten zawód, pragnęli bowiem służyć drugiemu człowiekowi. Wśród deklarowanych motywów pojawia się również przypadek lub po prostu zapotrzebowanie na pracowników socjalnych na danym terenie⁵⁵.

Zawód pracownika socjalnego w Polsce nie cieszy się zbyt wysokim statusem społecznym w środowisku lokalnym, mimo że coraz bardziej wzrasta potrzeba i znaczenie tego typu pracy. Niski prestiż potwierdzają wyniki sondaży społecznych⁵⁶. Chociaż pracownicy socjalni uważają te oceny za nieuzasadnione i niesprawiedliwe, nie zachęcaliby swoich dzieci do wyboru zawodu, który wykonują, sami zresztą nadają mu niewielką rangę, podobnie jak ich klienci⁵⁷. Utrwała się negatywny stereotyp zawodu – wprawdzie ważnego społecznie, ale bardzo nieudolnie wykonywanego w praktyce. Wiedza społeczeństwa o zawodzie pracownika socjalnego jest niepełna, a media na ogół wzmacniają jego negatywny obraz⁵⁸. Świadomość wykonywania zawodu niecieszącego się wysokim prestiżem, nisko płatnego, skazanego na oceny ze strony innych podmiotów uprawiających pracę socjalną w środowisku, nadmiar zadań i nadmiar klientów pociąga za sobą określone skutki: zdenerwowanie, zniecierpliwienie, zmęczenie⁵⁹.

Pracownicy socjalni nie odczuwają stresu zawodowego w związku z brakiem umiejętności, wiedzy lub niewystarczająco silnej motywacji do przekształcania środowiska społecznego. Wskazują raczej na zewnętrzne źródła utrudniające wykonywanie codziennych obowiązków zawodowych. Są to czynniki ekonomiczne (niska płaca) i formalno-organizacyjne (zbyt duża formalizacja i zła organizacja pracy, niewłaściwy przepływ informacji w instytucji). Wśród pracowników socjalnych powszechnie jest deklarowany wysoki poziom wy-

55 Por. T. Zbyrad, *Zawodowa deformacja idei pomagania – teoria a realia*, [w:] M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios, L. Adamowska (red.), *Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etyczno-prakseologicznym*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2010, s. 53; R. Morawski, *Prometeusz w opresji? O funkcjonowaniu społecznym pracownika socjalnego*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie, Warszawa 2010, s. 51.

56 Z. Sawiński, K.M. Słomczyński, H. Domański, *Spoleczna klasyfikacja zawodów – 2007, op. cit.*, s. 166.

57 Por.: K. Łangowska-Marcinowska, *Przedyspozycje osobowościowe oraz umiejętności zawodowe pracownika socjalnego w nowej rzeczywistości (refleksje z badań)*, [w:] J. Brągiel, P. Sikora (red.), *Praca socjalna – wielość perspektyw. Rodzina – Multikulturowość – Edukacja*, op. cit., s. 255; M. Grewiński, R. Szarfenberg, *Sytuacja w pomocy społecznej w województwach mazowieckim i łódzkim w opinii pracowników socjalnych – raport z badań*, [w:] M. Bąkiewicz, M. Grewiński (red.), *Praca socjalna w środowisku lokalnym*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 2009, s. 208; R. Morawski, *Prometeusz w opresji? O funkcjonowaniu społecznym pracownika socjalnego*, op. cit., s. 68, 73.

58 Por. analizę tego zagadnienia w: M. Dudkiewicz, *Jak nas widzą, tak nas piszą – wizerunek publiczny pracowników socjalnych* [w niniejszym tomie] [przyp. red.].

59 A. Kotlarska-Michalska, *Praca socjalna – oczekiwany zakres a bariery realizacji. Diagnoza i projekt zmiany*, [w:] eadem, *Diagnozowanie i projektowanie w pracy socjalnej*, Instytut Socjologii i Wydział Nauk Społecznych Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań 1999, s. 184, 188–189.

palenia zawodowego, przeciążenie pracą i nieżyczliwość przełożonych, zbyt duże obciążenie psychiczne, któremu towarzyszy brak uznania społecznego⁶⁰.

Najwięcej narzekań pracowników socjalnych jest kierowanych pod adresem nadmiernej biurokracji i niskich wynagrodzeń – duży odsetek badanych ocenia swoją sytuację materialną jako nieco lepszą od sytuacji podopiecznych. Poważną trudnością deklarowaną przez pracowników socjalnych w kontaktach z klientami jest agresywne zachowanie tych ostatnich (zwłaszcza osób uzależnionych od alkoholu i osób psychicznie chorych)⁶¹. Brak możliwości awansu zawodowego jest czynnikiem zniechęcającym do efektywnych działań.

Pracownicy socjalni domagają się zmian w systemie pomocy społecznej: zwiększenia prestiżu zawodu przez podniesienie wynagrodzeń, zmniejszenia biurokracji, zwiększenia samodzielności pracowników socjalnych, nadania przywilejów zawodowych. Zmiany, zdaniem respondentów, są potrzebne, gdyż w systemie pomocy formalnej najbardziej zatracą się aspekty osobowe jej świadczenia, a jego miejsce zajmują masowość i służbowość relacji interpersonalnych, z kolei miejsce zrozumienia potrzeb zajmuje konieczność spełnienia wymagań administracyjno-prawnych. Pomoc zawodowa jawi się jako usługa, praca czy płatna profesja⁶², co – jak się okazuje – jest oceniane negatywnie. Niedobór kadr, który powoduje konieczność obsługiwanie dużej liczby klientów przez jednego pracownika, i rozległe obszary terytorialne przy jednoczesnym braku środków transportu uniemożliwiają rzetelność i głębię rozpoznawania potrzeb klienta, ograniczają swobodę decyzji i jej indywidualizację w zależności od konkretnej sytuacji⁶³.

W opinii badanych pracowników socjalnych, ustawa o pomocy społecznej spowodowała wzrost zakresu zadań, ale nie stworzyła warunków do ich realizacji. Większość respondentów przyznaje, że w swojej działalności głównie koncentruje się na rolach interwencyjnych, zaniedbując inne ważne obszary. Ogólnie w świadomości polskich pracowników socjalnych tkwi przeświadczenie, że ustawa o pomocy społecznej nałożyła na ośrodki pomocy społecznej zbyt szeroki wachlarz obowiązków, co spowodowało zmniejszenie czasu na uprawianie pracy socjalnej⁶⁴. W badaniach mazowieckich i łódzkich pra-

60 Por.: B. Kromolicka, *Wybrane bariery działania społecznego pracowników socjalnych*, [w:] E. Kantowicz, A. Olubiński (red.), *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, op. cit., s. 248–249; R. Morawski, *Prometeusz w opresji? O funkcjonowaniu społecznym pracownika socjalnego*, op. cit., s. 123.

61 Por. M. Grewiński, R. Szarfenberg, *Sytuacja w pomocy społecznej w województwach mazowieckim i łódzkim w opinii pracowników socjalnych – raport z badań*, op. cit., s. 260; Z. Kawczyńska-Butrym, *Pracownicy socjalni*, [w:] Z. Kawczyńska-Butrym (red.), *Koncepcje opieki i zawody opiekuńcze. Pracownicy socjalni i pielęgniarzy*, op. cit., s. 182.

62 Por.: T. Zbyrad, *Realizacja zadań pomocy społecznej w opinii pracowników socjalnych*, [w:] A. Kurzynowski (red.), *Pomoc społeczna odpowiedzią na problemy społeczne? Materiały z międzynarodowej konferencji naukowej. Wyższa Szkoła Nauk Społecznych i Technicznych w Radomiu*, Radom 2010, s. 226; R. Morawski, *Prometeusz w opresji? O funkcjonowaniu społecznym pracownika socjalnego*, op. cit., s. 127; T. Zbyrad, *Zawodowa deformacja idei pomagania – teoria a realia*, op. cit., s. 55.

63 W.M.J. Blok, *Praca socjalna w Polsce: zawód niosący pomoc w potrzebie* – <http://www.sic.to/index.php> [dostęp: 10 marca 2008 roku]. Badania zrealizowane przez polsko-holenderski zespół Matra Social Innovation Center.

64 Por. A. Kotlarska-Michalska, *Praca socjalna – oczekiwany zakres a bariery realizacji. Diagnoza i projekt zmiany*, op. cit., s. 185.

owników socjalnych większość respondentów uznała, że nie ma czasu na pracę socjalną z powodu innych obowiązków, a co drugi ankietowany wątpił w skuteczność swojej pracy, sceptycznie podchodząc do nowych instrumentów aktywizacji klientów (na przykład kontraktu socjalnego). Ponadto blisko połowa pracowników socjalnych nie uczestniczyła w szkoleniach⁶⁵.

Większość analiz badawczych wskazuje, że pracownikom socjalnym brakuje umiejętności aktywizowania społeczności lokalnej i umiejętności twórczego rozwiązywania problemów, co stanowi podstawę nowoczesnej pracy socjalnej. Dominuje biurowy charakter wykonywanych czynności. Z wypowiedzi polskich pracowników socjalnych wynika, że ulegają oni biurokratycznej maszynie i stają się urzędnikami pomocy społecznej, nie negocjują, nie prowadzą grup wsparcia, mają trudności z organizowaniem i prowadzeniem grup zadaniowych⁶⁶.

Oprócz negatywów i deficytów pracy socjalnej w wypowiedziach badanych pracowników socjalnych pojawiają się inne jej aspekty. Pracownicy socjalni deklarują również pozytywny wizerunek profesji, zauważając, że ich zawód jest związany z działaniem na rzecz drugiego człowieka – działaniem profesjonalnym, misją, społecznym autorytetem. Cechy, które pomagają w profesjonalnym wykonywaniu zawodu, to odporność na stres, odpowiedzialność, twórcze myślenie, sumienność, empatia i życzliwość. Co więcej, praca zaspokaja potrzeby indywidualne respondentów: możliwość bycia potrzebnym, zdobywania wiedzy, samorozwoju i uznania w środowisku lokalnym. Korzyści wykonywania zawodu pracownika socjalnego to radość z pomocy drugiemu człowiekowi czy z wyjścia w teren, satysfakcja z wykonywanego zawodu, kontaktu z podopiecznymi, możliwość samorealizacji⁶⁷. Pracownicy socjalni wykazują w pracy orientację ideowo-moralną. Najwyżej cenione wartości – jednocześnie istotne z racji wykonywania zawodu – to poczucie godności, szacunek, tolerancja, uczciwość, skuteczność działań, rozwój zawodowy. Najniższą rangę pracownicy socjalni nadają takim wartościom, jak ład społeczny, solidarność społeczna, lojalność, miłość bliźniego⁶⁸.

Zdecydowana większość respondentów różnych badań twierdzi, że osobiste zaangażowanie pomaga w profesjonalnym działaniu. Pracownicy socjalni w Polsce, choć w różnym stopniu, uznają ciągłe podnoszenie swoich kwalifikacji za niezbędny element wykonywanej profesji. Deklarując konieczność

65 Por. M. Grewiński, *Wyzwania stojące przed instytucjami pomocy społecznej w kontekście realizacji projektów systemowych Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007–2013*, [w:] W. Szymczak (red.), *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2009, s. 31.

66 Por.: B. Kromolicka, *Wybrane bariery działania społecznego pracowników socjalnych*, op. cit., s. 246; K. Łangowska-Marcinowska, *Predyspozycje osobowościowe oraz umiejętności zawodowe pracownika socjalnego w nowej rzeczywistości (refleksje z badań)*, op. cit., s. 254.

67 Por.: E. Kantowicz, *Między profesjonalizmem a osobistym zaangażowaniem – dylematy etyczne pracy socjalnej*, [w:] M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios, L. Adamowska (red.), *Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etyczno-prakseologicznym*, op. cit., s. 23; T. Zbyrad, *Realizacja zadań pomocy społecznej w opinii pracowników socjalnych*, op. cit., s. 231.

68 Por.: R. Bera, *Aksjologiczne aspekty pracy socjalnej*, [w:] M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios, L. Adamowska (red.), *Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etyczno-prakseologicznym*, op. cit., s. 30; A. Olech, *Etos zawodowy pracowników socjalnych. Wartości, normy, dylematy etyczne*, op. cit., s. 96–97.

dokształcania i doskonalenia zawodowego, w praktyce wybierają najmniej profesjonalną jej formę, czyli dzielenie się doświadczeniami z koleżankami lub kolegami w pracy⁶⁹. Respondenci bardzo dobrze oceniają swoje umiejętności w zakresie komunikacji, rozumienia sytuacji klienta oraz okazywania ciepła i empatii. Pracownicy socjalni z województwa opolskiego uznają się za osoby przygotowane w wysokim stopniu do wykonywania swoich funkcji. Deklarują, że potrafią stosować w pracy przepisy prawne, twierdzą także, że skutecznie inicjują i współrealizują projekty działań społecznych, pobudzają aktywność oraz kształtują właściwe postawy i stosunki międzyludzkie⁷⁰.

Charakteryzując sylwetkę profesjonalisty, respondenci zwracają przede wszystkim uwagę na posiadanie przez niego określonych umiejętności zawodowych: komunikacyjnych, związanych z metodyką pracy i techniką pracy socjalnej oraz ze sprawnością działania. Wysoko notowano posiadanie stosownej wiedzy i formalne wykształcenie. Rzadko wskazywano na predyspozycje osobowościowe do wykonywania zawodu czy doświadczenie życiowe i zawodowe. W opisie profesjonalisty pojawiało się również słowo „rutyna”, bez konotacji pejoratywnej⁷¹.

Brakuje reprezentatywnych badań pracowników socjalnych jako grupy zawodowej, a także opartych na danych empirycznych analiz łączących funkcjonowanie służb społecznych z pracą socjalną. Zadanie to podejmuje się w ramach nielicznych projektów. Próba przedstawienia sylwetki pracownika socjalnego zatrudnionego w polskich placówkach pomocy społecznej na podstawie refleksji zaczerpniętych z omówionych badań ilościowych i jakościowych, prowadzonych przez wielu autorów w ciągu ostatnich dwudziestu lat, pokazuje, że niewiele jest czynników istotnie różnicujących dwa poziomy analizy: analizę ogólną całej populacji pracowników socjalnych i analizę szczegółową warstwy pracowników socjalnych powiatowych centrów pomocy rodzinie.

Wykwalifikowany „specjalista od pomagania” czy sumienny urzędnik? Refleksje końcowe na temat tożsamości w pracy socjalnej pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie

Wróćmy na koniec do głównych bohaterów niniejszego opracowania – pracowników socjalnych powiatowych centrów pomocy rodzinie. Pracownicy socjalni centrów, podobnie jak ich koleżanki i koledzy z innych placówek wspar-

69 Por. B. Kromolicka, *Wybrane bariery działania społecznego pracowników socjalnych*, op. cit., s. 244.

70 Por.: K. Łangowska-Marcinowska, *Predyspozycje osobowościowe oraz umiejętności zawodowe pracownika socjalnego w nowej rzeczywistości (refleksje z badań)*, op. cit., s. 254; A. Żukiewicz, *Praca socjalna Ośrodków Pomocy Społecznej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2002, s. 151.

71 Por. D. Trawkowska, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, op. cit., s. 248–251.

cia, prezentują dwie główne orientacje tożsamościowe⁷². Zgodnie z pierwszą z nich, pracownicy socjalni to kadra urzędnicza w strukturze organizacyjnej publicznych placówek instytucji pomocy społecznej. Zwolennicy tego podejścia miejsce pracy w placówce wsparcia postrzegają jako urząd, w którym organizacja i zarządzanie pozostawia dużo do życzenia. Pracownik socjalny jako urzędnik chce być profesjonalny, co wynika z jego obowiązkowości i poczucia odpowiedzialności za wykonywane działania. Pracy socjalnej nie postrzega w kategoriach służby, a beneficjentów często traktuje jako stronę w stosunku administracyjnoprawnym. Nie może lub nie chce przejmować pełnej odpowiedzialności zawodowej za to, co robi. Dominacja kierownictwa i nakazowo-zakazowego sposobu „współpracy” z władzami lokalnymi, zbiorokratyzowana struktura, złe techniczne i lokalowe warunki pracy ograniczają swobodę decyzji i jej indywidualizację w zależności od konkretnych sytuacji klientów. Pracownicy socjalni powiatowych centrów pomocy rodzinie, realizując się w rolach sumiennych urzędników, są skłonni zaufać w większym stopniu doświadczeniom życiowym niż profesjonalnej wiedzy.

W większości badana kadra powiatowych centrów pomocy rodzinie posiada wykształcenie wyższe kierunkowe oraz zdobyła uprawnienia do organizowania i zarządzania instytucjami pomocy społecznej. Istnieje więc potencjał do realizowania drugiej z orientacji tożsamościowych – bycia wykwalifikowanym „specjalistą od pomagania”, wykonującym wolny zawód o charakterze zaufania publicznego (podobnie jak lekarze czy pielęgniarki). Pracownicy powiatowych centrów pomocy rodzinie w swoich postawach wobec pracy z klientem charakteryzują się odpowiedzialnością, rzetelnością i zaangażowaniem. Wybierają zawód z pobudek altruistycznych – chcą pomagać, nie zmieniliby więc pracy mimo licznych deficytów, które, jak sądzą, tkwią w samym kliencie oraz okolicznościach obiektywnych, od nich niezależnych. W warstwie deklaratywnej przypominają spolegliwego opiekuna, który – zgodnie z koncepcją Tadeusza Kotarbińskiego – nie zawiedzie, zrobi wszystko, co do niego należy, dotrzyma placu w niebezpieczeństwie i w ogóle będzie pewnym oparciem w trudnych okolicznościach⁷³. Profesjonalizm, oprócz samej postawy, wyraża się również w sposobach jej realizacji, polegającej na stosowaniu opartych na wiedzy – ugruntowanych teoretycznie – modeli, metod, technik. W praktyce praca socjalna, w deklaracjach badanych, ogranicza się do diagnozy, podjęcia decyzji i interwencji, uwieńczonych zawarciem kontraktu. Badani co prawda przyznają, że odgrywają różne role – edukatora, menedżera, planisty, organizatora, czy animatora – ale jednocześnie deklarują brak umiejętności w nawiązaniu kontaktu i aktywizowaniu klienta, którego nie zawsze są skłonni postrzegać jako podmiot i partnera swoich działań. Może być to przejaw pozornego

72 Por. analizy obu tych orientacji w: M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, op. cit.

73 T. Kotarbiński, *Medytacje o życiu godziwym*, Wiedza Powszechna, Warszawa 1985, s. 59.

profesjonalizmu, wyrażającego się w przekonaniu, że pracownik socjalny posiada jakąś absolutnie pewną wiedzę, niedostępną swoim klientom, i z tego tytułu przysługuje mu prawo do decydowania o losach innych. Ta paternalistyczna postawa stoi w sprzeczności z rzeczywistym profesjonalizmem, zakładającym partnerstwo i podmiotowe traktowanie każdego klienta⁷⁴.

Realną przeszkodą w rozwoju profesjonalizmu „specjalisty od pomagania”, nie tylko w powiatowych centrach pomocy rodzinie, pozostaje brak środków i zasobów (czasu i umiejętności) niezbędnych do jego osiągnięcia oraz nadmiar przypisanych pracownikom socjalnym zadań. Przekazywanie przez ustawodawcę do pomocy społecznej kolejnych zadań osłonowych i grup klientów, brak ewaluacji działań podejmowanych przez pomoc społeczną i ograniczona współpraca pomocy społecznej z innymi partnerami wzmacnia proces biurokratyzacji ośrodków⁷⁵. Praca socjalna w wykonaniu doskonalących swoje umiejętności pracowników staje się w rezultacie – mimo podejmowanych prób – rutynowym, często pozornym działaniem urzędników.

Można odnieść wrażenie, że dwie opisywane narracje tożsamościowe pracownika socjalnego w Polsce nie są do końca spójne i albo przenikają się w niektórych obszarach jego funkcjonowania zawodowego, albo jest widoczna przewaga perspektywy urzędniczej. Tymczasem we współczesnych standardach pracy socjalnej w Europie i na świecie podkreśla się znaczenie ugruntowanej, profesjonalnej wiedzy. Pracownik socjalny powinien generować nową wiedzę, inicjować i inspirować nowe formy aktywizacji i pomocy osobom, rodzinom, grupom, społecznościom wykluczonym lub narażonym na wykluczenie społeczne. Analizy badawcze poświęcone Family Centres w różnych krajach europejskich, gdzie funkcjonowanie systemu pomocy społecznej jest oceniane bardzo wysoko, podkreślają, że pracownik socjalny umacnia, ożywia i monitoruje środowisko lokalne, a także buduje podstawową infrastrukturę opieki i rozwoju społeczności. Pracownicy socjalni w tym obszarze działania stają się *project managers* – zarządzającymi łańcuchem usług i umacnianiem wspólnoty. Są pośrednikami między wszystkimi szczeblami władzy, zarządzania, administracji i podmiotami pomocowymi⁷⁶. Pracownik socjalny jest zawodowcem, łączącym ludzi z systemem pomocy i ze sobą nawzajem. W procesie aktywizacji środowiska lokalnego jest widoczne dążenie do jedności i współpracy w ramach zespołu i ze specjalistami z zewnątrz⁷⁷. Z punktu widzenia badaczy europejskich, pracownik socjalny po-

74 Por. K. Wódz, *Profesjonalizm jako podstawowy wyznacznik tożsamości zawodowej pracownika socjalnego*, [w:] A. Niesporek, K. Wódz (red.), *Praca socjalna w Polsce, badania, kształcenie, potrzeby praktyki. Materiały z VIII Zjazdu Polskiego Stowarzyszenia Szkół Pracowników Socjalnych w Katowicach*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1999, s. 145.

75 Por. D. Trawkowska, *Profesjonalizm w pracy socjalnej – perspektywa teoretyczna i empiryczna polskich doświadczeń*, [w:] W. Szymczak (red.), *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, op. cit., s. 132–133.

76 Por. Ch. Warren-Adamson, A.-M. David, J.-P. Ducandas, *What's Happening in France? The Settlement and Social Action Centre: Exchange as Empowerment*, [w:] Ch. Warren-Adamson (red.), *Family Centres and their International Role in Social Action*, Ashgate Publishing Company, Hampshire 2001, s. 40.

77 Por. Ch. Stones, *The Family Centre and the Consolidation of Integrated Practice*, [w:] *ibidem*, s. 27–28.

winien stać się „twórcą” i realizatorem idei pomagania oraz reprezentować *empowerment ethos*, który jest częścią zintegrowanej praktyki skierowanej do klienta, stanowiąc zarazem sposób życia, podstawę systemu wartości zarówno zespołu pracowników, jak i odbiorców ich usług. Obok dążenia do osiągnięcia pożądanych zmian w sytuacji problemowej klientów centra gromadzą wiedzę na temat społeczności lokalnej i integrują społeczności sąsiedzkie. Członkowie środowiska lokalnego postrzegają centra jako źródło siły dla rodzin i całej społeczności – oprócz skorzystania z różnych usług można się tam włączyć do grupy, znaleźć kogoś z danego środowiska, kto pomoże albo komu można pomóc⁷⁸.

Z wielu ekspertyz dotyczących kierunku rozwoju pracy socjalnej przygotowanych przez ekspertów z różnych krajów wynika, że powoli kończy się era pracownika socjalnego jako urzędnika „za biurkiem”. Poszukiwani są specjaliści, którzy mają unikalne, niepowtarzalne kompetencje i posługują się elektronicznymi instrumentami przekazywania informacji. Wyposażeni w środki komunikacji i łączności oraz odpowiednie kompetencje, mogą żyć i pracować wszędzie. Czas i miejsce świadczenia pracy przestają mieć jakiegokolwiek znaczenie⁷⁹. W tak ujętym globalnym wymiarze praca socjalna jest określana przez zachodnich badaczy jako „profesja gigant” – jej niezagrożona przyszłość zdaje się oczywista, oczekuje się bowiem silnego wzrostu liczby miejsc pracy i wysokiego prestiżu społecznego⁸⁰.

Indywidualizacja i związana z nią pluralizacja stylu życia wymuszają ciągle redefiniowanie tożsamości jednostki. Według Anthony’ego Giddensa, tożsamość stanowi refleksyjnje organizowany projekt „ja”, mający zapewnić spójność narracji biograficznej, poczucie autentyczności i możliwość samookreślenia⁸¹. We współczesnym społeczeństwie ryzyka każdy w pewnym sensie sam pisze swój „skrypt biograficzny”, istnieje nawet przymus kształtowania własnej tożsamości, która nie jest przekazywana, ale konstruowana. Pracownik socjalny, zgodnie z koncepcją Charlesa Taylora, negocjuje tożsamość ze swoim otoczeniem w dialogu z innymi ludźmi – w zgodzie z tym, jak go widzą, lub w opozycji do tych wyobrażeń⁸². Tożsamość pracownika socjalnego okazuje się również przedmiotem poszukiwań ze względu na sprzeczne oczekiwania i wyobrażenia samego siebie oraz wobec siebie, odmienne koncepcje swoich ról i funkcji. Pracownik socjalny ma być rzecznikiem swoich klientów i ich rodzin, reprezentantem interesu publicznego, agentem kontroli społecznej, profesjonalistą świadczącym usługi na zasadach

78 Por. P. Montgomery, C. Cook, *Education and Empowerment in Family Centres*, [w:] *ibidem*, s. 53.

79 Por. K. Zięba, *Pracownik socjalny pracownikiem wiedzy*, [w:] M. Czapka, L. Frąckiewicz (red.), *Zarządzanie w pracy socjalnej. Wczoraj, dziś i jutro*, Górnośląska Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. kard. Augusta Hlonda w Mysłowicach, Mysłowice 2008, s. 59.

80 L. Ginsberg, *Przyszłość pracy socjalnej jako profesji*, [w:] J.G. Daley (red.), *Postępy w pracy socjalnej. Łącząc badania, edukację i praktykę*, op. cit., s. 17.

81 Por. A. Giddens, *Nowoczesność i tożsamość. „Ja” i społeczeństwo w epoce późnej nowoczesności*, przeł. A. Szulżycka, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004, s. 8–9.

82 Por. Ch. Taylor, *Etyka autentyczności*, przeł. A. Pawelec, Społeczny Instytut Wydawniczy „Znak”, Kraków 2002, s. 38, 47.

komercyjnych, reformatorem zaangażowanym w działania na rzecz zmian ustawodawstwa socjalnego⁸³.

Żyjemy w społeczeństwie nauki, mediów i informacji, przez które jedni produkują definicje tożsamości, a inni je konsumują. W istniejących warunkach umiejętności potrzebne do ukształtowania współczesnej wersji tożsamości pracowników socjalnych w Polsce przypominają więc umiejętności żonglera lub pomysłowość i zręczność prestidigitatora.

83 Por. K. Wódcz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998, s. 96.

Magdalena Dudkiewicz

Jak nas widzą, tak nas piszą

– wizerunek publiczny pracowników socjalnych

Truizmem jest stwierdzenie, że pracownik socjalny nie ma lekko. Jego praca z definicji jest stresująca i odpowiedzialna, dotyczy skumulowanych problemów ludzi i środowisk wymagających wsparcia, a jeśli porówna się ją z pracą na przykład policjanta czy lekarza, to okaże się dodatkowo, że jest zdecydowanie mniej dookreślona, implikuje wiele dylematów i konieczność dokonywania niejednoznacznych (także moralnie) rozstrzygnięć. Konsekwencją tej złożoności jest trudność w formułowaniu komunikatu, przekazu na temat pracy socjalnej. Nie jest łatwo powiedzieć społeczeństwu, na czym polega praca socjalna, ani wyjaśnić, czemu służy system pomocy społecznej, dlaczego trzeba przeznaczać na ten cel pieniądze i czy to się społecznie opłaca. Z danych uzyskanych w ramach zrealizowanych w Instytucie Spraw Publicznych w 2010 roku badań pracowników socjalnych: ilościowego i jakościowego, których wyniki – w zakresie dotyczącym wizerunku publicznego tej grupy zawodowej – omawiam w niniejszym opracowaniu, wynika, że pracownicy socjalni zdają sobie sprawę z braku dobrego wizerunku społecznego („pracujemy z wykluczonymi, to my też jesteśmy wykluczone”) i dostrzegają konieczność zmiany tego stanu rzeczy („trzeba zmienić mentalność, że to nie są tylko ludzie z pomocy społecznej, lecz aż ludzie z pomocy społecznej”)¹.

Kwestia dobrej komunikacji ze społeczeństwem wydaje się kluczowa, aby było możliwe podniesienie prestiżu pracownika socjalnego i całego systemu pomocy społecznej. Dla opinii publicznej jest oczywiste, że ludzi trzeba

¹ Cytaty pochodzą z wypowiedzi osób uczestniczących w wywiadach grupowych przeprowadzonych w ramach badania jakościowego. Por. raport z tego badania: M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.

leczyć², a przestępców ścigać i karać³. Powoli oczywiste staje się także to, że ochrona środowiska to wspólna sprawa (nasza i kolejnych pokoleń⁴) i że rozwój gospodarczy regionu czy kraju przekłada się na życie każdego obywatela. A pomaganie najsłabszym, pozostającym w trudnej sytuacji ekonomicznej członkom społeczeństwa nie jest – jak się wydaje – ani oczywiste, ani postrzegane jako wspólna sprawa całego społeczeństwa (lub lokalnej społeczności), koszty takiej pomocy są raczej widziane jako balast dla finansów publicznych niż konieczny do poniesienia wydatek na rzecz rozwoju. Dotyczy to opinii zarówno obywateli, jak i władz. Na znaczenie „atmosfery społecznej” wokół podejmowanych działań pomocowych wskazują między innymi Wielisława Warzywoda-Kruszyńska i Kamil Kruszyński⁵, którzy – analizując czynniki determinujące działalność władz lokalnych w zakresie polityki społecznej – wymieniają wśród nich między innymi „atmosferę wokół problemów społecznych wyrażaną przede wszystkim przez osoby opiniotwórcze i środki przekazu, [...] sposoby konceptualizowania biedy i biednych oraz postrzegania biedy przez lokalne elity polityczne, [...] nastawienia lokalnej społeczności wobec ludności wymagającej wsparcia i zagrożonej wykluczeniem społecznym”⁶.

Trudno znaleźć przekrojowe ogólnopolskie badania dotyczące nastawienia władz i społeczeństwa do zjawiska biedy, w wielu opracowaniach i raportach pojawiają się jednak istotne wskazania na ten temat. Cytowani wyżej autorzy, korzystając z badań prowadzonych w Łodzi, podkreślają brak całościowego podejścia, zauważając, że „«problemami społecznymi» nazywane są poszczególne negatywne zjawiska (alkoholizm, bezrobocie, bezradność), a nie złożony i wielowymiarowy proces marginalizacji całych środowisk społecznych”⁷. Dalej piszą, że „od początku transformacji bieda traktowana była przez elity rządzące jako «koszt» procesu modernizacji, łagodzony poprzez stosowanie działań ratunkowych. [...] Polityka Państwa ukierunkowana była na realizację interesów przedsiębiorców i ludzi bardziej zamożnych, przy pozostawieniu biednych samym sobie”⁸. Z kolei w raporcie przygotowanym dla Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Poznaniu⁹

2 Por. *Chroniczny problem służby zdrowia*. Raport z badań, TNS OBOP, Warszawa, czerwiec 2007 roku.

3 Por. *Moralność publiczna i stosunek do zachowań naganych społecznie*. Raport z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2009 – http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2009/K_071_09.PDF [dostęp: 28 sierpnia 2011 roku].

4 Por. *Polacy o stanie środowiska i zmianach klimatu*. Raport z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2010 – http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2010/K_001_10.PDF [dostęp: 28 sierpnia 2011 roku].

5 Por. *Dziedziczenie biedy i wykluczenia społecznego – w perspektywie lokalnej polityki społecznej*, [w:] R. Szarffenberg (red.), *Ubóstwo i wykluczenie społeczne*, Raport Krajowy Polskiej Koalicji Social Watch i Polskiego Komitetu European Anti-Powerty Network, Warszawa 2010 – http://www.kph.org.pl/publikacje/raport_sw_2010.pdf [dostęp: 28 sierpnia 2011 roku].

6 *Ibidem*, s. 49.

7 *Ibidem*, s. 55.

8 *Ibidem*.

9 Raport z badania ewaluacyjnego „Bariery w aplikowaniu o środki EFS przez jednostki samorządu terytorialnego województwa wielkopolskiego”, przygotowany przez zespół ewaluatorów firmy PAG Uniconsult oraz Laboratorium Badań Społecznych na zlecenie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Poznaniu, Warszawa 2009 [mps].

czytamy: „EFS [Europejski Fundusz Społeczny] przegrywa z projektami inwestycyjnymi ze względu na ich większą «medialność» i widoczność dla obywateli. Przekonanie o przewagach projektów inwestycyjnych wyrażają zwłaszcza przedstawiciele urzędów gmin, starostw oraz placówek edukacyjnych – czyli te JST [jednostki samorządu terytorialnego], które mogą takie projekty infrastrukturalne realizować. Problem ten dotyczy zwłaszcza gmin, które wybierają projekty inwestycyjne chętniej, niż miękkie. Związane może to być z większą «widowiskowością» projektów twardych, które łatwo dostrzeże społeczność lokalna. Z drugiej strony braki w infrastrukturze gminnej, np. drogowej, są na tyle palące, że w sytuacji ograniczonych zasobów (w szczególności kadrowych: osób obsługujących projekty) zapada decyzja na niekorzyść EFS”¹⁰. Podobnie mówili o tym uczestnicy innego badania prowadzonego przez Instytut Spraw Publicznych, w ramach którego zarówno pełnomocnicy jednostek samorządu terytorialnego do spraw współpracy z organizacjami pozarządowymi, jak i przedstawiciele organizacji pozarządowych często podkreślali, że lokalne władze dostrzegają niemal wyłącznie konieczność inwestowania w infrastrukturę techniczną¹¹.

Koresponduje z tym obraz, jaki rysuje się w oczekiwaniach obywateli wobec władz. Tutaj znowu brakuje badań wprost podejmujących tę kwestię, znamienne wydają się jednak wyniki dotyczące żądań stawianych kolejnym rządóm. Za przykład może posłużyć badanie oczekiwań formułowanych przez obywateli wobec Donalda Tuska, gdy obejmował on urząd Prezesa Rady Ministrów w 2007 roku. Wśród postulatów związanych z materialnymi warunkami życia najwięcej wskazań uzyskało ogólnie „lepsze życie, dobrobyt” (19,0%) oraz „podwyżki płac” (12,0%) i „podwyżki rent i emerytur” (10,0%). Tylko 3,0% badanych wskazało kategorię „ograniczenie ubóstwa, pomoc socjalna dla najuboższych, pomoc bezdomnym, bezrobotnym”¹². Podobnie sytuacja wygląda w wypadku oczekiwań wobec władz lokalnych – jak pokazują wyniki badania mieszkańców Gliwic¹³, za priorytetowe sprawy dla rozwoju swojego miasta uznają oni „drogi i chodniki” (67,0%), „wygląd i czystość” (24,0%) oraz „pracę i przemysł” (19,0%). Kwestia pomocy najuboższemu w ogóle nie znalazła się wśród wskazań, a najbliższa potrzebującym (choć enigmatyczna) kategoria „ludzie” uzyskała niespełna 2,0%. Z przytoczonymi wynikami dobrze koresponduje także odnotowywana

¹⁰ *Ibidem*, s. 58.

¹¹ Jak ujął to jeden z badanych: „Radnych żadne projekty nie interesują. [...] To jest wojna, bo 200 ileś tysięcy to ile oni kilometrów dróg wybudują! [...] tylko drogi, i drogi i drogi”. Cytat pochodzi z transkrypcji wywiadu grupowego przeprowadzanego w ramach projektu „Model współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych – wypracowanie i upowszechnienie standardów współpracy”, realizowanego w ramach Priorytetu 5 *Dobre rządzenie*, Działania 5.4 *Rozwój potencjału trzeciego sektora*, Poddziałania 5.4.1 *Wsparcie systemowe dla trzeciego sektora* Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

¹² Por. *Oczekiwania i nadzieje związane z rządem Donalda Tuska*. Raport z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2007 – http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2007/K_179_07.PDF [dostęp: 28 sierpnia 2011 roku].

¹³ Por. *Badanie opinii mieszkańców Gliwic: ocena stanu miasta, warunków życia oraz oczekiwania wobec władz miejskich*, Business Consulting, Katowice 2008 – http://www.um.gliwice.pl/pub/file/streszczenie_badanie_opinii_publicznej2008.pdf [dostęp: 28 sierpnia 2011 roku].

przez badaczy społecznych zmiana nastawienia Polaków wobec najuboższych – rośnie przekonanie o tym, że to biedni są sami sobie winni, że to jest ich sprawa, ponieważ przyczyną nie są warunki zewnętrzne (na przykład zdecydowanie częściej niż kilka lat temu wśród przyczyn ich problemów wskazuje się niechęć do podejmowania pracy – w miejsce bezrobocia, a także alkoholizm czy brak umiejętności załatwiania swoich spraw)¹⁴.

Taki stan rzeczy rodzi trzy kluczowe pytania:

- Czy takie postrzeganie kwestii biedy i wykluczenia to jest problem – i dla kogo?
- Jeśli tak, to czy można coś z tym zrobić?
- Jeśli można, to jakimi metodami?

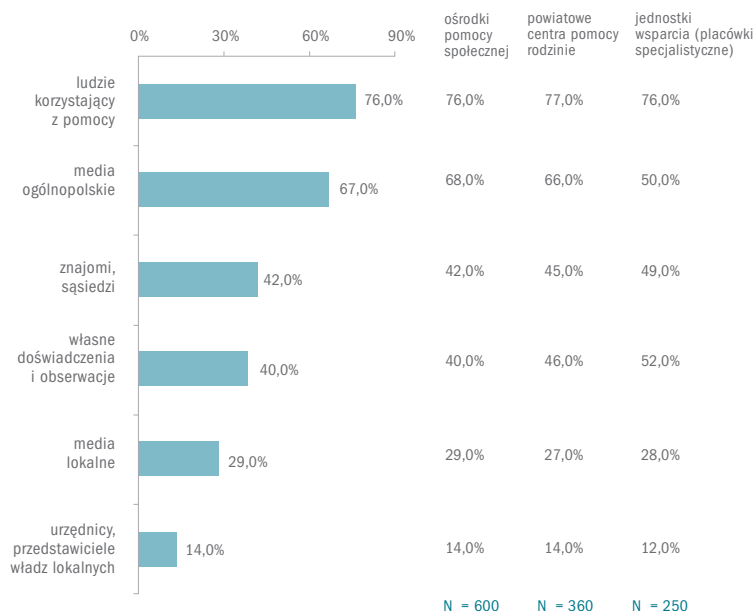
Pracownicy socjalni o swoim wizerunku. Jak jest – i dlaczego tak źle?

Zawarta poniżej odpowiedź na pytanie: „Jak jest?” nie dotyczy rzeczywistego wizerunku społecznego pracowników socjalnych, ale wyobrażeń ich samych o tym wizerunku. Ponieważ kwestie wizerunkowe (szczególnie w wymiarze medialnym) stanowiły wątek obecny we wszystkich wywiadach grupowych przeprowadzonych w ramach przywołanego już badania jakościowego z 2010 roku, wywoływany spontanicznie przez badanych, zdecydowaliśmy się zadać dwa pytania na ten temat w badaniu ilościowym. Chcieliśmy się dowiedzieć, jaki jest – zdaniem pracowników socjalnych – obraz ich profesji w oczach społeczeństwa oraz skąd – według nich – czerpie ono informacje i opinie na ten temat.

W zdecydowanej większości pracownicy socjalni są przekonani, że główne źródła wiedzy o ich pracy i o pomocy społecznej w ogóle to, z jednej strony, beneficjenci tego systemu, z drugiej zaś strony – media ogólnopolskie (wykres 1). Są to źródła skrajnie odmienne: pierwsze jest zindywidualizowane i nieformalne – osoby korzystające z pomocy mogą być znane osobiście lub z widzenia (z sąsiedztwa), z kolei drugie jest instytucjonalne, odległe i w znacznym stopniu anonimowe – media ogólnopolskie przekazują informacje uogólnione lub relacjonują wydarzenia z reguły z miejsc nieznanych bezpośrednio odbiorcom ich komunikatu. Mamy zatem do czynienia z przekonaniem o przekazie biegnącym dwutorowo: wypływającym z osobistego kontaktu z pracownikiem socjalnym oraz ogólnym i często stereotypowym. Oczywiście oprócz dwóch dominujących źródeł pojawiają się także inne

¹⁴ Por. *Opinie na temat zasięgu biedy w Polsce. Raport z badań*, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2007 – http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2007/K_071_07.PDF [dostęp: 28 sierpnia 2011 roku].

– dwóch na pięciu badanych wskazało wiedzę, poglądy znajomych i (lub) sąsiadów oraz własne obserwacje i doświadczenia ludzi. Niestety, słabo zaznacza się rola lokalnej opinii publicznej – mediów lokalnych, lokalnej administracji – a właściwie nieobecna jest rola duchowieństwa.



Wykres 1.
Opinie pracowników socjalnych (N = 1210) na temat źródeł wiedzy społeczeństwa o nich i o ich pracy

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Taki ogląd źródeł wiedzy jest ogólnie spójny w całej populacji pracowników socjalnych, a zmienne społeczno-demograficzne nie różnicują systematycznie tych opinii. Drobne zróżnicowania można zaobserwować w wypadku wieku (najmłodszy pracownicy socjalni częściej wskazują znajomych i sąsiadów) i wykształcenia (osoby z wykształceniem średnim kładą większy nacisk na własne obserwacje społeczeństwa). Warto jednak podkreślić, że poglądy w tej kwestii istotnie różnicuje miejsce pracy – osoby zatrudnione w jednostkach wsparcia (placówkach specjalistycznych: schroniskach i noclegowniach dla bezdomnych, środowiskowych domach samopomocy i centrach integracji społecznej) znacznie rzadziej niż ich koleżanki i koledzy z placówek stanowiących trzon publicznego systemu pomocy społecznej – ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie – wskazują media ogólnopolskie. Za równorzędne z nimi źródło wiedzy i opinii są skłonni uważać znajomych i sąsiadów oraz własne doświadczenia i obserwacje obywateli.

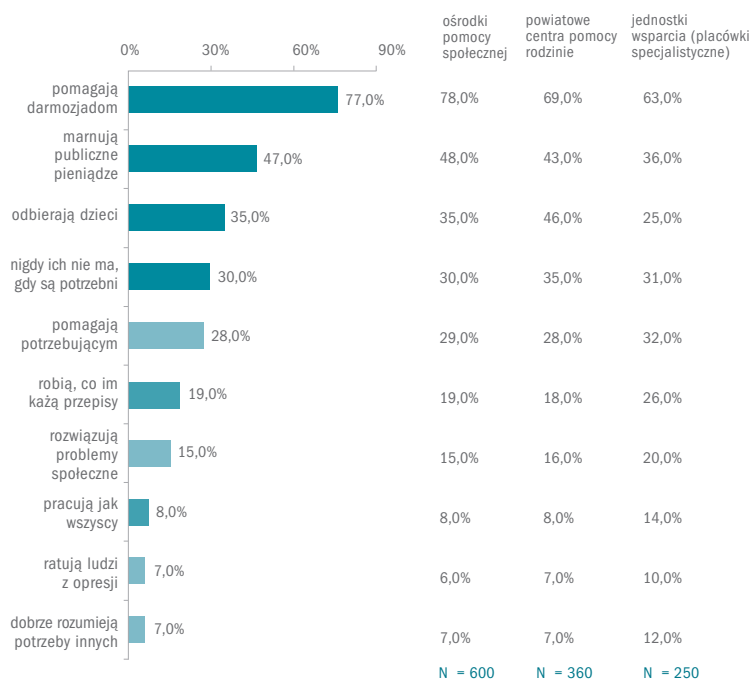
Na podstawie przeprowadzonych badań nie sposób stwierdzić, w jakim stopniu pracownicy socjalni te różne przekazy uznają za spójne, wzajemnie

się wzmacniające, a w jakim stopniu – za zróżnicowane i konkurencyjne. Jak jednak pokazują odpowiedzi na kolejne pytanie, są oni raczej zgodni co do konsekwencji tych przekazów.

Pracownicy socjalni są przekonani, że ich publiczny wizerunek jest bardzo negatywny. Mając do wyboru najwyżej trzy opinie z listy dziesięciu określić zaproponowanych przez badaczy (czterech negatywnych, czterech pozytywnych i dwóch neutralnych), najczęściej wybierali negatywne (wykres 2). Mamy do czynienia z grupą zawodową w zdecydowanej większości (blisko cztery piąte respondentów!) przekonaną, że społeczeństwo widzi w nich osoby pomagające darmozjadom, dodatkowo prawie połowa badanych sądzi, że ludzie uważają ich działania za marnowanie publicznych pieniędzy. Najczęściej wskazywane pozytywne określenie – „pomaganie potrzebującym” – wymieniło jedynie nieco więcej niż 25% pracowników socjalnych, a „rozwiązywanie problemów społecznych” – tylko 15%.

Wykres 2.

Opinie pracowników socjalnych (N = 1210) na temat ich społecznego odbioru



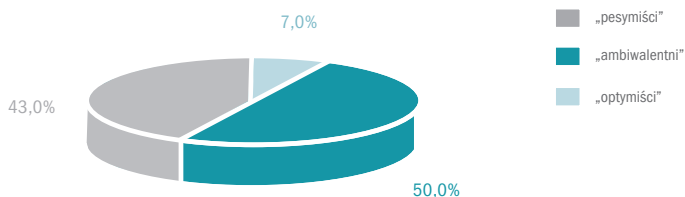
Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

O tym, że – zdaniem społeczeństwa – pracownicy socjalni pomagają darmozjadom, najsilniej są przekonani respondenci z największych miast (powyżej 100 tysięcy mieszkańców), z górnych grup wiekowych, zwłaszcza osoby w wieku pięćdziesięciu jeden i więcej lat (81,0% tej grupy), z najdłuższym

stażem pracy w pomocy społecznej (dwadzieścia jeden i więcej lat). Tylko w jednej grupie demograficznej (dość zresztą nielicznej w badanej populacji) przekonanie o negatywnym wizerunku społecznym pracowników socjalnych było nieco bardziej zrównoważone opiniami, że wcale nie jest tak źle. Mowa o pracownikach socjalnych ze średnim wykształceniem, którzy wprawdzie także najczęściej wskazywali odpowiedź „pomaganie darmozjadom” (59,0%), ale niewiele rzadziej (52,0%) wybierali opinię „pomagają potrzebującym”.

Z kolei w miastach powyżej 50 tysięcy mieszkańców częściej przypisywano społeczeństwu pogląd, że pracownicy socjalni odbierają ludziom dzieci. Ma to zapewne związek z usytuowaniem powiatowych centrów pomocy rodzinie właśnie w tych ośrodkach miejskich – opinia taka jest bowiem szczególnie silna wśród pracowników tej instytucji (prawie połowa z nich tak właśnie uważa). Słabnie przekonanie o tym wśród respondentów powyżej czterdziestego roku życia, z większą liczbą dzieci we własnej rodzinie i z dłuższym stażem pracy w pomocy społecznej. Ogólnie negatywne postrzeganie własnego wizerunku w społeczeństwie jest wspólne dla pracowników wszystkich rodzajów instytucji, ponownie jednak nieco inaczej wypadają pracownicy jednostek wsparcia (placówek specjalistycznych), którzy rysują trochę mniej czarny obraz sytuacji.

Zaprezentowane wyniki pokazują rozkłady odpowiedzi, nie charakteryzują jednak konfiguracji, w jakich są one wybierane. Pogłębiona analiza (wykres 3) pozwala wyodrębnić wśród badanych dwie grupy: przekonanych o jednoznacznie negatywnej i przekonanych o jednoznacznie pozytywnej percepcji społecznej ich działań. Pierwsza grupa („pesymiści”) to osoby, które z listy dziesięciu odpowiedzi wybrały wyłącznie odpowiedzi negatywne, druga grupa („optymiści”) to osoby, które wybrały odpowiedzi wyłącznie pozytywne. Trzecia grupa to „ambivalentni”, ponieważ – w różnych konfiguracjach – wybierali odpowiedzi o różnicowanym zabarwieniu emocjonalnym.



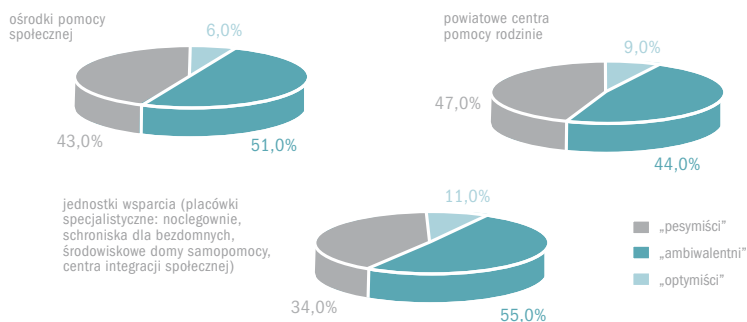
Wykres 3.
„Optymiści”,
„pesymiści”
i „ambivalentni” wśród
badanych pracowników
socjalnych (N = 1210)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Pierwsza grupa („pesymiści”) jest oczywiście zdecydowanie liczniejsza, stanowi ponad dwie piąte (43,0%) badanych, podczas gdy pracowników socjalnych przekonanych o dobrej społecznej ocenie ich działań („optymiści”) jest tylko niecałe 7,0%. „Pesymiści” to grupa zdecydowanie zdominowana przez pracow-

ników socjalnych ośrodków pomocy społecznej (stanowią dokładnie jej połowę) – pracownicy socjalni zatrudnieni w powiatowych centrach pomocy rodzinie reprezentują ją w jednej trzeciej (32,0%), a pracownicy socjalni placówek specjalistycznych – w mniej niż jednej szóstej (16,0%). Skład „optymistów” jest zgoła odmienny – wprawdzie tutaj również najwięcej jest pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej, ale już niespełna 40,0%, z kolei niemal 30,0% stanowią pracownicy socjalni placówek specjalistycznych.

Wykres 4.
„Optymiści”,
„pesymiści”
i „ambiwalentni”
w poszczególnych
rodzajach instytucji



Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Przy tak dużej dysproporcji liczebnej między grupą „negatywną” i „pozytywną” respondenci przekonani o tym, że społeczeństwo źle ich ocenia, dominują oczywiście we wszystkich trzech rodzajach instytucji (wykres 4). Jeśli jednak porówna się stosunek liczby „pesymistów” do „optymistów” w każdej z trzech grup pracowników socjalnych, to odczyta się zgoła inny obraz każdej z nich: o ile w ośrodkach pomocy społecznej „pesymistów” jest prawie siedem razy więcej niż „optymistów”, o tyle w powiatowych centrach pomocy rodzinie różnica ta wynosi 5,5, a w placówkach specjalistycznych „pesymistów” jest już tylko trzy razy więcej niż „optymistów”. Oprócz miejsca pracy obie grupy różnią się także pod innymi względami: „optymiści” zdecydowanie częściej mieszkają na wsi i w małych miasteczkach (osoby takie stanowią 62,0% grupy „optymistów”, w grupie „pesymistów” jest ich tylko 34,0%), częściej mają również wykształcenie pomaturalne lub niższe (w grupie „optymistów” takich osób jest 55,0%, a w grupie „pesymistów” – 38,0%). Można chyba w tym miejscu zaryzykować tezę, że optymizm co do społecznego wizerunku jest negatywnie skorelowany z dystansem pracownika socjalnego do beneficjenta pomocy społecznej. Jest bowiem lepszy wówczas, gdy relacja między nimi jest bliższa, bardziej bezpośrednia, na co ogólnie większe szanse ma pracownik socjalny zatrudniony w specjalistycznej placówce wsparcia (nie zaś w bardziej biurokratyzowanym ośrodku pomocy społecznej lub powiatowym centrum pomocy rodzinie), w mniejszej miejscowości i z mniejszą różnicą wykształcenia.

Na tym jednak nie koniec różnic. Wprawdzie obie grupy podzielają (w gruncie rzeczy wspólny dla pracowników socjalnych w Polsce) pogląd, że głównym źródłem opinii społeczeństwa o ich pracy są osoby korzystające ze wsparcia pomocy społecznej („optymiści” – 74,0%, „pesymiści” – 79,0%), ale w ocenie pozostałych źródeł zdecydowanie się różnią. Zdaniem „pesymistów”, media ogólnopolskie są prawie równorzędnym źródłem kształtowania opinii społecznej (77,0%) – pozostałe odpowiedzi wskazywało tylko niespełna 40% tej grupy – tymczasem dla „optymistów” ważniejsze źródła wiedzy i opinii o pracownikach socjalnych to znajomi i sąsiedzi (62,0%) oraz własne doświadczenia i obserwacje (52,0%) – media ogólnopolskie wskazała tylko co trzeci „optymista”.

Tyle, w zakresie wizerunku publicznego pracowników socjalnych, wynika z badania ilościowego. Warto się jednak przyjrzeć także wnioskom z analizy zebranego materiału jakościowego¹⁵. Pierwsza kwestia to ponownie pytanie o to, jak pracownicy socjalni oceniają opinię społeczną na swój temat. Wiele informacji z tego zakresu przynosi analiza pola semantycznego pojęcia „społeczny wizerunek pracowników socjalnych”¹⁶. Jak nietrudno przewidzieć, dominują sformułowania o negatywnym zabarwieniu. Na podstawie trzydziestu pięciu odnalezionych ekwiwalentów o zabarwieniu negatywnym można wyróżnić kilka wątków, które wskazują na:

- ogólnie złą opinię: „niski prestiż zawodu, mówienie tylko źle, wieszanie psów”,
- wyłącznie negatywne nawiązania: „mówienie, że pracownik socjalny nie dopilnował dzieci, obecność w mediach, bo ktoś zamarzył, pokazywanie pomocy społecznej tylko wtedy, gdy jest problem”,
- brak wiedzy w społeczeństwie: „brak jakiegokolwiek pojęcia, brak świadomości, co ten pracownik socjalny robi i czym się zajmuje, i że on pomaga, pomieszczone postrzeżenie”,
- złe nastawienie mediów: „pokazanie w telewizji, że pracownicy socjalni są nieudolni, pokazywanie wspierania alkoholików, pijaków, nierobów, prowadzenie nagonki w mediach”,

15 Należy pamiętać o zdecydowanie odmiennym charakterze tych danych. Wynika on nie tylko z oczywistych różnic statusu wyników badań ilościowych i jakościowych, ale także z tego, że respondenci w badaniu jakościowym z 2010 roku wywodzili się wyłącznie z ośrodków pomocy społecznej (nie było wśród nich przedstawicieli powiatowych centrów pomocy rodzinie ani placówek specjalistycznych), a zagadnienia, które na potrzeby niniejszego tekstu poddano analizie (społeczny wizerunek pracowników socjalnych i media), nie były tematem prowadzonych dyskusji (wywiadów) grupowych, lecz stanowiły jedynie wątki samodzielnie wprowadzane do dyskusji przez respondentów. Bliższe informacje o metodologii tego badania w: M. Dudkiewicz, M. Granosik, M. Raclaw, *Nota metodologiczna*, [w:] M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, op. cit.

16 Zastosowana tutaj metoda analizy pól semantycznych polega na dokonaniu wyboru słów kluczowych (podmiotów), a następnie utworzeniu dla nich – na podstawie analizowanego tekstu – sześciu osobnych sieci ekwiwalentów, opozycji, określeń, asocjacji, działań podmiotu i działań na podmiot. W przeprowadzonych na potrzeby tekstu analizach odtworzono tylko niektóre sieci, istotne z punktu widzenia podjętej problematyki. Analiza pola semantycznego pozwoliła odbudować „czytelność znaczącą” analizowanych pojęć, a także – dzięki przypisaniu poszczególnym wyrażeniom temperatur emocjonalnych – zrekonstruować stosunek emocjonalny badanych. Por.: R. Robin, *Badanie pól semantycznych: doświadczenia Ośrodka Leksykologii Politycznej w Saint-Cloud*, [w:] M. Głowiński (red.), *Język i społeczeństwo*, Czytelnik, Warszawa 1980, s. 252; B. Fatyga, K. Górniak, P. Zieliński, *Dwie Europy. Młodzi Niemcy i młodzi Polacy na przełomie wieków. Plemienny wróg – globalny kumpel*, Fundacja Współpracy Polsko-Niemieckiej, Warszawa 2000, t. 1, s. 13.

- brak profesjonalnych działań ze strony samych pracowników socjalnych i instytucji pomocy społecznej: „brak umiejętności sprzedania się, brak rzecznika telewizyjnego, brak umiejętności mówienia o sukcesach, brak umiejętności pokazania, że jest się profesjonalnym”.

W całym analizowanym materiale udało się odnaleźć tylko dwa ekwiwalenty pozytywne („prestż, który trochę wzrósł” i „coś ładnego medialnie”) oraz dziesięć ekwiwalentów neutralnych (między innymi „ocenie naszej pracy przez media, puszczenie famy” czy „ogląd pomocy społecznej”). Taki obraz wzmacnia także analiza sieci opozycji, która pokazuje, czym nie jest analizowane pojęcie, stanowi więc jakby odwrotny jego obraz. Tutaj można wyodrębnić dwa podstawowe wątki. Najważniejszy to pozytywny obraz społeczny pomocy społecznej i działania zmierzającego do jego kształtowania („docenianie, dostrzeganie tego, co dobre, mówienie o naszych indywidualnych sukcesach, z których my się cieszymy, pokazanie, że pomoc społeczna daje z siebie wszystko, pokazanie, że pracownik socjalny pracuje z powołania, że lubi pomagać, pokazanie, że socjalni robią wiele fajnych rzeczy”). Drugi wątek to rzetelna wiedza i informacja („edukacja społeczeństwa, czym dokładnie zajmuje się pomoc społeczna, informacje konkretne, związane”).

Znaczenie i konsekwencje takiego stanu rzeczy pozwala przybliżyć analiza sieci asocjacji, czyli najważniejszych kontekstów, w jakich badani formułowali stwierdzenia o wizerunku. Są to:

- negatywne odczucia i doznania: „bardzo duży dyskomfort, odczucia przykre, wstyd, straszenie, problem się dzieje, taka bardzo duża presja z zewnątrz”,
- świat mediów: „jedna dziennikarka, która bardzo nas nie lubi, Polsat, radio, redaktor, te wszystkie interwencje, ekspresy reporterów, TVN, ktoś z telewizji, ładny artykuł na dzień kobiet, telewizja”,
- otoczenie lokalne: „władze, mieszkańcy, ktoś z ratusza, zwykli ludzie, społeczności lokalne, ludzie, którzy mówią, że ta socjalna to taka zdzira, nie dała mi pieniędzy, dzieci mi odbiera, taka i owaka, osoby niezwiązane z pomocą społeczną, człowiek z zewnątrz, klienci”,
- sprawy środowiska zawodowego: „ustawa o zawodzie pracownika socjalnego, dzień pracownika socjalnego, ośrodek pomocy społecznej”.

Głębokie przekonanie pracowników socjalnych o dużym znaczeniu mediów (przede wszystkich ogólnopolskich) w kształtowaniu ich wizerunku społecznego stanowi uzasadnienie kolejnej analizy, tym razem pola semantycznego wyrażenia „media”. Jak wynika z analizy sieci ekwiwalentów, dla pracowników socjalnych media mają dwa podstawowe oblicza: instytucjonalne i personalne. Jeśli chodzi o postrzeganie mediów jako instytucji, to pojawia się tu albo ogólny typ medium – wówczas dominuje telewizja, czasem są

również przywoływane radio i prasa (gazeta), albo nazwy konkretnych mediów, rodzaje lub tytuły publikacji („TVN, radio i telewizja Lublin, Polsat, «Nowości», wiadomości, te wszystkie interwencje, ekspresy reporterów”). Zdecydowanie najczęściej media mają jednak twarz konkretnej osoby: „człowiek z zewnątrz, redaktor z TVN, jedna dziennikarka, ktoś z telewizji, pani na «O», taka pani”.

Sieć asocjacji pozwala scharakteryzować konteksty, w jakich badani pracownicy socjalni mówili o mediach. Tylko raz ten kontekst był pozytywny („dzień pracownika socjalnego”). Pojawiło się kilka skojarzeń neutralnych, bez zabarwienia emocjonalnego („klienci, ogląd pomocy społecznej, taki ogląd sytuacji”), ale zdecydowanie dominowały wyrażenia negatywne („powódź, sensacja, taka łątka, że kuratorzy zabierają dzieci, człowiek, który zamarł”). Najbardziej niepokojące są negatywne odczucia związane z przekazem medialnym oraz ich konsekwencje dla samopoczucia pracowników socjalnych („bardzo duża presja z zewnątrz, bardzo duży dyskomfort w pracy, takie odczucia, przykre zresztą”).

W analizie pojęcia „media” zasadne okazało się także wyodrębnienie sieci działań podmiotu i określić, co pozwala odpowiedzieć na pytania o to, jakie są i czym się zajmują media. Okazuje się, że media, formułując swój przekaz o pracownikach socjalnych – zdaniem tych ostatnich – przede wszystkim szkalują („mówią, że ten z opieki nie widział, nie słyszał, to jest jego wina; pokazują, że jesteśmy tą najgorszą grupą zawodową, psy na nas wieszają”). W swoich ocenach media są niesprawiedliwe – zamiast pokazać, w czym naprawdę jest problem, zrzucają całą odpowiedzialność na pracowników socjalnych („pokazują pracownika socjalnego, jeżeli dzieje się coś niedobrego, puszczają famę, że my możemy dzieci zabierać, i teraz się ciągnie, czyli ogólnie kreują negatywny obraz”). Często myślą podstawowe rzeczy, dezinformują („mówią: «ta opieka»”). Tego rodzaju zachowania mediów, negatywnie oceniane przez pracowników socjalnych, z całą wyrazistością dały o sobie znać podczas powodzi. Media najpierw doprowadziły do dezinformacji w sprawie procedur wymaganych przy wypłacie zasiłków („nagłośnili, że pomoc dla powodzian będzie prosta, bez dokumentów, bez dodatkowych zaświadczeń”), a następnie „pokazywały, że dziewczyny są nieudolne, że jeszcze nie wypłaciły”. Czasem jednak media robią coś dobrego („organizuje projekt «pomóż dzieciom przetrwać zimą»”), ale zdecydowanie za mało („jeszcze mówią za mało o dniu pracownika socjalnego”). Zdarza się co prawda, że można zdobyć ich przychyłność („pokazują ładnie medialnie, opublikowali ładny artykuł na dzień kobiet”), mimo to ogólnie raczej nie pokazują sukcesów w pracy socjalnej („nas nie pokazują, że robimy wiele fajnych rzeczy, nie mówią o tym, że kogoś wyciągniemy, lecz przychodzą tylko i wyłącznie po to, żeby cię ocenić, ale w kategoriach krytyki”).

Z takich działań wynika oczywiście ocena mediów, jakiej dokonują pracownicy socjalni. Media są przede wszystkim niekompetentne („nie wiedzą, na czym to polega, są pełne sprzeczności, nie mają pojęcia, kierują się zasadą «a good news is a bad news»: nie mówią tego dobrego, tylko że coś się złe

dzieje, bo pracownik socjalny nie dopilnował”), a dobrych informacji nie dostrzegają („te nasze indywidualne sukcesy nie są dla nich ciekawe, tego nie dostrzegają”) i nie przekazują („brakuje w nich informacji pozytywnych, że coś się udało zrobić”). W relacjach medialnych pracownik socjalny to z definicji bohater negatywny („jak pokażą jakiś problem, to pytają, gdzie był ośrodek pomocy społecznej, gdzie był pracownik socjalny, zawsze najgorszy jest pracownik socjalny”).

Zaprezentowane wyniki oczywiście nie dostarczają informacji o rzeczywistych źródłach wiedzy opinii publicznej o pracownikach socjalnych i ich pracy ani o tym, jaki naprawdę jest wizerunek pracowników socjalnych w społeczeństwie. Pracowników socjalnych z pewnością możemy jednak uznać za szczególną grupę sędziów kompetentnych w tej kwestii: niewątpliwie przejawy opinii społeczeństwa na ten temat do nich docierają, interesują ich i angażują emocjonalnie, a mówiąc najprościej – co przecież sami komunikują – nie ułatwiają im i tak trudnej pracy.

Czy można coś z tym zrobić?

Zaprezentowane wyniki badań wskazują dwa podstawowe źródła, które pracownicy socjalni uważają za kluczowe w postrzeganiu ich pracy przez opinię publiczną: beneficjenci pomocy i media ogólnopolskie. Jednocześnie ten publiczny wizerunek oceniają oni negatywnie i nie jest im to obojętne. Wydaje się, że praktyczne wnioski, jakie z tego płyną, są oczywiste – dla poprawy swojego wizerunku społecznego środowisko pracowników socjalnych powinno działać dwutorowo:

- dbać o wysoką jakość bezpośrednich kontaktów z samymi beneficjentami pomocy społecznej, żeby osłabiać negatywne opinie przez nich przekazywane innym, a wzmacniać opinie pozytywne. Jest to wyzwanie nie tylko dlatego, że beneficjent pomocy społecznej to z definicji raczej niełatwy partner w relacjach, często roszczeniowy, niechętnie przyjmujący do wiadomości zarówno konieczność spełnienia określonych warunków uzyskania pomocy, jak i ograniczenia (na przykład prawne lub finansowe), w ramach których działają osoby udzielające pomocy. Chodzi tutaj raczej o jakość kontaktów, rozumianą jako okazywanie życzliwości, szacunku, poświęcanie uwagi, wspólne poszukiwanie rozwiązań¹⁷. Warto pamiętać o prostej zasadzie, która

17 O tym, jak istotna dla klientów pomocy społecznej jest atmosfera kontaktu z instytucjami pomocy, mówią między innymi badania opisywane przez Tomasza Kaźmierczaka – por. T. Kaźmierczak, *Pomoc społeczna w narracji jej klientów*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska (red.), *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998; idem, *O stygmatyzującym efekcie pomocy społecznej*, [w:] *ibidem*.

mówi, że opinie negatywne są rozgłaszane chętniej i szerzej niż opinie pozytywne (w marketingu i badaniach satysfakcji klientów przyjmuje się niekiedy, że jedna niezadowolona osoba podzieli się swoimi negatywnymi emocjami z dziesięcioma innymi, podczas gdy jeden zadowolony klient powie o swoim zadowoleniu tylko trzem osobom)¹⁸,

- zadbać o spójny przekaz kierowany przez środowisko pracowników socjalnych do mediów – wymaga to aktywności i świadomego kreowania wizerunku, a nie tylko mniej czy bardziej (potoczna, choć dosyć systematyczna obserwacja wskazuje, że raczej mniej niż bardziej) fachowego reagowania na ataki medialne w sytuacjach kryzysowych.

Jeśli chodzi o bezpośrednie relacje z beneficjentami wsparcia, to sprawa oczywiście jest niezwykle złożona i nawet bardzo pobieżna analiza różnych uwarunkowań – finansowych, prawnych, ideowych, organizacyjnych, instytucjonalnych, społecznych – daleko wykracza poza zakres niniejszego opracowania. W wypadku mediów można się już jednak pokusić o kilka podstawowych rekomendacji.

Truizmem wydaje się stwierdzenie, że nie można – przynajmniej w skali ogólnopolskiej – zaobserwować przejawów przemyślanej i profesjonalnej polityki medialnej instytucji pomocy społecznej. W złożonej sytuacji, w jakiej funkcjonuje system pomocy społecznej w Polsce, trudno jednoznacznie formułować w tym zakresie postulaty w skali makro (całego systemu, stowarzyszeń zawodowych czy departamentu Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej). Niewątpliwie wiele można zrobić w obrębie poszczególnych placówek, co zresztą potwierdzają sami pracownicy socjalni¹⁹. Tymczasem – co łatwo można zaobserwować – pojawiające się w mediach wypowiedzi zarówno pracowników socjalnych, jak i osób zarządzających placówkami sprawiają zwykle wrażenie nieprzygotowanych i defensywnych. A przecież także w Polsce nie brakuje dobrych wzorców, wystarczy przyjrzeć się profesjonal-

18 Por. między innymi: Ph. Kotler, G. Armstrong, J. Saunders, V. Wong, *Marketing. Podręcznik europejski*, przeł. L. Adamus, M. Woźniczka, W. Kisiel, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2002, s. 156: „Niezadowolony klient reaguje w odmienny sposób. Podczas gdy usatysfakcjonowany opowiada o swych dobrych wrażeniach przeciętnie trzem osobom, nieusatysfakcjonowany zdaje relację jedenastu. Jedno z badań pokazało, że 13% ludzi, mających jakieś problemy w kontaktach z firmą, poskarżyło się na ten fakt więcej niż 20 osobom. Jasno wynika z tego, że zła opinia rozprzestrzenia się szybciej i ma większy zasięg niż dobra i że potrafi ona w krótkim czasie zniszczyć pozytywne postawy konsumentów wobec firmy i jej produktów”.

19 Odwołuję się w tym miejscu do swoich rozmów prowadzonych w ramach seminariów organizowanych przez Instytut Rozwoju Służb Społecznych. W trakcie jednego z nich („Czy można skutecznie kształtować publiczny wizerunek pracowników socjalnych i instytucji pomocy społecznej?”, Kraków, 16 grudnia 2010 roku) okazało się, że sprawną i skuteczną politykę medialną prowadzi Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie, który zdecydował się między innymi na powołanie rzecznika prasowego, co – jak zgodnie potwierdzali uczestnicy krakowskiego seminarium – skutkuje bardzo dobrą współpracą z mediami. Takie podejście nie jest częste. Z większości moich rozmów z pracownikami socjalnymi z różnych ośrodków (którzy uczestniczyli w analogicznym seminarium 26 listopada 2010 roku i w seminarium „Problemy społeczne w mediach”, podczas którego wygłaszałam referat *Media sprzymierzeńcem w rozwiązywaniu problemów społecznych: czy warto i jak to zrobić?*) wynika, że raczej brakuje zrozumienia – przede wszystkim ze strony osób zarządzających placówkami – że inwestycja w budowanie wizerunku przynosi korzyści i ogólnie ułatwia codzienne funkcjonowanie zawodowe pracownikom socjalnym.

nie prowadzonej od kilku lat polityce medialnej policji²⁰. W pewnym stopniu potwierdzają ten stan rzeczy sami badani, co widać między innymi w analizie sieci działań na podmiot wyrażenia „media”, która okazała się bardzo uboga i potwierdziła brak pomysłów na aktywność wobec mediów. Nic dziwnego, że w takiej sytuacji jest się często „u nich spalonym na samym początku”. Sporadycznie tylko pojawiały się wyrażenia dotyczące tego, że można „przyjść do mediów, sprawić, że dziennikarz jest w szoku, że my w ogóle takie rzeczy [...], zaprosić na piknik, zaprosić raz, drugi, trzeci, czwarty, znać [dziennikarzy] personalnie”. Dzięki takim relacjom można również z większą nadzieją „spodziewać się [po nich] profesjonalizmu, większego dystansu i mniejszych uprzedzeń”, a nawet czasami „po części się zgadzać z nimi”. Niestety, okazuje się, że mediami można także straszyć, a pracowników socjalnych spotyka to przede wszystkim ze strony klientów, którym zdarza się „grozić, że zaraz przyjdą dziennikarze”, „mówić jasno i wyraźnie, że będzie w mediach, jak ktoś zamarznie”, czy „mówić im, że ta socjalna to taka dzidra – nie dała mi pieniędzy, dzieci mi odbiera, taka i owaka”.

Niezadowolony z takiego stanu rzeczy i przekonany, że „coś z tym należy zrobić”, badani komunikowali także wprost. Znamienny wydaje się dialog zanotowany podczas wywiadu grupowego z pracownikami Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Toruniu:

„– Teraz są takie czasy, że trzeba się umieć sprzedać. Bo jeżeli się o sobie nie mówi i nikt o was, o nas nie wie, to będą nas tak traktować. [...] A jeżeli będziemy mówili, że robimy to, to i to...”

– To będą się nami w końcu interesować i pokazywać pozytywne strony”.

Przytoczony cytat wskazuje jeszcze jeden ważny aspekt, mianowicie znaczenie w *public relations* działań ofensywnych, nie zaś tylko defensywnych. W nauce o budowaniu wizerunku to oczywistość, ale – paradoksalnie – mamy w Polsce do czynienia z niezbyt dobrym propagowaniem *public relations* („PR-em PR-u”). Pokutuje mit, że działania z zakresu *public relations* to coś zamiast „prawdziwego działania”, aktywność pozorna, której głównym celem jest zamaskowanie tego, że się nic nie robi. Nie miejsce tutaj na polemikę z takim podejściem, ale dla jasności przekazu, o jakim *public relations* mowa, zasadne wydaje się przytoczenie dwóch definicji *public relations*, które wydają się w tym wymiarze trafne i zasadne. Pierwsza to znane stwierdzenie Frasera P. Seitla, że *public relations* „to podejmowanie

20 Jak wynika z regularnych badań Centrum Badania Opinii Społecznej dotyczących zaufania Polaków do instytucji publicznych, obecnie policja jest jedną z kilku takich instytucji cieszących się największym zaufaniem – por. http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2010/K_029_10.PDF [dostęp: 28 sierpnia 2011 roku]. Co więcej, można wyraźnie dostrzec tendencję wzrostową w tym zakresie. Nie zawsze jednak tak było. W raporcie *Ocena instytucji publicznych* Centrum Badania Opinii Społecznej porównuje na wykresie zaufanie do policji od 1997 roku. Ogólnie, mimo wahań, pozostawało ono mniej więcej na podobnym poziomie do 2005 roku (około 50% Polaków deklarowało zaufanie, niespełna 40% – jego brak). Od 2005 roku widać regularną, zdecydowaną poprawę tych notowań (obecnie zaufanie deklaruje 70%, a jego brak – tylko 20% Polaków) – por. http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2009/K_042_09.PDF [dostęp: 28 sierpnia 2011 roku].

słusznych działań i komunikowanie o nich”²¹. Druga to równie klasyczna – chociaż mniej lakoniczna – definicja Scotta M. Cutlipa, Allena H. Centera i Glenna M. Brooma, która mówi, że *public relations* „to funkcja zarządzania, która nawiązuje i utrzymuje wzajemnie korzystne relacje pomiędzy instytucją i grupami, od których zależy jej sukces lub klęska”²².

Niezwykle istotnym – i w ogóle, i w wypadku omawianej problematyki – narzędziem *public relations* są media. To partner niełatwy, rzecz jednak w tym, że w systemie demokratycznym zachowujący niemal całkowitą odporność na wpływy zewnętrzne. Mówiąc nieco kolokwialnie: mediów możemy nie lubić, ale raczej ich nie wychowamy – trzeba je rozpoznać, przyjąć z dobrodziejstwem inwentarza i podjąć decyzję, co z tym robimy. W aspekcie analizowanego zagadnienia należy jednak zauważyć, że problemem nie jest tylko brak profesjonalnych działań instytucji pomocy społecznej w tym zakresie. Jest gorzej: zwykle nie mamy do czynienia z podjęciem świadomej decyzji o zaniechaniu kontaktów z mediami, ale z zaniechaniem podjęcia decyzji w tej sprawie, zaniechaniem podjęcia ważnej decyzji strategicznej – to zaś stanowi istotny błąd w zarządzaniu instytucją. W jego wyniku współpracy z mediami nie podejmuje się wcale albo – co gorsza – czyni się to bardzo chaotycznie, przypadkowo i nieprzemyślanie. Jedno i drugie dzieje się bez świadomości możliwych konsekwencji takiego postępowania.

Tymczasem dla instytucji (zarówno publicznych, jak i niepublicznych) współpraca z mediami to nie konieczność, ale wybór²³. Media można zignorować, „robić swoje” i komunikować się ze społeczeństwem bez ich pośrednictwa, na przykład wykorzystując wyłącznie kontakty bezpośrednie i (lub) strony internetowe. Taka decyzja ma swoje dobre strony. Najważniejsza z nich to możliwość utrzymania pełnej kontroli przekazu – nikt nie ingeruje w to, co o sobie i swoich działaniach mówimy i piszemy (oczywiście do czasu, gdy zamiast być źródłem informacji, staniemy się jej przedmiotem). Nie bez znaczenia jest także wyeliminowanie wielu zadań i kosztów: nie są potrzebne specjalistyczne procedury, zbędny staje się wykwalifikowany personel, nie tracimy czasu na analizę zawartości mediów, docieranie do redakcji i kontakty z dziennikarzami, konferencje prasowe, wizyty w redakcjach, stacjach radiowych i telewizyjnych.

Koniecznym jest jednak zdawać sobie sprawę z negatywnych skutków takiej decyzji i w miarę możliwości przygotować się na nie, opracowując działania alternatywne. Najważniejsza konsekwencja to rezygnacja z istotnego kanału komunikacji ze społeczeństwem w sytuacji,

21 F.P. Seitel, *Public relations*, przeł. M. Albigowski, J.F. Dąbrowski, A. Święch, Felberg SJA, Warszawa 2003, s. 4.

22 S.M. Cutlip, A.H. Center, G.M. Broom, *Effective public relations*, Prentice Hall, Upper Saddle River–London, 2006, s. 7 [tłumaczenie własne].

23 Oczywiście mowa tutaj o aktywnej postawie wobec mediów, inicjowaniu kontaktów i prowadzeniu systematycznej współpracy. Niezależnie od dobrowolności podejmowania decyzji w tym zakresie instytucje są zobowiązane do przewidzianej prawem jawności podejmowanych działań.

gdy społeczeństwo – czy tego chcemy, czy też nie – korzysta z mediów, wierzy mediom i ulega ich wpływowi. Nie bez znaczenia jest także ryzyko całkowitego braku kontroli nad medialnym przekazem w momencie, gdy media same się zainteresują nami, naszą instytucją, co najczęściej następuje wtedy, gdy stanie się coś złego. Wówczas – jeśli nie prowadziliśmy dotąd działań nakierowanych na współpracę z mediami – nasza wcześniejsza pasywność w tym zakresie sprawia, że nie mamy żadnych kontaktów i pozytywnych doświadczeń, ale także, w momencie kryzysowym, zostaje zauważona i często zinterpretowana jako brak jawności (nawet gdy takiej intencji nie było).

Może zatem jednak lepiej byłoby nawiązać współpracę z mediami? Strategiczna decyzja (i jej konsekwentna realizacja) o podjęciu profesjonalnej (czytaj: merytorycznej i systematycznej) współpracy z mediami przynosi określone korzyści. Przede wszystkim możemy za ich pośrednictwem komunikować się ze społeczeństwem. Oznacza to nie tylko informowanie o podejmowanych działaniach, ale także nagłaśnianie istotnych kwestii społecznych i propagowanie oczekiwanych rozwiązań, animowanie, zachęcanie ludzi do aktywności, zaangażowania oraz do korzystania z oferty konkretnych instytucji. Nie bez znaczenia jest także kontrolna, a tym samym uwiarygodniająca funkcja mediów – ich pozytywne nastawienie jest często swoistym „świadectwem moralności”, bardzo cennym w relacjach z różnymi partnerami, władzami lokalnymi czy sponsorami, którym za pośrednictwem mediów można się odwdzięczać za wsparcie. Media warto mieć po swojej stronie, wówczas bowiem można nawet w ograniczonym stopniu bezpośrednio wpływać na przekaz medialny.

Nie można jednak tego osiągnąć przez chaotyczne, niezaplanowane działania. Decyzja o współpracy z mediami ma swoje konkretne konsekwencje i generuje koszty: czas, pieniądze, zaangażowanie. Trzeba się nastawić na dużo ciężkiej, żmudnej pracy: zarówno rynek medialny, jak i konkretne przekazy należy poznać, monitorować, dokumentować i analizować. Kontakty z mediami powinno się nie tylko nawiązywać, ale także systematycznie podtrzymywać. Nie sposób tego robić na tak zwaną jedną szesnastą etatu – konieczne jest przygotowanie specjalistycznych procedur dla wszystkich pracowników instytucji, na przykład o sposobie gromadzenia i przekazywania informacji oraz o tym, w jaki sposób są realizowane kontakty z dziennikarzami (nie po to, żeby utrudniać im dostęp do informacji i bezpośrednich realizatorów działań, ale żeby tę komunikację usprawnić i uatrakcyjnić). Trzeba dobrze wybrać (liczy się nie tylko wiedza, ale także predyspozycje) osobę (osoby) odpowiedzialną za kontakty zewnętrzne, przeszkolić ją i zbudować jej pozycję w instytucji – jako osoby wspierającej i bliskiej procesowi zarządzania. Należy wreszcie nauczyć się dostosowywać przekaz do wymagań mediów.

Podsumowanie

Nie czas i miejsce, żeby formułować tutaj konkretne i praktyczne rekomendacje, zalecenia czy wskazówki dotyczące współpracy z mediami. Dwóch postulatów nie sposób jednak pominąć.

Po pierwsze, warto starać się o to, aby przekaz dotyczący problemów społecznych był przyjazny i kierowany do ludzi – z użyciem normalnego, nie zaś urzędowego i oficjalnego, albo, co gorsza, stygmatyzującego języka. Nie chodzi tutaj o polityczną poprawność, która często nie pozwala nazwać rzeczy po imieniu (na przykład powiedzieć, że biedny jest biedny), ale o to, żeby tego biednego i (lub) uzależnionego, niezaradnego, bezdomnego pokazać jako nadal godnego szacunku, niepowtarzalnego, jak każdy z nas, zasługującego na uwagę i ofertę pomocy, a nie na wzruszenie ramion i obojętność. Przekaz ten, co równie ważne, powinien być skoncentrowany na ludziach, nie zaś na problemach, instytucjach, procedurach i przepisach, wśród których oni znikają. To nie przypadek, że cała wielka literatura jest o człowieku – ludzie lubią słuchać opowieści o ludziach, a nie o tym, co abstrakcyjne. Warto sobie uświadomić, że człowiek i jego sytuacja to podstawowe uzasadnienie działania instytucji pomocowych, i uczynić z tego najmocniejszy atut wizerunkowy. Dlatego dobre *public relations* instytucji pomocowej powinno „przemawiać człowiekiem” – tym, który jest powodem podejmowanych działań, ponieważ potrzebuje pomocy, i tym, który tej pomocy udziela. W tej opowieści o ludziach należy jednak unikać uproszczeń i „chodzenia na skróty”. Trzeba cierpliwie prezentować całą złożoność przyczyn zaistniałej sytuacji konkretnego człowieka i skutków decyzji o udzieleniu lub odmowie pomocy. Należy wyjaśnić, jak i komu podejmowane działania mogą pomóc oraz dlaczego są ważne nie tylko dla konkretnego, bezpośredniego beneficjenta pomocy, ale także dla całego społeczeństwa.

Po drugie, warto dostrzegać i świadomie wykorzystywać szczególną relację z mediami, która nie jest możliwa ani w politycznym, ani w biznesowym *public relations*. W społecznym *public relations* jest uprawnione nawiązywanie bliskich relacji z dziennikarzami (bez narażenia ich na zarzut, że są upolitycznieni lub uprawiają kryptoreklamę), włączanie do swoich działań, co często prowadzi do bliższych, przyjacielskich relacji. Tak traktowani dziennikarze bywają bardzo wdzięcznymi partnerami – często wychodzą ze swojej podstawowej roli informacyjnej i angażują się w działania społeczne w znacznie szerszym zakresie: ułatwiają dalsze kontakty, pomagają przygotować materiały o organizacji lub o akcji, pracują jako wolontariusze. Społeczne tematy bywają dla dziennikarzy oddechem – mogą przestać być obiektywni, wejść w alianse, zdecydowanie się za czymś opowiedzieć, co w wypadku na przykład działań politycznych jest co najmniej dwuznaczne. To czyni z nich potencjalnych sojuszników w trudnych działaniach na rzecz pomocy potrzebującym.

Postscriptum²⁴

Pracownicy socjalni, z którymi spotykam się podczas szkoleń dotyczących wizerunku pomocy społecznej²⁵ (są to osoby ogólnie zainteresowane kwestią wizerunku swojej pracy, skoro zdecydowały się wziąć udział w takim szkoleniu), zwykle wysoko – jako trafnie przedstawiający realia – oceniają tekst Renaty Radłowskiej *Baba z opieki płacze w ubikacji*²⁶. Wskazują na to, że pokazano w nim złożoność, dylematyczność i poziom stresu pracownika socjalnego („Jak człowiek podejmuje taką decyzję, o rany, no przecież dotyczącą dziecka, cudzego życia, to potem nie da się tak wrócić zwyczajnie do domu i zjeść obiad”), kłopoty wizerunkowe („To nie jest taka praca, jak się ludziom wydaje: że siedzi się za biurkiem i decyduje pieczętkami o życiu innych ludzi”), problemy z biurokracją („Wszyscy toną w papierach, bo – jak mówią w pomocy społecznej – każdy człowiek to trzy segregatory”) i częsty brak zrozumienia mediów („Gdyby telewizja usłyszała o panu K., już by nakręciła reportaż. Piotr dobrze wie, co by w tym materiale było. Dwie wersje: albo że niefrasobliwy urzędnik zostawia dziecko z ojcem alkoholikiem, albo że urzędnik jest bezduszny, bo zabiera dziecko ojcu, który z miłości do dziecka walczy z nałogiem. Tak źle i tak niedobrze”²⁷).

Biorąc to pod uwagę, byłam bardzo ciekawa reakcji zarówno samych pracowników socjalnych, jak i po prostu widzów na emisję serialu *Głęboka woda*²⁸. Bardzo pobieżny przegląd pierwszych wpisów na forach internetowych pozwala zauważyć, że osoby, które piszą o sobie, że są pracownikami socjalnymi lub mają w rodzinie pracownika socjalnego, ogólnie raczej na film narzekają, co dobrze oddaje następująca wypowiedź internautki Sarah_3: „Obejrzałam odcinek serialu *Głęboka woda* z ciekawości, chciałam zobaczyć, jak przedstawiona będzie specyfika pracy pracownika socjalnego. Sama pracuję w dużym ośrodku pomocy społecznej i jestem zaskoczona, że większość sytuacji w rzeczywistości nie ma prawa mieć miejsca, a w filmie jest to na porządku dziennym. Relacje «koleżeńskie» z klientami, zatajanie pobicia pracownika socjalnego przez klienta podczas wykonywania przez niego pracy, dyrektor pracujący w terenie to tylko kilka «nieprawidłowości». Być może to jakiś ideał, może tak ma wyglądać praca pracownika socjalnego, ale tak to nie

24 Dygresja ta powstała przy opracowywaniu ostatecznej, składanej do druku wersji niniejszego tekstu, częściowo w wyniku lektury wskazań recenzentów, częściowo ze względu na pojawienie się nowych okoliczności – przeprowadzonych szkoleń i emisji pilotażowego odcinka polskiego serialu o pracownikach socjalnych.

25 Mowa o szkoleniach prowadzonych na zlecenie Instytutu Rozwoju Służb Społecznych w ramach projektu „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji”, realizowanych pod hasłem „Publiczny wizerunek pomocy społecznej. PR, współpraca z mediami, praktyczne umiejętności i sposoby budowania poparcia dla działań instytucji pomocy i integracji społecznej”.

26 R. Radłowska, *Baba z opieki płacze w ubikacji*, „Gazeta Wyborcza”, dodatek „Duży Format”, 9 października 2010 roku.

27 Wszystkie cytaty pochodzą z omawianego tekstu.

28 Serial w reżyserii Magdaleny Łazarkiewicz, zrealizowany przez TVP w ramach projektu „Standardy w pomocy”. Emisja odcinka pilotażowego odbyła się 14 czerwca 2011 roku o godzinie 20.40 w TVP2.

wygląda. Ponadto nie ma szans na wszechstronną pracę socjalną z powodu nawału biurokracji i terminów załatwienia spraw. Zamierzam oglądać dalsze odcinki, ale już wiem, że obraz świadczenia pomocy społecznej jest nierealistyczny i należy go traktować z przymrużeniem oka”²⁹.

Z kolei opinie widzów są zdecydowanie bardziej podzielone, ale wiele jest pozytywnych, na przykład: „Uważam, że serial jest wart obejrzenia, w końcu film, który przedstawia prawdziwe życie, a nie sceny rodem z serialu brazylijskiego. Tym bardziej że wiele osób nie wie, na czym polega praca pracowników socjalnych, więc mają szansę obejrzeć na własne oczy” [aga]; „[...] dawno nie widziałem tak dobrze zrobionego serialu, dosyć mam głupawych seriali o niczym, bardzo mi się podobał” [olo]; „[...] świetny serial, mądry i potrzebny – brawo” [ewa]³⁰.

Wniosek, jaki się nasuwa z tych pobieżnych obserwacji – z pewnością warto pokusić się niebawem o solidną analizę odbioru tego serialu – jest paradoksalny: pozytywny, ciekawy i angażujący emocjonalnie (a więc w konsekwencji medialny) wizerunek pracownika socjalnego musi być nieprawdziwy. Pytanie tylko, czy w ogóle medialne może być wypełnianie dokumentów, realizowanie procedur i praca urzędnicza. Myślę, że należy spróbować ustalić, jak dalece prawdziwe jest to, co pokazują seriale o lekarzach, policjantach, czy prawnikach. Sądzę, że takie podkoloryzowanie rzeczywistości po to, żeby ją uatrakcyjnić medialnie – jeśli chce się przekonać społeczeństwo do tego, że robi się rzeczy trudne, ale potrzebne – jest nieuniknione.

29 Por. http://forum.gazeta.pl/forum/w,14,126137094,,Warto_zobaczyc_gleboka_woda_1_13_tvp_2_20_40_.html?v=2 [dostęp: 16 czerwca 2011 roku].

30 Por. http://www.se.pl/forum_topic/27/191097/?&post=660640#c660640 [dostęp: 16 czerwca 2011 roku]. Co zabawne, komentarze te znalazły się w internetowym wydaniu „Super Expressu”, pod artykułem „*Głęboka woda*” zamiast „*M jak miłość*” – widzowie NIE CHCIELI tego oglądać, w którym czytamy: „Premierowy odcinek nowego serialu *Głęboka woda*, który TVP2 nadała zamiast *M jak miłość*, przyciągnął 2,5 razy mniej widzów niż opowieść o rodzinie Mostowiaków”.

Dobroniega Trawkowska

Pracownicy socjalni jako środowisko zawodowe

Portret czy portrety pracowników socjalnych?

Rama jako układ odniesienia badanych zjawisk

Rozważania nad portretami pracowników socjalnych jako grupy zawodowej zdecydowałam się poprzedzić przeglądem ram wybranych przez polskich teoretyków i badaczy pracy socjalnej do prowadzenia analiz. Ramą są dla mnie podstawowe pojęcia teoretyczne (w wypadku przeprowadzonych badań empirycznych operacjonalizowane przez badaczy), traktowane jako układ (układy) odniesienia dla opisu, a także wyjaśnienia i interpretowania sytuacji interesującej nas kategorii (grupy) zawodowej. Na początku pracy nad niniejszym tekstem rama nie była jednak jakimś szczególnie ważnym dla mnie elementem przygotowywanego opisu portretowanej grupy. Ale okazało się, że ma ona to samo znaczenie, jakie przypisuje się jej w sztuce malarskiej. Ograniczając portret ramą, możemy uwypuklić walory portretu – dodać mu głębi, wyrazu, uczynić przekaz bardziej atrakcyjnym. Z kolei niestarannie, a niekiedy niewłaściwie dobrana rama obniża atrakcyjność portretu, niweczy znaczenie przekazu.

W jakich typowych ramach portretowano pracowników socjalnych aż do 2010 roku? Do opracowania jednego z pierwszych portretów wykorzystano rami instytucji pomocy społecznej oraz służb społecznych i zawodu. Przez wiele lat portretowano pracowników socjalnych w tych układach odniesienia¹. Od drugiej połowy lat dziewięćdziesiątych XX wieku odwoływano się do bardziej szczegółowych ram, zwłaszcza w próbach interpretacji rezulta-

¹ Por.: K. Wódz, *Służby socjalne w Polsce. Geneza, kierunki rozwoju, metody pracy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 1982; eadem, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998; A. Oleszyńska, *Pracownik socjalny w pomocy społecznej*, Instytut Wydawniczy Centralnej Rady Związków Zawodowych, Warszawa 1978; T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska, *Wprowadzenie do pomocy społecznej. Wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998.

tów badań empirycznych – teorii ról zawodowych, profesjonalizmu, wzorów osobowych, etyki zawodowej i praw obywatelskich². W pierwszej dekadzie badacze zwracali uwagę na obszerność ról zawodowych pracownika socjalnego i na trudności w funkcjonowaniu w rolach zawodowych w relacjach z najważniejszymi partnerami, którymi byli klienci, kierownicy, konsultanci, koledzy z ośrodka pomocy społecznej, reprezentanci organizacji pozarządowych działających na polu pomocy społecznej oraz przedstawiciele innych instytucji. Wiązki ról i zespoły ról jako wyznaczniki zainteresowania organizacjami pomocy społecznej pogłębiały opisy i obrazy badaczy. Już wówczas można było dostrzec zarysowujące się podziały wśród pracowników socjalnych – ze względu na teren działania (miasto, wieś) i rodzaj ośrodka pomocy społecznej, w którym byli zatrudnieni (gminne ośrodki pomocy społecznej, miejskie ośrodki pomocy społecznej, miejsko-gminne ośrodki pomocy społecznej). Przed 1999 rokiem można więc było sformułować tezę o specyfice wiejskiej, małomiasteczkowej i miejskiej (wielkomięskiej) pracy socjalnej oraz o wiejskich i miejskich pracownikach socjalnych w obrębie portretowanej kategorii społecznej. Grupa pracowników socjalnych funkcjonujących w sektorze pozarządowym była właściwie nieznaną.

Ważną kategorią opisu pracowników socjalnych stał się – za sprawą Anny Olech – etos zawodowy tej grupy³. Rama profesjonalizmu w nowej perspektywie, zaproponowana przez Mariusza Granosika, pogłębiła wiedzę o dylematach praktyki organizacyjnej⁴. Organizacja jako ważna rama opisu doświadczeń analizowanej grupy zawodowej została dostrzeżona w badaniach przeprowadzonych w większych ośrodkach pomocy społecznej oraz – w drugiej połowie lat dziewięćdziesiątych XX wieku – wśród konsultantów⁵.

2 A. Kottarska-Michalska, *Pracownik socjalny jako badacz i strateg – nowe wyzwania w kształceniu*, [w:] E. Kantowicz, A. Olubiński (red.), *Działania społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2003; eadem, *Nowe role pracownika socjalnego w nowych obszarach pracy socjalnej*, [w:] J. Brągiel, P. Sikora (red.), *Praca socjalna – wielość perspektyw. Rodzina – Multikulturowość – Edukacja*, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2004; A. Olech, *O miejscu etyki w standardach profesjonalnych pracowników socjalnych*, [w:] M. Łuczynska, T. Kaźmierczak, *Wprowadzenie do pomocy społecznej. Wybrane zagadnienia*, op. cit.; eadem, *Etos zawodowy pracowników socjalnych. Wartości, normy, dylematy etyczne*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006; A. Olech, M. Łuczynska, *Wzory osobowe w pracy socjalnej – refleksje u schyłku wieku*, [w:] K. Frysztański (red.), *Wartości i normy społeczne – wokół uwarunkowań i czynników pracy socjalnej*, „Zeszyty Pracy Socjalnej”, nr 6, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2002; T. Kaźmierczak, *Praca socjalna. Między upośledzeniem społecznym a obywatelskością*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006; D. Trawkowska, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.

3 A. Olech, *Etos zawodowy pracowników socjalnych. Wartości, normy, dylematy etyczne*, op. cit.

4 M. Granosik, *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.

5 J. Krzyszowski, *Organizacja publicznego systemu pomocy społecznej w Polsce – zapomniany obszar badań*, [w:] A. Niesporek, K. Wóźń (red.), *Praca socjalna w Polsce – badania, kształcenie, potrzeby praktyki*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1999; idem, *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Determinanty funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2005; M. Rymasa, *Praca socjalna i pracownicy socjalni po reformie samorządowej z 1999 r.*, [w:] K. Frysztański, K. Piątek (red.), *Wielowymiarowość pracy socjalnej*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2002; idem, *Opieka zastępcza nad dzieckiem a praca socjalna, czyli o niedostatkach zreformowanego systemu pomocy społecznej w Polsce*, [w:] A. Kwak (red.), *Z opieki zastępczej w dorosłe życie. Założenia a rzeczywistość*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2006; D. Trawkowska, *Konsultacja i superwizja w górnośląskich ośrodkach pomocy społecznej. Studium empiryczne*, [w:] J. Szmagański (red.), *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2005; eadem, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, op. cit.

Zwłaszcza po przywróceniu w Polsce powiatów, gdy pracownicy socjalni zatrudnieni w reprezentujących publiczną pomoc społeczną organizacjach – ośrodkach pomocy społecznej i powiatowych centrach pomocy rodzinie – znaleźli się w nowej sytuacji (nowe zadania, nowe struktury, nowe reguły, nowe oczekiwania ze strony dotychczasowych partnerów i – z trudem komunikowane – ze strony nowego partnera roli, jakim dla ośrodków pomocy społecznej stały się powiatowe centra pomocy rodzinie, a dla powiatowych centrów pomocy rodzinie – ośrodki pomocy społecznej), rama ta zyskała interpretacyjny rozmach. W tym okresie, po 1999 roku, rama ta została uzupełniona nową ramą, którą jest lokalność i lokalizm jako ważny układ odniesienia w badaniach empirycznych. Została ona użyta w badaniach pomocy społecznej między innymi przez Kazimierza Frieskego z zespołem⁶, Piotra Brodę-Wysockiego⁷ i Jerzego Krzyszkowskiego⁸, a w powiązaniu z zagadnieniem ekonomii społecznej i kapitału społecznego – przez Tomasza Kaźmierczaka⁹ oraz Tomasza Kaźmierczaka i Marka Rymśę¹⁰. Na jej znaczenie wskazywały prace badawcze prowadzone przez Instytut Spraw Publicznych w Warszawie, diagnozujące funkcjonowanie zreformowanego systemu wsparcia dziecka i rodziny¹¹.

W analizach sytuacji pracowników socjalnych podejmowano sporadycznie wątek tożsamości jednostek i grup¹². Zdecydowanie pominiętym układem odniesienia w interpretacji procesów zachodzących w interesującej nas grupie zawodowej jest pojęcie środowiska społecznego (środowiska zawodowego), które zostało wybrane przeze mnie do opisu i potraktowane jako socjologiczna, a przy tym adekwatna rama portretowanej kategorii zawodowej.

6 K.W. Frieske (red.), *Utopie inkluzji. Sukcesy i porażki programów reintegracji społecznej*, Wydawnictwo Instytutu Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2004.

7 P. Broda-Wysocki, *Samorząd lokalny wobec ubóstwa i wykluczenia społecznego*, [w:] P. Błędowski, P. Broda-Wysocki, P. Kubicki, J. Grotowska-Leder, W. Warzywoda-Kruszyńska (red.), *Państwo, samorządy, organizacje pozarządowe i wspólnoty lokalne wobec ubóstwa i wykluczenia społecznego*, Wydawnictwo Instytutu Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2007.

8 J. Krzyszkowski, *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Determinanty funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*, op. cit.

9 T. Kaźmierczak (red.), *W poszukiwaniu strategii pobudzania oddolnego rozwoju społeczności wiejskich*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2008; T. Kaźmierczak (red.), *Zmiana w społeczności lokalnej. Szkice o kapitale społecznym w praktyce społecznej i nie tylko*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2007; T. Kaźmierczak, *Kapitał społeczny a rozwój społeczno-ekonomiczny*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Rymśa (red.), *Kapitał społeczny, ekonomia społeczna*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2007.

10 T. Kaźmierczak, M. Rymśa (red.), *Kapitał społeczny, ekonomia społeczna*, op. cit.

11 J. Hrynkiewicz (red.), *Decentralizacja funkcji społecznych państwa*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2001; J. Hrynkiewicz, *Odrzuceni. Analiza procesu umieszczania dzieci w placówkach opieki*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2006; A. Kwak (red.), *Z opieki zastępczej w dorosłe życie. Założenia a rzeczywistość*, op. cit.; M. Raclaw-Markowska (red.), *Pomoc dzieciom i rodzinie w środowisku lokalnym. Debata o nowym systemie*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2005.

12 A. Olech, *Przekonania moralne a poczucie tożsamości zawodowej pracowników socjalnych*, [w:] A. Niesporek, K. Wódcz (red.), *Praca socjalna w Polsce – badania, kształcenie, potrzeby praktyki*, op. cit.; D. Tawkowska, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, op. cit.; M. Bieńko, *Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości współczesnego pracownika socjalnego na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie* [w niniejszym tomie].

Trudności z określeniem granic środowiska zawodowego pracowników socjalnych

Charakteryzując podstawowe wymiary środowiska zawodowego pracowników socjalnych, należy podkreślić nieostryść jego granic. Jeśli spróbujemy określić te granice za pomocą formalnych uprawnień do wykonywania zawodu, które uległy istotnym zmianom w ciągu ostatnich dwudziestu lat, to znajdziemy znaczne zróżnicowanie sposobów uzyskania tego statusu. Na przykład na początku lat dziewięćdziesiątych XX wieku pracownikiem socjalnym mogła (po)zostać osoba legitymująca się nawet technicznym wykształceniem, która po ukończeniu studiów podyplomowych uzyskiwała uprawnienia do dalszego wykonywania zawodu¹³. Formalne rozwiązania (prawne) tworzyły więc sytuacje dla „łatwiejszego” lub „trudniejszego” uzyskania statusu pracownika socjalnego. Mówiąc o środowisku z perspektywy formalnego statusu, powinniśmy uwzględnić osoby posiadające formalne uprawnienia (uzyskane kiedykolwiek i w jakikolwiek sposób), które:

- zrezygnowały lub zostały zmuszone do rezygnacji z pracy (z różnych powodów, na przykład mobbingu, stresu organizacyjnego i wypalenia zawodowego, migracji, powodów rodzinnych, świadczeń rentowych),
- są już na emeryturze.

„Czynni” pracownicy socjalni są zatem częścią, fragmentem tak pojmowanego środowiska, złożonego z osób posiadających formalne uprawnienia do wykonywania zawodu, uzyskane kiedykolwiek, choć zawsze w zgodzie z obowiązującymi w danym okresie regulacjami.

Granice środowiska możemy również wyznaczyć, odwołując się do pojęcia pracy socjalnej jako wyznacznika roli społecznej oraz tożsamości indywidualnych i zbiorowych. I w tym wypadku pojawiają się jednak kłopoty. Są pracownicy socjalni (posiadający formalny status), którzy nie chcą, nie potrafią lub nie mogą prowadzić pracy socjalnej, ponadto z badań wynika, że pracownicy socjalni bardzo często nie mają możliwości prowadzenia satysfakcjonującej ich pracy socjalnej. Nie jest to więc kryterium uszczelniające granice środowiska, pozwalające precyzyjnie je wyznaczyć.

Kolejną kwestią, ważną – jak sądzę – przy wyznaczaniu granic, jest możliwość uprawiania pracy socjalnej w różnych obszarach społecznych: zdrowia, edukacji, wymiaru sprawiedliwości. Relacje pracowników socjalnych z ważnymi instytucjami życia społecznego poza instytucją pomocy społecznej (na przykład w trzecim sektorze, na rynku pracy) i ich obecność na styku różnych instytucji, żeby wskazać

¹³ Możliwość ta dotyczyła osób zatrudnionych w zawodzie przed wejściem w życie przepisów ustawy o pomocy społecznej z 1990 roku. Nowi pracownicy socjalni musieli się już wykazać wykształceniem kierunkowym (choć bardzo szeroko wówczas zdefiniowanym). Szerzej – por. J. Szmagałski, *Kształcenie do pracy socjalnej w Polsce po 1989 roku* [w niniejszym tomie].

choćby oczekiwaną ich obecność w sektorze ekonomii społecznej, ukazuje problem trudności w zakreślaniu granic ponadinstytucjonalnych. Należy dodać, że podstawowe obszary aktywności zawodowej pracowników socjalnych, włączając w to trzeci sektor i służbę zdrowia, już dziś są podstawą tworzenia wewnętrznych podziałów na „swoich” i „obcych” w tak szeroko (ponad podziałami wynikającymi z funkcjonowania w granicach instytucji) rozumianym środowisku.

Procesy włączania w granice i wyłączenia z granic środowiska wyznaczonego aktywnością pracowników w obszarze pracy socjalnej mają swój aspekt organizacyjny, w pewnym stopniu rozpoznany w organizacjach reprezentujących publiczną pomoc społeczną (ośrodki pomocy społecznej w gminach i powiatowe centra pomocy rodzinie w powiatach)¹⁴. Co prawda środowisko uprawiające pracę socjalną lub mające potencjalnie takie możliwości ogranicza się w powszechnym przekonaniu do pracowników socjalnych, ale – przyglądając się działaniom zwłaszcza większych ośrodków łączących zadania gmin i powiatów (miejskie ośrodki pomocy rodzinie, miejskie ośrodki pomocy społecznej) – możemy mieć pewne wątpliwości co do zasadności tego wniosku. Do grupy uprawiających pracę socjalną powinno się włączyć konsultantów i koordynatorów, a nawet kierowników średniego szczebla (kierowników sekcji, punktów terenowych w działach pomocy środowiskowej), z kolei w mniejszych ośrodkach (na przykład gminnych ośrodkach pomocy społecznej) – także kierowników tych placówek. Obecnie do tej grupy należałoby również zaliczyć kierowników i pracowników zespołów prowadzących projekty finansowane z funduszy unijnych, a dotyczące obszaru pomocy społecznej. Wskazani pracownicy, pełniący przecież różne funkcje w organizacjach pomocy społecznej, prowadzą poradnictwo dla klientów, uczestniczą w konstruowaniu programów i projektów socjalnych dla klientów, tworzą system wsparcia dla pracowników socjalnych, jednym słowem – odgrywają różne role zawodowe w obszarze podstawowych funkcji pracy socjalnej¹⁵. Ponadto część tych osób posiada formalny status pracownika socjalnego lub zdobyte uprzednio, w związku z nieaktualnym już statusem, doświadczenie zawodowe. Wskazanie trudności z określeniem granic środowiska zawodowego ukazuje potrzebę dalszych badań różnych aspektów tego środowiska, stanowiących jego cechę stałą lub zmienną w czasie, ale mających niewątpliwie konsekwencje dla kształtowania się modeli (metod) pracy socjalnej w praktyce¹⁶.

14 Por. J. Krzyszkowski, *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Determinanty funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*, op. cit.

15 B. DuBois, K.K. Miley, *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*, przeł. K. Czekał, Interart, Warszawa 1996.

16 W swoich publikacjach wskazywałam na znaczenie feminizacji zawodu, trudne warunki pracy, ograniczające lub uniemożliwiające tworzenie – zgodnej z wymaganiami pracy socjalnej – relacji z klientem (D. Tawkowska, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, op. cit.), oraz na uwarunkowania rozwoju metod i modeli pracy socjalnej, wynikające z niedostatku kapitału społecznego w tym środowisku (eadem, *Instytucjonalne modele pracy socjalnej w aktywizacji zasobów ludzkich – rola postulowana i rzeczywista*, [w:] A. Bartoszek, K. Czekał (red.), *Aktywizacja kapitału ludzkiego – dylematy teorii a praktyka małych i średnich miast*, Wydawnictwo Górnośląskiej Wyższej Szkoły Handlowej, Katowice 2010; eadem, *Pomoc społeczna – instytucja i organizacja z twarzą kobiety*, „Praca Socjalna” 2010, nr 4).

W niniejszym opracowaniu ograniczam się do zaprezentowania wybranych cech środowiska pracowników socjalnych publicznej pomocy społecznej, pomijam więc menedżerów i konsultantów, o których wcześniej wspomniałam.

Wybrane cechy środowiska zawodowego pracowników socjalnych

Środowisko zawodowe pracowników socjalnych ma wiele interesujących cech socjodemograficznych, z których do analizy wybrałam następujące:

- Feminizacja rodzi wiele skutków, częściowo tylko rozpoznanych w badaniach empirycznych. Zdecydowanie powinno się badać te skutki w wypadku kilku sfer, pytając o to, na czym polega wpływ feminizacji na przebieg procesów wsparcia, jak oddziałuje ona na funkcjonowanie organizacji pomocy społecznej, jaki ma wpływ na specyfikę procesów profesjonalizacji pracy socjalnej¹⁷. Wpływ ten możemy również dostrzec w preferowanych przez publiczną pomoc kierunkach działań – tworzenie ochrony i osłon dla dzieci¹⁸. Czy ta oczywista cecha rodzi wśród pracowników socjalnych refleksję nad ograniczeniem stosowanych modeli pracy socjalnej lub poszukiwaniem dla nich alternatywy?¹⁹
- Badani w 2010 roku pracownicy socjalni byli zdecydowanie lepiej wykształceni w porównaniu z respondentami z 1988 i 1995 roku, co wskazuje na posiadanie przez środowisko interesujących zasobów wiedzy z różnych dyscyplin naukowych. Refleksyjne korzystanie z wiedzy naukowej i warunki konieczne do tego, aby została spożytkowana w pracy socjalnej, wymagają – jak się zdaje – pogłębionych badań, wykraczających poza samoocenę kompetencji.
- Inną cechą stwierdzoną w referowanych badaniach jest starzenie się środowiska pracowników socjalnych. Dojrzały wiek może być atutem w prowadzeniu pracy socjalnej, wzmacniając autorytet i wskazując na posiadanie doświadczenia życiowego. Może być jednak także postrzegany jako istotna przeszkoda w propagowaniu

17 Podkreślałam znaczenie tej cechy w procesie instytucjonalizacji dylematów etycznych w pracy socjalnej – por. D. Trawkowska, *Dylematy moralne w pracy socjalnej i proces ich instytucjonalizacji w pomocy społecznej. Globalny i lokalny kontekst zjawiska*, [w:] A. Maksymowicz (red.), *Moralne dylematy Polaków w ponowoczesności*, Zakład Wydawniczy „Nomos”, Kraków 2009.

18 D. Trawkowska, *Pomoc społeczna i jej pracownicy wobec problemów pracy socjalnej z rodzinami zastępczymi*, [w:] M. Raclaw-Markowska (red.), *Pomoc dzieciom i rodzinie w środowisku lokalnym. Debata o nowym systemie*, op. cit.

19 Feministyczne teorie pracy socjalnej stanowią alternatywę, która powinna być poważnie wzięta pod uwagę w refleksji nad skutkami feminizacji zawodu – por. J. Klimczak-Ziółek, *Przeciw wykluczeniu kobiet czyli kilka słów o feministycznej pracy socjalnej*, [w:] K. Wódcz. S. Pawlas-Czyż (red.), *Praca socjalna wobec nowych obszarów wykluczenia społecznego. Modele teoretyczne, potrzeby praktyki*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2008.

nowinek i postawy innowacyjnej w samym środowisku. Dotychczas przeprowadzone badania nie wskazują, ani dla kogo (dla jakich grup pracowników) wiek dojrzały stanowi cenny kapitał, ani w jakich relacjach korzystają z niego najczęściej: w kontaktach z klientami (jakimi?), w kontaktach pracowników z innymi instytucjami czy też w innych relacjach profesjonalnych.

- Następną ważną cechą środowiska jest doświadczenie pracowników w życiu rodzinnym i wychowywaniu dzieci, a także doświadczanie problemów społecznych we własnych rodzinach. I znowu mamy do czynienia z cechą, która może być postrzegana jako sytuacja wspierająca profesjonalizm (ułatwiająca empatyczne zrozumienie problemów klienta i jego rodziny²⁰, ułatwiająca zindywidualizowanie diagnozy) albo go ograniczająca – przez projektowanie własnych rozwiązań (oferowanie klientom „sprawdzonych, gotowych pakietów”, strategii przetrwania, sposobów wyjścia z trudnej sytuacji).
- Ostatnią cechą, na którą zwracam uwagę, jest przywiązanie pracowników do pomocy społecznej. Wyraża się ono w przywiązaniu do miejsca zatrudnienia, w stosunkowo długim stażu pracy w pomocy społecznej i na zajmowanym stanowisku oraz w znacznym poziomie zadowolenia z pracy w tej instytucji. Cecha ta była dyskusyjna dla badaczy²¹, gdyż oprócz wskaźników przywiązania stwierdzono – utrzymując się przez dwadzieścia dwa lata na poziomie około 40,0% – przypadkowość trafiania do zawodu i bardzo wysokie niezadowolenie z zarobków (powiązane jednak z brakiem gotowości do zmiany pracy), brak chęci, aby dzieci wykonywały podobne zajęcia, niskie oceny prestiżu własnego zawodu (zawodu pracownika socjalnego w Polsce na tle innych zawodów i przekonanie o niskim prestiżu zawodu w najbliższym otoczeniu). Rodzi się zatem pytanie o to, kim są osoby i środowiska, które pracownicy socjalni traktują jako ważne układy odniesienia (normatywnego i porównawczego).

Sformułowane uwagi wskazują na istotność cech środowiska stwierdzonych w badaniu z 2010 roku, a jednocześnie na niemożność precyzyjnej oceny ich znaczenia dla środowiska i ich percepcji przez różne grupy interesu w tym środowisku.

20 Zofia Kawczyńska-Butrym podkreślała, że problemy klientów (osób wychowujących niepełnosprawne dziecko, osób z problemem alkoholowym) były zauważane częściej przez pracowników socjalnych, którzy mieli takie problemy w najbliższej rodzinie, ukierunkowując ich zawodową aktywność. Por. Z. Kawczyńska-Butrym, *Komu pomagać? Dylematy pracowników socjalnych*, „Praca Socjalna” 2001, nr 3, s. 82.

21 Por. M. Łuczynska, *Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku* [w niniejszym tomie].

Kilka uwag o mentalności środowiskowej i solidarności środowiska – w świetle rezultatów przeprowadzonych badań

Charakteryzując środowisko społeczne jako „zbiór tych samych lub w istocie podobnych pozycji i ról”²², Piotr Sztompka zwraca uwagę na sposób i styl postępowania wynikający z realizowania reguł zawartych w rolach, na wspólny światopogląd (mentalność środowiskową), wspólne dla danego środowiska interesy i na dostęp środowiska do społecznie cenionych dóbr, czego wyrazem może być standard życia, poziom intelektualny, prestiż i siła przebicia danego środowiska²³. Przyglądając się wynikom różnych badań na temat wartości i standardów postępowania cenionych w tym środowisku w związku z zajmowaną pozycją i pełnioną funkcją zawodową, można stwierdzić, że nie napawają one optymizmem²⁴. Deklaratywność, skrupulatne przestrzeganie standardów organizacyjnych, brak refleksji nad standardami procesu interwencji społecznej i nad wzorami tej interwencji (strategie rozwiązywania problemów społecznych) oraz stan, który można byłoby nazwać „poczuciem osaczenia” pracowników socjalnych w społecznościach lokalnych przy realizacji zadań, dopełniają ten przygnębiający obraz. Badacze podkreślali, że deklarowanie przywiązania do określonych wartości pielęgowanych w życiu codziennym, a także wartości odświętnych, pozostaje – jak się wydaje – w dość luźnym związku z zasadami profesjonalnymi.

Co sprzyja tej sytuacji? Jak się wydaje, decydujące znaczenie mają tutaj dwa czynniki, wskazywane przez samych respondentów jako istotne (statystycznie), a niewątpliwie pełniące funkcję zmiennych pośredniczących: charakter lokalności, w której przychodzi im działać i prowadzić pracę socjalną, oraz rodzaj instytucji pomocy społecznej, w jakiej są zatrudnieni. Wielkie miasta, ich centra i peryferie, miasteczka i wsie to jedna grupa czynników, które różnicują styl i sposób postępowania ze względu na charakter oczekiwań kierowanych wobec przedstawicieli środowiska, posiadających przy tym nie w pełni rozpoznawalną i niekorzystną pozycję wobec innych grup, a niekorzystną wobec własnych klientów. Społeczność lokalna wraz z organizacją pomocy społecznej (przy słabości zrzeszeń zawodowych) wydają się odpowiedzialne za „normatywny dyktat”, kontrolę i sankcje. Charakter lokalności i rodzaj ośrodka pomocy społecznej, jak wynikało z ostatnich

22 P. Sztompka, *Sociologia. Analiza społeczeństwa*, Społeczny Instytut Wydawniczy „Znak”, Kraków 2002, s. 133.

23 *Ibidem*, s. 113–114.

24 Por.: M. Bieńko, *Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości współczesnego pracownika socjalnego na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie*, op. cit.; Z. Kawczyńska-Butrym, *Komu pomagać? Dylematy pracowników socjalnych*, op. cit.; J. Krzyszkowski, *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Determinanty funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*, op. cit.; D. Trawkowska, *Praktyki dyskryminacyjne w pomocy społecznej*, „Problemy Polityki Społecznej” 2005; eadem, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, op. cit.; J. Hryniewicz, *Odrzuceni. Analiza procesu umieszczania dzieci w placówkach opieki*, op. cit.

badan²⁵, warunkują możliwości wprowadzania szeroko rozumianych zmian w sposobie funkcjonowania zawodowego pracowników socjalnych i instytucji pomocy społecznej.

Mentalność środowiskowa – wyrażająca się obecnością podwójnych standardów – w stosunkach z klientami, kolegami, kierownikami i władzami lokalnymi, która uzyskała w referowanych badaniach lapidarną definicję „mówię, jak jest, robię, co mi każą”, została – jak sądzę – ukształtowana przede wszystkim przez ten pierwszy czynnik²⁶. Akceptacja działań pozornych²⁷, praktyk dyskryminacyjnych²⁸ i działań fikcyjnych²⁹ ma konkretne uwarunkowania lokalne – słabość zasobów, trudną sytuację na rynku pracy, słabą pozycję ośrodka i jego kierownictwa wobec władz, obawę przed mediami³⁰. Prezentowane badania ukazują to bez osłonek za pośrednictwem odpowiedzi udzielonych na pytania przez respondentów małych gminnych ośrodków pomocy społecznej, zależnych od cech lokalnego otoczenia w stopniu zdecydowanie większym niż kadry ośrodków realizujących zadania powiatu i gminy, choćby z powodów formalnych, zakresu zadań, liczby i kompetencji oraz kwalifikacji personelu. Niewielkie gminne ośrodki na terenach wiejskich są w szczególnie trudnej sytuacji.

Powstaje zatem pytanie, czy nie przywiązuje się zbyt wielkiej wagi do niektórych cech tego środowiska (na przykład motywacji wyboru zawodu), które jest zbyt młode i zbyt zależne zarówno od własnej organizacji, jak i od lokalnych samorządów, żeby nie powiedzieć „sponsorów”, pomijając właśnie ten istotny wymiar, jego rolę w dynamizowaniu i (de)profesjonalizowaniu tego środowiska. Przecież motywacja przypadkowa dawno się zdezaktualizowała, podobnie jak każda inna, gdy działania są prowadzone pod silną presją oczekiwań partnerów – nawet jeśli ich oczekiwania nie są sprzeczne! Zawsze

25 W badaniach przeprowadzonych w 2010 roku na oba te czynniki bardzo wyraźnie wskazywała Mariola Raclaw, opisując „odrzućcenie instytucjonalne i środowiskowe”, przez które rozumiała konsekwencje braku wsparcia ze strony innych profesjonalistów lub braku spójności lokalnego systemu polityki społecznej. Por. M. Raclaw, *Ludzie instytucji i ludzie w instytucji*, [w:] M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnymi*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011, s. 55–56. Także w podsumowaniu autorzy przywołanego wyżej raportu z badań jakościowych – Magdalena Dudkiewicz, Mariusz Granosik i Mariola Raclaw – podkreślali znaczenie obu wyróżnionych przeze mnie wymiarów dla wprowadzania zmian (*ibidem*, s. 129–142).

26 Cytat przywołuje M. Granosik, *Rekonstrukcja uwarunkowań możliwości przekształceń/zmian organizacji codziennej pracy socjalnej w miejskich i gminnych ośrodkach pomocy społecznej*, [w:] *ibidem*, s. 89.

27 A. Goleczyńska-Grondas, A. Krettek-Kamińska, *Kontrakt socjalny – założenia a realizacja. Przykład łódzki*, „Przełęcz Socjologiczny” 2009, t. 58, nr 1; D. Trawkowska, *Działania pozorne w pomocy społecznej. Przypadek (i przypadłość) pracy socjalnej*, „Problemy Polityki Społecznej” 2007, nr 10; eadem, *Działania pozorne w pomocy społecznej. Przejawy – mechanizmy – skutki*, „Przełęcz Socjologiczny” 2009, t. 58, nr 1.

28 D. Trawkowska, *Praktyki dyskryminacyjne w pomocy społecznej*, op. cit.

29 K. Faliszek, E. Leśniak-Berek, *Praca socjalna w projektach systemowych ośrodków pomocy społecznej w województwie śląskim*, [w:] A. Kanios, M. Czechowska-Bieluga (red.), *Praca socjalna. Kształcenie – konteksty – działanie*, Wydawnictwo „Impuls”, Kraków 2010.

30 Wątek ten został szeroko i bardzo interesująco skomentowany w: M. Dudkiewicz, *Jak nas widzą, tak nas piszą – wizerunek publiczny pracowników socjalnych* [w niniejszym tomie]. Autorka szczegółowo omówiła przyczyny i uwarunkowania negatywnego publicznego wizerunku pracowników socjalnych, wskazując rolę ogólnopolskich mediów w jego kształtowaniu, sformułowała także konkretne zalecenia dotyczące przygotowania strategii współpracy z mediami dla ośrodków pomocy społecznej.

jednak warto zapytać o to, co ośrodki i samorząd zrobiły, żeby podtrzymać profesjonalną motywację. Z referowanych badań jednoznacznie wynika, że aby pracownik socjalny stał się partnerem samorządów, musi się nim najpierw stać ośrodek pomocy społecznej. W innym układzie, mniej korzystnym dla pracownika socjalnego, gdy samorząd i ośrodek pozostają w konflikcie, wykluczeni zostają zarówno potrzebujący, jak i wspierający – na co wskazywali zgodnie badani pracownicy socjalni i badacze³¹.

Interesy środowiska a standardy pracy socjalnej

Czyje interesy – poza własnymi – reprezentuje środowisko pracowników socjalnych? Aż chciałoby się odpowiedzieć, że reprezentuje ono przede wszystkim interesy klientów – jednostek, rodzin i większych grup wykluczonych. Za taką odpowiedzią przemawiają standardy pracy socjalnej, przeczą jej jednak artykułowane przez środowisko interesy. Teza ta znajduje uzasadnienie w wynikach prezentowanych badań.

Zacznijmy od kwestii standardu, jakim jest stała konieczność nieustannego kształcenia się w tym zawodzie. Podsumowując swoje rozważania, Marta Łuczyńska pyta: „Czy socjalizacja profesjonalna – rozumiana jako proces przebiegający na poziomie kształcenia pracowników socjalnych – wynika z rzeczywistej potrzeby i chęci stania się profesjonalistą, czy też jest to jedynie technika adaptacyjna, pozwalająca utrzymać się na rynku pracy?”³². Wydaje się, że w tym środowisku zdecydowanie jest to strategia adaptacyjna do wymagań rynku pracy, gdyż zaledwie jedna trzecia badanych uznała prymat wiedzy nad doświadczeniem życiowym, co oznacza, że przy aktualnej sytuacji na rynku pracy wiedza jest dodatkiem do kapitału społecznego, z którego może korzystać jednostka, nie zaś odwrotnie. Jako „zatrważający w swojej wymowie” Marta Łuczyńska określiła wynik badania, w którym respondenci uznali zdecydowanym głosem przewagę doświadczenia życiowego nad przygotowaniem zawodowym. Jeśli uzna się doświadczenie życiowe za „przewodnik” i „strategię zawodową” w opanowywaniu przez pracowników socjalnych skomplikowanych układów lokalnych, to trzeba będzie przyznać, że wymowa tego faktu³³ jest jeszcze bardziej dramatyczna – przez piętnaście lat od poprzedniego badania wzrosła rola lokalnych

31 Por. A. Karwacki, *Aktywizacja „Rzeczypospolitej obcych” – o współczesnych podziałach, włączaniu i wyłączeniu*, [w:] A. Karwacki, H. Kaszyński (red.), *Polityka aktywizacji w Polsce*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2008.

32 M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku*, *op. cit.*, s. 89.

33 Jeśli chodzi o kierunki zmian, to w 1995 roku 41,4% badanych pracowników socjalnych uznało priorytet przygotowania zawodowego nad doświadczeniem życiowym, co oznacza, że po piętnastu latach odsetek ten zmalał widocznie (do 32,0% w 2010 roku).

społeczności w wyznaczaniu standardów pracy socjalnej, a zmalała rola środowiska zawodowego! Dodajmy, że interpretując problem wypalenia zawodowego wśród pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie, Mariola Bieńko zauważa duże znaczenie wymagań organizacyjnych i postawy zwierzchników – przy mniejszym znaczeniu nacisku ze strony władz lokalnych – w generowaniu tego zjawiska. Możemy, jak sądzę, interpretować te wyniki jako brak potrzeby nacisku ze strony władz na realizację ich oczekiwań, oczekiwania te bowiem z zasady zostaną spełnione, nie warto się więc trudzić ich artykułowaniem, nie ma takiej potrzeby. W ich antycypowaniu pomoc społeczna nabrała już przez tych kilkanaście lat dostatecznej biegłości!

Przedsięwzięcia, jakie – w opinii badanych – mogą podnieść prestiż zawodu pracownika socjalnego³⁴, potwierdzają tezę o prymacie wąsko pojętego grupowego interesu: „Wyniki badań z 2010 roku [...] jasno wskazują na obecną wśród badanych tendencję łączenia prestiżu zawodu z wynagrodzeniem, jakie otrzymuje się za jego wykonywanie (średnia 1,74). W dalszej kolejności respondenci wskazywali uznanie swojej profesji za zawód zaufania publicznego (1,94) i przyznanie samochodu służbowego (2,26)”³⁵.

Mariola Bieńko podkreśla, że wyniki badań nad grupą zawodową reprezentującą powiatowe centra pomocy rodzinie potwierdzają „zewnątrzsterowność” pracowników socjalnych, którzy większość działań powierzyliby władzy, nie zaś obywatelom: jednostkom, grupom i samorządom. To oczekiwanie leży w jaskrawej sprzeczności z ideą *empowerment* w pracy socjalnej! Inne rezultaty referowane przez Mariolę Bieńko wskazują na drugorzędne znaczenie części norm zawodowych, które podkreślają upodmiotowienie klienta i partnerską współpracę, ale mocne przekonanie badanych pracowników o dobrych kompetencjach w kwestii etyki i modeli pracy socjalnej. Zwłaszcza ten ostatni rezultat wyraźnie przeczy doświadczeniom zawodowym nauczycieli akademickich. Wyniki te oznaczają zamęt w kwestii środowiskowych, profesjonalnych priorytetów – rezultat gorszący dla środowiska dwadzieścia lat po reformie systemu pomocy społecznej. Rezultaty przywoływanego badania pozwalają postawić tezę już nie tylko o braku wiedzy i kompetencji środowiska w ich określaniu, co mogło być wytłumaczeniem w połowie lat dziewięćdziesiątych XX wieku, ale nie w 2010 roku. Biegłość respondentów tam, gdzie trudno się jej dopatrzeć, na przykład w zakresie etycznych standardów, w których badani uznali, że są biegli, ale proces instytucjonalizacji dylematów etycznych jest „w powi-

34 Por. M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku*, op. cit., s. 70.

35 Takie działania, jak „powołanie do życia samorządu zawodowego pracowników socjalnych, nadzorującego przestrzeganie standardów profesjonalnej praktyki” (średnia 2,27) oraz „zmniejszenie drobiazgowej ingerencji organów administracji i radnych w decyzje placówek zatrudniających pracowników socjalnych, dotyczących przyznawanych przez nie świadczeń” (średnia 2,43), sytuowały się niżej niż przedstawione wyżej działania. Por. *ibidem*, s. 70.

jakach”³⁶, deklarowany wysoki poziom profesjonalnej wiedzy i niektórych profesjonalnych umiejętności, które tworzą podstawowe odniesienia modeli pracy socjalnej, a które to modele tylko w części ośrodków pomocy społecznej są kompetentnie tworzone i rozwijane przez ich pracowników, w wielu placówkach bowiem poziom recepcji ich założeń teoretycznych pozostaje w sferze domniemań – to razem potwierdza drugorzędne znaczenie wielu profesjonalnych wyznaczników pracy socjalnej³⁷, które zostały „oswojone” i „zapoznane”, ale nie zinternalizowane.

Jeśli mamy do czynienia z takim kierunkiem (z taką tendencją), należy zapytać o to, kto ma najwięcej do powiedzenia w kwestiach profesjonalnych standardów. Szeroko rozumiane władze, które ponadto nie mogą mieć dostatecznych kompetencji w kwestiach pracy socjalnej, skoro „pracownicy socjalni nie odczuwają stresu zawodowego w związku z brakiem umiejętności, wiedzy lub niewystarczająco silnej motywacji do przekształcania środowiska społecznego”³⁸, co również zauważa Mariola Bieńko.

Paradoksalnie – być może najlepszym strażnikiem standardów profesjonalnych mogłaby być niewielka grupa pracowników socjalnych zdecydowana odejść z pracy w pomocy społecznej. Jak zauważa Marta Łuczyńska: „Gotowość do rezygnacji wykazują przede wszystkim liczący około czterdziestu lat pracownicy socjalni zatrudnieni w miejsko-gminnych ośrodkach pomocy społecznej, ze stażem pracy od trzech do pięciu lat, z wykształceniem licencjackim, przekonani o konieczności rozdzielenia pracy socjalnej i świadczeń finansowych”³⁹, czyli ta grupa, którą warto byłoby zatrzymać w pomocy społecznej.

Portret czy portrety pracowników socjalnych?

Z rezultatów badania przeprowadzonego w 2010 roku wynika, że pojawiły się interesujące różnice między trzema warstwami pracowników socjalnych – zatrudnionych w gminnych ośrodkach pomocy społecznej, w ośrodkach realizujących zadania powiatu (powiatowych centrach pomocy rodzinie) oraz w placówkach specjalistycznych. Przyjmując trzy ważne determinanty portretu, do których zaliczyłam: instytucję, organizację i charakter społeczności lokalnej, uważam, że obecnie mamy do czynienia z co prawda pełnym napięciem,

36 D. Trawkowska, *Dylematy moralne w pracy socjalnej i proces ich instytucjonalizacji w pomocy społecznej. Globalny i lokalny kontekst zjawiska*, op. cit.

37 Mariola Bieńko podkreśla, że „pracownikom socjalnym brakuje umiejętności aktywizowania społeczności lokalnej i umiejętności twórczego rozwiązywania problemów, co stanowi podstawę nowoczesnej pracy socjalnej” (M. Bieńko, *Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości współczesnego pracownika socjalnego na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie*, op. cit., s. 115).

38 *Ibidem*, s.113.

39 M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku*, op. cit., s. 77.

ale jednolitym środowiskiem zawodowym, toczącym walkę o raczej jednoznacznie i na ogół wąsko rozumiany interes grupowy.

Portretowani pracownicy socjalni są uwikłani w reguły zmiany i trwania tej samej instytucji – publicznej pomocy społecznej, do których się odnoszą twórczo (co nie oznacza: profesjonalnie) w codziennej pracy. Cechy organizacji formalnych i cechy lokalnej społeczności wyznaczają sposób myślenia o zawodzie, o pracy socjalnej oraz o problemach środowiska lokalnego i własnego środowiska zawodowego.

Portretując pracowników socjalnych z lat dziewięćdziesiątych XX wieku, miałam przekonanie, że wizerunek grupy zawodowej ograniczonej do pracowników zatrudnionych w publicznej pomocy społecznej już wówczas był niejednorodny⁴⁰. Zauważone uwarunkowania podziałów – charakter społeczności, w której pracują, wielkość ośrodka pomocy społecznej, wykształcenie – zostały wzmocnione w kolejnym dziesięcioleciu ich zawodowego funkcjonowania. Zaistniałe różnice między pracownikami trzech warstw interpretuję jako rezultat przede wszystkim obiektywnych warunków, w mniejszym zaś stopniu jako skutek „refleksyjnego projektu tożsamości [grupowej]”, używając sformułowania Marioli Bieńko. Z przeprowadzonych badań wynika, że proces refleksji nad tym projektem toczy się nieco wyraźniej w środowisku pracowników pomocy powiatowej i placówek specjalistycznych, a został właściwie porzucony w środowiskach mniejszych gminnych ośrodków pomocy społecznej.

Charakterystyczną cechą portretu środowiska są pełne niedomówień i niejasności cienie – poczucie braku perspektyw, możliwości i szans zawodowych, zwłaszcza wśród pracowników niewielkich ośrodków pomocy społecznej. Refleksy towarzyszą częściej pozostałym grupom, pracującym w placówkach specjalistycznych i na poziomie powiatów – zatrudnieni tam pracownicy socjalni są bardziej zadowoleni z pracy, mimo niższych (w porównaniu z ośrodkami pomocy społecznej) zarobków⁴¹, mają także większe szanse na wprowadzanie innowacji. Czy jednak ci pracownicy socjalni, których badania ukazały jako środowisko znajdujące się w nieco lepszej sytuacji zawodowej, uznają prymat interesu całego środowiska nad interesem własnym? W jaki sposób zdefiniują własny i środowiskowy interes, wąsko czy szeroko – uwzględniając kolegów znajdujących się w trudniejszej zawodowo sytuacji?

Obecnie w całym środowisku pracowników socjalnych są dyskutowane raczej problemy socjalne niż zawodowe. Czy zawodowe problemy środowiska pozostaną, używając terminologii Roberta Mertona, problemami ukrytymi⁴²,

40 D. Tawkowska, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne, op. cit.*

41 Z badań przeprowadzonych w 2010 roku wynika, że średnio najmniej zarabiają pracownicy socjalni z placówek specjalistycznych, a najwięcej – z ośrodków pomocy społecznej (na tę średnią rzutują zwłaszcza zarobki pracowników z dużych ośrodków pomocy społecznej) [przyp. red.].

42 R.K. Merton, *Social Problems and Sociological Theory*, [w:] R.K. Merton, R. Nisbet (red.), *Contemporary Social Problems*, Harcourt Brace Jovanovich, New York 1971.

co – moim zdaniem – dzieje się od 1990 roku, a problemy socjalne artykułowane przez mocniejsze grupy zawodowe zachowają status jawnych i dyskutowanych? Przy słabości reprezentacji zawodowej proces rozdziału interesów może się nasilić, prowadząc do jeszcze bardziej niekorzystnego położenia pracowników najmniejszych ośrodków pomocy społecznej, akuszerów nowych zmian w pracy socjalnej, kierowników identyfikujących się z misją organizacji. Może jednak środowisko zawodowe zdecyduje się zmierzyć z problemami zawodowymi ponad podziałami instytucjonalnymi i organizacyjnymi?

Portretując przed kilkoma laty pracowników socjalnych, miałam głębokie przekonanie, że ten wizerunek był potrzebny przede wszystkim im samym, aby mogli dzięki niemu spojrzeć na siebie przez pryzmat przekonań i formułowanych w swoim środowisku zawodowym sądów na temat pracy i najważniejszych partnerów roli zawodowej, którymi byli klienci, kierownicy, konsultanci, koledzy z ośrodka pomocy społecznej, przedstawiciele sektora pozarządowego działającego na polu pomocy społecznej oraz reprezentanci innych instytucji. Czy jednak pracownicy socjalni uznali tę konieczność refleksyjnego wglądu w swoje środowisko? Wydaje się, że nadal obowiązuje reguła „najważniejsza sprawa, jak nas widzą inni”, zastępująca refleksję nad tym, jak powinniśmy sami siebie oceniać, aby czuć się profesjonalistami. Środowisko kładzie nacisk na ocenę opiniotwórczych gremiów w najbliższym otoczeniu, mających znaczny wpływ na lokalną rzeczywistość⁴³. Ministerstwo jest daleko, „ważni inni” w środowisku są blisko. Czy wśród tych „ważnych innych” klienci, organizacje pozarządowe i zorientowani na profesjonalne wartości pracownicy przegrywają z (niektórymi) władzami samorządowymi i nową władzą – mediami?

43 Por. M. Dudkiewicz, *Jak nas widzą, tak nas piszą – wizerunek publiczny pracowników socjalnych*, op. cit.

02

**Nowe tendencje w pracy
socjalnej**

Tomasz Kaźmierczak

Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka

W niniejszym opracowaniu – na podstawie wyników badania zrealizowanego przez Instytut Spraw Publicznych jesienią 2010 roku – będę się starał zrekonstruować nastawienia, opinie i orientacje pracowników socjalnych wobec własnej pracy i kwestii z nią związanych. Wspomniane badanie zostało przeprowadzone na reprezentatywnej próbie terenowych pracowników socjalnych, zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej, powiatowych centrach pomocy rodzinie i wybranych placówkach specjalistycznych (centrach integracji społecznej, środowiskowych domach samopomocy oraz placówkach wsparcia dla bezdomnych), dobranej w taki sposób, żeby była zachowana reprezentatywność także dla każdej z tych grup z osobna¹.

Rekonstrukcja ta nie jest jednak celem samym w sobie. Przede wszystkim chodzi bowiem o to, aby za jej pośrednictwem odnieść się – bez wątpienia fragmentarycznie – do bardziej fundamentalnego zagadnienia: kapitału ludzkiego pracowników socjalnych. Intencją niniejszego opracowania jest więc – oparta na wynikach badań – identyfikacja określonych właściwości tego kapitału. Spróbuję się także zastanowić, jaki jest jego wpływ na codzienną, zwykłą pracę pracowników socjalnych. W wypadku służb społecznych „zwykła praca” może nosić cechy profesjonalnej praktyki (co oznacza konieczność spełnienia wielu standardów i wymaga wyższego poziomu kapitału ludzkiego), ale może także nie wykazywać tych cech, a więc być praktyką nieprofesjonalną.

1 Pełny opis badania – por. M. Rymśza, *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce* [w niniejszym tomie].

Kapitał ludzki służb społecznych

Ekonomiści o kapitale mówili „od zawsze”, mając na myśli różne środki materialne, w tym środki finansowe, potrzebne do produkcji. Kilka dekad temu wyróżniono nowy typ kapitału – kapitał ludzki, który dotyczy „poziomu wiedzy, zdolności i umiejętności zakumulowanych przez ogół pracowników w wyniku uzyskanego wykształcenia i nabytego doświadczenia”². Kapitał ludzki i zwykła praca to – według ekonomistów – dwie kategorie składające się na tak zwany czynnik pracy. To, jakie rezultaty przyniesie praca, zależy między innymi od włożonego w nią kapitału ludzkiego. Po to więc, aby te wyniki maksymalizować, warto w kapitał ludzki inwestować – ponosić obecnie nakłady, żeby w przyszłości czerpać większe korzyści.

Pojęcie kapitału trafiło także do socjologii, przy czym jego zakres znaczeniowy jest w tym wypadku zdecydowanie szerszy. Pierre Bourdieu powiada, że kapitał to gromadzona w czasie zakumulowana praca i że może on przybrać formę zmaterializowaną lub ucieleśnioną³. Socjolog ten wyróżnia trzy podstawowe typy kapitału: ekonomiczny, kulturowy i społeczny. Kapitał ekonomiczny to dobra materialne, które bezpośrednio i od razu mogą podlegać spieniężaniu (prawo własności stanowi jego formę instytucjonalną). Kapitał kulturowy obejmuje myśli, wiedzę, umiejętności i przedmioty o wartości kulturowej. Pod pewnymi warunkami może także być spieniężany. W zinstytucjonalizowanej formie kapitał kulturowy występuje jako kwalifikacje akademickie – sformalizowane wykształcenie, które jest obiektywne i społecznie rozpoznawalne przez między innymi dyplomy, stopnie i tytuły naukowe. Trzeci typ kapitału – kapitał społeczny – składa się z koneksji zapewniających dostęp do różnych zasobów. Dla analizy socjologicznej istotna jest między innymi zdolność do przekształcania się jednych form kapitału w drugie oraz to, że kapitał może być zawłaszczany, co ma kluczowe znaczenie w grze społecznej.

Przyjęte przeze mnie rozumienie kapitału ludzkiego służb społecznych próbuje połączyć zarysowane wyżej stanowiska ekonomistów i socjologów (szczególnie Pierre’a Bourdieu), jednocześnie jednak uwzględnić specyfikę tych służb. Zakładam zatem, że dotyczy on posiadanej przez pracowników socjalnych:

- fachowej wiedzy i umiejętności,
- postaw i nastawień wobec swojej pracy i swojego zawodu, wobec osób (rodzin, społeczności), na rzecz których pracują,
- opinii na temat zakresu odpowiedzialności za los jednostek i rodzin przypisywanej im samym oraz państwu i społeczeństwu.

2 R. Milewski, E. Kwiatkowski (red.), *Podstawy ekonomii*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005, s. 439.

3 P. Bourdieu, *The Forms of Capital*, [w:] J. Richardson (red.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, Greenwood Press, Westport, CT 1986.

Występuje on w formie ucieleśnionej (i to jest to, co mieści się „w głowach, rękach i duszach” pracowników socjalnych) i zmaterializowanej (w tym wypadku na kapitał ludzki składałyby się zarejestrowane treści dotyczące wiedzy, postaw i opinii, o których mowa wyżej, zawarte na wszelkiego typu nośnikach, głównie w publikacjach, szczególnie w podręcznikach).

Kapitał ludzki jest właściwie kategorią ekonomiczną. Biorąc pod uwagę typologię Pierre’a Bourdieu, trudno byłoby jednak kapitał ludzki służb społecznych traktować jako kapitał ekonomiczny – służby społeczne żadną miarą (przynajmniej na razie) nie działają, żeby generować zyski, nie są bowiem elementem gospodarki rynkowej. Jeśli byłaby potrzeba wskazania ich ekonomicznej tożsamości, to należałoby jej szukać gdzie indziej, mianowicie – operując skrótem myślowym – w obszarze redystrybucyjnej gospodarki państwa. Natura służb społecznych i właściwe im cele każą raczej służby społeczne wpisywać w tkankę kulturową społeczeństwa. Zauważmy, że w ich wypadku to, co ekonomiści określają jako kapitał ludzki, należy jednocześnie do obszaru kapitału kulturowego, kapitał ludzki służb społecznych można zatem traktować jako określoną kategorię kapitału kulturowego i analizować w taki sposób, w jaki analizuje się kapitał kulturowy. Według Pierre’a Bourdieu, ucieleśniona forma kapitału kulturowego to długotrwałe dyspozycje umysłu i ciała, a jego forma zobiektywizowana to dobra kulturowe (obrazy, książki, słowniki, narzędzia) – obie te formy zostały uwzględnione w zaproponowanej wyżej definicji kapitału ludzkiego służb społecznych.

Obiektywnym wyrazem kapitału kulturowego są, jak przyjmuje Pierre Bourdieu, kwalifikacje akademickie – dyplom zaświadcza, że jego posiadacz jest wyposażony w kompetencje kulturowe i że może je legalnie praktykować. Istotne jest przy tym to, że kapitał kulturowy jest względnie autonomiczny wobec jego posiadaczy, co pozwala odróżniać dobrą praktykę od słabej. Dzieje się tak dlatego, że kapitał kulturowy jest zdeponowany w instytucjach akademickich – tutaj, w gruncie rzeczy, następuje jego akumulacja i międzygeneracyjna transmisja, tutaj także dochodzi do jego socjalizacji, czyli procesu nabywania kompetencji kulturowych przez adeptów, którzy mogą go przejąć i opanować lepiej lub gorzej. Tym samym, jeśli kapitał ludzki służb społecznych jest w istocie rodzajem kapitału kulturowego, oznacza to, że jego depozytariuszem – w świetle koncepcji Pierre’a Bourdieu – są instytucje edukujące w zakresie pracy socjalnej. To dla zrozumienia stanu kapitału ludzkiego polskich służb społecznych stwierdzenie o kluczowym znaczeniu, wydaje się bowiem, że kapitał ludzki polskich służb społecznych nie jest głównie zdeponowany w instytucjach akademickich, ale gdzie indziej, co ma podstawowe znaczenie dla jego własności. Kwestia ta, rzecz jasna, zostanie rozwinięta w dalszej części niniejszego opracowania.

Profesjonalna praktyka

Trzeba odróżnić profesjonalizm jako rodzaj postawy wobec wykonywanej pracy od profesjonalizmu rozumianego jako typ praktyki zawodowej, która wymaga wysokich kwalifikacji⁴. Zauważmy, że zakresy znaczeniowe profesjonalizmu są tutaj rozłączne: zamiatanie ulic nie jest profesjonalną praktyką, ale można być profesjonalnym (oddanym swojej pracy, odpowiedzialnym i posiadającym swój etos) zamiataczem, z kolei medycyna bez wątpienia jest profesjonalną praktyką, co nie oznacza, że każdy lekarz ma profesjonalne podejście do swoich obowiązków zawodowych.

W wypadku pracy socjalnej rozwijanej od ponad stu lat w euroamerykańskim kręgu kulturowym istotny jest przede wszystkim profesjonalizm w drugim z wyróżnionych znaczeń – to, że praca socjalna właściwie spełnia kryteria profesjonalnej praktyki, jest bowiem źródłem jej społecznej legitymizacji, taka również praca socjalna jest akumulowana w instytucjach akademickich, a następnie internalizowana przez adeptów pracy socjalnej w procesie zawodowej socjalizacji. Co prawda istnieją pewne wątpliwości dotyczące profesjonalnego statusu pracy socjalnej, ale nie dotyczą one samej jej istoty, tylko możliwości jej niezależnego, zgodnego z deontologicznymi standardami praktykowania⁵. Rzecz w tym, że praca socjalna jest naturalnie eksponowana na presję kierowaną w jej stronę przez system polityczny za pośrednictwem struktur instytucjonalnych, w których jest ona osadzona i które ograniczają jej autonomię⁶. Jest także prawdą, że w toku swojego rozwoju praca socjalna podlegała zmianom – zmieniały się metody i techniki stosowane w pracy z klientami, zmieniała się także jej teoria (refleksja nad praktyką: czym jest i jaka być powinna). Nie jest to jednak atrybut tylko jej, lecz również wielu innych obszarów życia publicznego, które są społecznie konstruowane⁷. Aby więc zrozumieć pracę socjalną, trzeba ją nieustannie analizować pod kątem ciągłości i zmiany, biorąc pod uwagę odmienność wymiarów społecznych, w których operuje. Niemniej, mimo zagrożeń, wobec których często jest bezbronna, i mimo naturalnej ewolucji, której podlega, niezmienny jest profesjonalny charakter praktyki, niemal od początku stanowiący konstytutywną cechę pracy socjalnej.

Próbując zdefiniować, na czym polega profesjonalizm praktyki pracy socjalnej, wypada wskazać następujące jej aspekty: istotę i obszar aktywności, misję, wymiar aksjologiczny, model praktyki, instytucjonalizację⁸.

4 M. Łuczyńska, *Pomoc społeczna w Polsce – procesy instytucjonalizacji i profesjonalizacji*, Warszawa 2002 [niepublikowana praca doktorska, Instytut Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego].

5 F. Villa, *Polityka społeczna, demokracja i praca socjalna*, przeł. K. Juszkiewicz-Mydłarz, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 1997.

6 M. Lymbery, *The retreat from professionalism. From social worker to care manager*, [w:] N. Main (red.), *Professionalism, Boundaries and the Workplace*, Routledge, London 2000.

7 M. Payne, *What is Professional Social Work?*, Policy Press, Bristol 2008..

8 Szerzej – por. T. Kaźmierczak, *Praca socjalna: między upośledzeniem społecznym a obywatelskością*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.

Istota i obszar aktywności pracy socjalnej. W zgodzie z literaturą przedmiotu można przyjąć, że istotą pracy socjalnej jest poprawa społecznego funkcjonowania jednostek, traktowanych jako zarówno autonomiczne podmioty, jak i członkowie grup społecznych: rodziny, społeczności, w tym społeczności lokalnej, i społeczeństwa jako całości⁹. Granice właściwego obszaru aktywności pracy socjalnej wyznaczają ramy relacji, jaka zachodzi między jednostką a środowiskiem społecznym. Aby to zilustrować, przywołajmy nadal obowiązującą definicję pracy socjalnej, przyjętą w 2000 roku przez International Federation of Social Workers: „Praca socjalna jako zawód propaguje umiejętności rozwiązywania problemów w ramach relacji międzyludzkich, zmianę społeczną, zdolności ludzi do wpływania na własne życie i wyzwolenie oraz poprawę życia społecznego. Wykorzystując teorie zachowania i systemów społecznych, praca socjalna interweniuje tam, gdzie ludzie wchodzą w interakcje ze swoim środowiskiem. Fundamentalne dla pracy socjalnej są zasady sprawiedliwości społecznej i prawa człowieka”¹⁰.

Misja pracy socjalnej. Jest nią zmiana społeczna, która w rezultacie świadomie podejmowanych i planowo prowadzonych działań ma być wywołana na poziomie jednostki, rodziny, grupy społecznej, społeczności, a pośrednio także na poziomie całego społeczeństwa. Pracę socjalną należy zatem traktować jako jeden z instrumentów zmiany społecznej, pracowników socjalnych zaś – jako agentów zmiany.

Wzajemnie powiązane istota, misja i obszar aktywności pracy socjalnej konstituują pojęcie „jednostki w środowisku”. Dla pracy socjalnej stanowi ono podstawową kategorię analizy i przekształcania rzeczywistości. Założenie, że jednostkę zawsze trzeba widzieć w wymiarze jej środowiska, jest fundamentem, na którym wyrosła odrębność pracy socjalnej jako obszaru życia publicznego – na nim są budowane właściwe pracy socjalnej metody i techniki działania, służy ono również wybieraniu i rozwijaniu właściwej jej wiedzy i umiejętności.

Aksjologiczny wymiar pracy socjalnej. Nawet pobieżna analiza kodeksów etycznych przyjmowanych przez narodowe lub międzynarodowe stowarzyszenia pracowników socjalnych, działające na szczeblu krajowym lub międzynarodowym, ujawnia powszechne odwoływanie się do zasad równości i sprawiedliwości społecznej. Niezbywalna godność osoby ludzkiej i jej wolność, wyrażająca się prawem do samostanowienia, to kolejne fundamentalne dla pracy socjalnej wartości, z których wynikają zasady szczegółowe, między innymi zakaz dyskryminacji, poszanowanie indywidualności, partnerstwo, podmiotowość. Inne zasady deontologii, które powinni stosować w codziennej pracy pracownicy socjalni, to: akceptacja klienta, niewydawanie sądów

9 Por. na przykład: Z. Butrym, *Istota pracy socjalnej*, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 1998; B. Compton, B. Galaway, *Social Work Processes, 3rd edition*, The Dorsey Press, Chicago 1984; A. Minahan, *Purpose and Objective of Social Work Revisited*, „Social Work” 1981, t. 26, nr 1.

10 <http://www.ifsw.org> [tłumaczenie własne].

oceniających, indywidualizacja, celowe wyrażanie uczuć, kontrolowane zaangażowanie i poufność¹¹.

Model praktyki pracy socjalnej. Składa się on z trzech elementów: relacji pomocy, ustrukturyzowanej interwencji i jej strategii.

- Relacja pomocy łączy pracownika socjalnego i jego klienta, którym może być zarówno jednostka, grupa, jak i całą społeczność lokalna. Jej zawiązanie stanowi warunek niezbędny uruchomienia i prowadzenia procesu pomagania. Jako typ profesjonalnej relacji zadaniowej musi ona: mieć uzgodniony cel, mieć określone ramy czasowe, angażować „ja” pracownika socjalnego w interesie klienta, opierać się na autorytecie specjalistycznej wiedzy, angażować specjalistyczne umiejętności, podlegać regulacjom kodeksu etycznego¹².
- Struktura interwencji ma w istocie charakter dynamiczny, gdyż prowadzenie pracy socjalnej jest procesem. Ogólnie proces ten przebiega w dwóch podstawowych fazach: pierwsza polega na definiowaniu celów i doborze odpowiadających im metod, w drugiej następuje przekładanie celów na zadania, których wykonanie warunkuje ich osiągnięcie. Ponieważ proces pracy socjalnej przebiega w ramach relacji pomocy, interwencję musi otwierać zbudowanie tej relacji, a kończyć jej zamknięcie.
- Strategie interwencji grupują stosowane w praktyce i ugruntowane naukowo teorie pracy socjalnej, określające, po jakie mechanizmy można sięgnąć, żeby wywołać i przeprowadzić zmiany, o które w niej chodzi. Strategie te dotyczą albo tak zwanej mikropraktyki (określanej również jako kliniczna lub bezpośrednia praca socjalna), albo tak zwanej makropraktyki (określanej tradycyjnie mianem organizowania społeczności) lub koordynowania usług (*case management*).

Instytucjonalizacja. Wiąże się ona przede wszystkim z kwestią statusu pracy socjalnej jako profesji. Pamiętając zgłaszane wątpliwości, o których wspominałem wcześniej, trzeba wyraźnie stwierdzić, że zdecydowaną większość wymagań stawianych profesji praca socjalna spełnia: jej praktyka jest społecznie legitymizowana, ma ona własną teorię i wyodrębniony obszar wiedzy, dysponuje swoim systemem kształcenia, istnieją zawodowe kodeksy etyczne, funkcjonują organizacje zawodowe, występuje specyficzna kultura zawodowa¹³.

Pytanie o to, czy sposób, w jaki praca socjalna jest w Polsce wykonywana, spełnia kryteria profesjonalnej praktyki, wymaga – w świetle tego, co powiedziano wyżej – odniesienia się do następujących kwestii:

¹¹ Z. Butrym, *Istota pracy socjalnej*, op. cit., rozdz. 3.

¹² L.C. Johnson, *Social Work Practice. A Generalistic Approach*, Allyn and Bycon, Boston 1992.

¹³ Szerzej na temat statusu pracy socjalnej jako zawodu – por. F. Villa, *Polityka społeczna, demokracja i praca socjalna*, op. cit.

- Czy pracownicy socjalni operują w obszarze wyznaczonym przez relację „klient – środowisko społeczne klienta”?
- Czy w wyniku interwencji podejmowanych przez pracowników socjalnych następuje poprawa funkcjonowania społecznego ich klientów?
- Czy w wyniku interwencji podejmowanych przez pracowników socjalnych (gorsze) szanse życiowe ich klientów ulegają wyrównaniu?
- Czy podejmowane przez pracowników socjalnych interwencje są prowadzone z poszanowaniem godności i prawa do samostanowienia klientów?
- Czy pracownicy socjalni, podejmując interwencję, zawiązują ze swoimi klientami relację pomocy?
- Czy w pracy z klientami pracownicy socjalni stosują świadomie dobierane i umiejętnie wdrażane teorie pracy socjalnej?
- Czy pracownicy socjalni tworzą zorganizowane, samoregulujące się środowisko zawodowe osób świadomych swojej misji i społecznej roli oraz zdolnych do krytycznej refleksji nad własną praktyką i własnymi dokonaniem?

W niniejszym opracowaniu nie szukam odpowiedzi na powyższe pytania. Stanowią one jednak swoisty punkt odniesienia – są istotne w tym zakresie, że pokazują, w jaki rodzaj i poziom kapitału ludzkiego powinni być wyposażeni pracownicy socjalni, żeby sprostać kryteriom profesjonalnej praktyki. Wypada zaznaczyć, że poszukując jego cech, nie wszystkie z powyższych pytań będę brał tutaj pod uwagę. Poza granicami niniejszego opracowania pozostawiam kwestię rzeczywistej wiedzy i umiejętności, w jakie są wyposażeni pracownicy socjalni. Wydaje się, że dane na ten temat powinno się zbierać w inny sposób, niż przeprowadzając sondaże. Skupię się na innych elementach kapitału ludzkiego – podzielanych przez pracowników socjalnych opiniach, nastawieniach i orientacjach dotyczących wyróżnionych wcześniej aspektów profesjonalnego praktykowania pracy socjalnej.

Kapitał ludzki a profesjonalna praktyka

Wykonywana w codziennej praktyce praca socjalna, żeby sprostać kryteriom profesjonalnej praktyki, wymaga odpowiednich warunków instytucjonalnych oraz pracowników socjalnych wyposażonych w niezbędny kapitał ludzki. Dalsza część niniejszego opracowania jest poświęcona drugiej grupie wyróżnionych czynników. Kwestia warunków instytucjonalnych jest bardzo istotna, gdyż często ograniczają one autonomię pracowników socjalnych, jeśli jednak posiadają oni wysoki poziom kapitału ludzkiego, to nawet w niesprzyjających warunkach będą w stanie, przynajmniej w pewnym zakresie, profesjonalnie praktykować. Gorzej, gdy takim jego poziomem nie dysponują

– w takich okolicznościach nawet najbardziej korzystne środowisko instytucjonalne nie spowoduje, że prowadzona w nim praktyka sprosta kryteriom profesjonalności.

Czy zatem kapitał ludzki polskich pracowników socjalnych jest wystarczający, żeby byli oni w stanie profesjonalnie praktykować? Odpowiedź na to naprawdę fundamentalne pytanie przerasta ramy niniejszego opracowania. Niemniej warto spróbować rzucić na tę kwestię trochę światła, wykorzystując zgromadzony materiał empiryczny. Zastosowana metoda jest następująca: z całego kwestionariusza wywiadu zostały wybrane te pytania, które mniej lub bardziej bezpośrednio dotyczą wszystkich pięciu wyróżnionych aspektów pracy socjalnej jako profesjonalnej praktyki (traktuję je jako wskaźniki inferencyjne kapitału ludzkiego, jaki posiadają polscy pracownicy socjalni). W załączonych tabelach będą podane rozkłady odpowiedzi dla całej badanej populacji i w podziale na warstwy, co pozwoli ukazać wpływ czynników instytucjonalnych na poziom i charakter kapitału ludzkiego pracowników socjalnych.

Zastosowana metoda ma swoje słabe strony – z góry przesądziła, do jakich wskaźników można było się odwołać, aby osiągnąć cele niniejszego opracowania. Spośród oferowanych przez kwestionariusz, wybrano te, które – mimo wszystkich wątpliwości – sprostały kryterium trafności.

Istota i obszar aktywności pracy socjalnej

Przypomnijmy, praca socjalna polega na bezpośrednim lub pośrednim interweniowaniu w relację „jednostka – środowisko społeczne” po to, żeby poprawić poziom jej funkcjonowania społecznego. Z kwestią, czy i jak dalece tak ją rozumieją pracownicy socjalni, wiąże się pytanie testujące, w gruncie rzeczy, stopień akceptacji dla definicji pracy socjalnej, zakładającej, że jest ona (1) formą służby wszystkim potrzebującym, w której chodzi o (2) ich możliwie najszybsze usamodzielnienie przez (3) wspieranie wysiłków klienta w (4) sposób z nim uzgadniany, przy czym otrzymywane wsparcie jest mu (5) należne i (6) ma pomóc lepiej funkcjonować w społeczeństwie. Pytanie w ankiecie zostało skonstruowane tak, że każdy z wyróżnionych elementów tej definicji był osobno oceniany na sześciostopniowej skali akceptacji¹⁴. Analizując uzyskane wyniki, przedstawione w tabeli 1, należałoby przyjąć, że o internalizacji profesjonalnego rozumienia istoty pracy socjalnej świadczyłaby powszechna i wyraźna akceptacja powyższej definicji, przy czym szczególnie silnie powinna ona dotyczyć pierwszego, czwartego i szóstego czynnika, a najsłabiej – piątego czynnika. Czynniki pierwszy i czwarty odwołują się

14 Dokładny opis i (odmienna) analiza omawianego pytania – por. M. Rymśza, *Wybrane aspekty profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce: samorząd zawodowy, nowe role zawodowe pracowników socjalnych, upowszechnienie wsparcia warunkowego*, [w:] M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.

do kluczowych dla profesjonalnej praktyki wartości: zakazu dyskryminacji i podmiotowego traktowania klientów, z kolei czynnik szósty niemal wprost wskazuje na podstawowy jej cel. Akceptacja czynników drugiego i trzeciego może być słabsza, ich waga jest bowiem względna w tym sensie, że możliwość szybkiego usamodzielnienia i gotowość do podejmowania w tym kierunku wysiłków w poszczególnych sytuacjach mogą być ograniczone (niezbędna jest wówczas indywidualizacja podejścia). Czynnik piąty – dotyczący samej sytuacji prawnej jednostki, a nie rzeczywistych potrzeb czy problemów – jest na tle innych najmniej istotny.

Praca socjalna to:	Ogółem	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodzinie	placówkach specjalistycznych
(1) służba społeczna polegająca na profesjonalnym pomaganiu klientom w potrzebie, bez względu na to, kim są i jakie postawy reprezentują	1,64	1,66	1,60	1,63
(2) wsparcie ukierunkowane na możliwie najszybsze usamodzielnienie klientów	1,67	1,70	1,63	1,62
(3) pomoc o charakterze wspierającym działania własne klientów	1,72	1,72	1,69	1,74
(4) wsparcie warunkowe, którego treść jest uzgadniana z klientami i która przewiduje współdziałanie klientów	1,91	1,95	1,91	1,82
(5) udzielanie wsparcia klientom, które z powodów prawnych im się po prostu należy	2,67	2,78	2,68	2,40
(6) pomoc klientom w lepszym funkcjonowaniu w społeczeństwie i odgrywaniu ról społecznych	1,78	1,83	1,75	1,72

Tabela 1.

Rozumienie przez pracowników socjalnych (N = 1210) pracy socjalnej (wartość średniej na skali, na której: 1 – pełna akceptacja, 6 – pełny brak akceptacji)

Okazuje się, że ogólnie pracownicy socjalni – i to powszechnie, niezależnie od instytucji, w jakiej pracują – akceptują testowaną definicję pracy socjalnej. Występują jednak różnice w stopniu akceptacji poszczególnych czynników. Najsilniej zinternalizowany jest powszechny, niedyskryminacyjny charakter pracy socjalnej, najslabiej – to, że należy się ona klientom. Wyniki te nie niepokoją. Nie można tego powiedzieć o tym, że dwa pozostałe czynniki konstytutywne dla profesjonalnej praktyki – podmiotowe podejście do klientów i poprawa funkcjonowania społecznego jako jej cel – są zinternalizowane wyraźnie słabiej niż czynniki uznane tutaj za drugorzędne: szybkie usamodzielnienie klienta i jego własna aktywność. Tylko jeden z trzech warunków brzegowych profesjonalnej praktyki jest więc silnie zakorzeniony w świadomości pracowników socjalnych.

Misja pracy socjalnej

Praca socjalna, z określonego punktu widzenia, to – w gruncie rzeczy – nic innego, jak korpus wiedzy i zestaw umiejętności koniecznych do wywoływania i przeprowadzania skutecznej zmiany na poziomie jednostek, rodzin i społeczności. W tym wymiarze uzasadnione jest założenie, zgodnie z którym prowadzenie profesjonalnej praktyki wymaga od pracowników socjalnych, żeby ufali zmianie i wierzyli w jej sensowność. O tym, czy tak rzeczywiście jest, możemy – pośrednio – wnioskować na podstawie dwóch grup pytań.

Pierwsza grupa obejmuje zmienne o charakterze psychospołecznym – pytania skupiały się na przekonaniach respondentów o ich gotowości i otwartości na zmiany. Choć dotyczyły one sfery osobistej badanych, to jednak trudno wyobrazić sobie pracę socjalną zmierzającą do odmienniania sposobu funkcjonowania społecznego klienta, która spójnie byłaby prowadzona przez kogoś, kto jednocześnie sam jest przekonany, że zmiany nie są możliwe albo że lepiej ich nie podejmować, gdyż niosą ze sobą zbyt duże ryzyko. Czy może być profesjonalny agent zmiany, który sam się jej obawia?

Traktując powyższe pytanie jako retoryczne, zauważmy, że ze stwierdzeniem: „Jestem ostrożny wobec nowości, jakie napotykam w życiu” zgodziło się 49,4% badanych, a ze stwierdzeniem przeciwnym: „Lubię wszystkie zmiany i nowości” – 46,0%. Zwraca uwagę (tabela 2) to, że pracownicy socjalni zatrudnieni w placówkach specjalistycznych są wyraźnie bardziej otwarci na zmiany niż pracownicy ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie.

	Ogółem	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodzinie	placówkach specjalistycznych
Jestem ostrożny wobec nowości, jakie napotykam w życiu.	49,4	49,7	50,1	39,8
Lubię wszystkie zmiany i nowości.	46,0	45,5	47,1	54,7
Nie wiem, trudno powiedzieć.	4,6	4,8	2,8	5,5
Łącznie	100	100	100	100

Tabela 2.
Stosunek pracowników socjalnych (N = 1210) wobec zmiany (wartości w %, sig ≤ 0,05)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

	Ogółem	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodzinie	placówkach specjalistycznych
Najlepiej jest postępować zgodnie ze starymi, sprawdzonymi zasadami.	2,27	2,27	2,30	2,33
Odstępstwo od dawnych wzorów postępowania jest złe.	2,84	2,84	2,85	2,76

Tabela 3.
Stosunek pracowników socjalnych (N = 1210) do życiowego konserwatyzmu (wartość średniej na skali, na której: 1 – pełna akceptacja, 4 – pełny brak akceptacji)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Tę swoistą ambiwalencję stosunku do zmiany charakteryzującą populację pracowników socjalnych wzmocnia niespójność ich stosunku do życiowego konserwatyzmu. Dane zamieszczone w tabeli 3 pokazują, że w niemal równym stopniu respondenci zgadzają się, że: „Najlepiej jest postępować zgodnie ze starymi, sprawdzonymi zasadami” i że: „Odstępstwo od dawnych wzorów postępowania jest złe”. Które oblicze pracowników socjalnych jest prawdziwe, czy to, kiedy mówią, że lepiej „żyć po staremu”, czy to, kiedy powiadają, że w zmianie stylu życia nic nie ma złego? Jaki jest ukryty komunikat, który przekazują swoim klientom: „Zmieniaj się” czy „Nie zmieniaj się”?

Druga grupa pytań, które pozwalają wnioskować o stosunku pracowników socjalnych do zmiany, dotyczy ich opinii na temat zakresu odpowiedzialności jednostek i rodzin, samorządu i rządu za poszczególne sfery życia obywateli.

Wydaje się, że ujawnione w tym pytaniu preferencje mogą tak naprawdę świadczyć o przekonaniach pracowników socjalnych o sensowności usamodzielniania klientów. Przyjmujemy zatem, że pracownicy socjalni są o tym przekonani, jeśli jednocześnie uważają, że jednostka (rodzina) ma istotny wpływ na własne życie. Jeśli tak jest, warto pomagać klientom w (od)zyskaniu samodzielności, gdyż dzięki tej zmianie ich sytuacja i szanse życiowe będą lepsze. Czy zatem pracownicy socjalni mają przeświadczenie o możliwościach jednostki wpływania na rzeczywistość społeczną i jej kształtowania? Jeśli tak, to znaczy, że wierzą w sens usamodzielniania.

Tabela 4.
Opinie pracowników socjalnych (N = 1210) o zakresie odpowiedzialności państwa i jednostki (rodziny) za poszczególne sfery życia (wartości w %)

	Odpowiedzialność rządu	Odpowiedzialność lokalnych władz samorządowych	Odpowiedzialność rodziny lub jednostki
opieka nad zdrowiem obywateli	85,1	10,2	3,1
opieka nad kobietami ciężarnymi i dziećmi do lat siedmiu	72,1	19,3	6,0
edukacja na poziomie podstawowym	58,9	30,5	8,6
edukacja na poziomie zawodowym	49,7	29,9	17,0
edukacja na poziomie wyższym	57,7	10,0	28,4
utrzymanie i wychowanie dziecka	12,6	8,8	76,4
zabezpieczenie na starość	49,2	14,7	31,3
zapewnienie pierwszego mieszkania dla młodych	34,8	30,0	28,8
zatrudnienie	39,0	36,1	21,3
stworzenie odpowiednich warunków życia dla niepełnosprawnych	47,4	45,4	4,0
zapewnienie awansu zawodowego	20,1	40,6	29,8

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Respondenci zostali zapytani o to, kto – rząd, samorząd czy jednostka (rodzina) – powinien odpowiadać za wybrane kluczowe sfery życia społecznego. Wyniki są intrygujące: okazuje się (tabela 4), że respondenci (niezależnie od miejsca pracy, a więc zatrudnieni w ośrodkach pomocy społecznej, powiatowych centrach pomocy rodzinie i w placówkach specjalistycznych) odpowiedzialnością za większość z nich obarczyli rząd. Z wyjątkiem utrzymania i wychowania dzieci oraz zapewnienia awansu zawodowego pozostałe sfery życia społecznego powinny zdecydowanie częściej, zdaniem badanych, podlegać bezpośrednio decyzjom i rozwiązaniom rządowym niż działaniom samej jednostki czy decyzjom władz samorządowych. Jediną przeważającą procentowo sferą, która – według opinii badanych – powinna być zależna od jednostki lub rodziny, jest utrzymanie i wychowanie dzieci (76,4%), chociaż i tutaj 12,6% respondentów było skłonnych przerzucić odpowiedzialność za te działania na rząd¹⁵. W świetle powyższego obraz jest bardzo klarowny – zdaniem pracowników socjalnych, za nasze życie odpowiada przede wszystkim i zdecydowanie rząd, a w najmniejszym stopniu my sami. Zasada pomocniczości, która chroni autonomię jednostki, przyjmując, że na danym szczeblu administracji publicznej powinny być realizowane tylko te zadania, które nie mogą być skutecznie zrealizowane przez szczeble niższe, legła w gruzach! Pomijając kwestię akceptacji zasady subsydiarności jako takiej, pojawia się pytanie o to, czy można szczerze zachęcać ludzi do samodzielności, będąc przekonanym, że klucz do ich życiowego sukcesu nie tkwi w ich rękach, dysponuje nim bowiem świat urzędów – rządowych i samorządowych. Jaki jest ukryty komunikat, który pracownicy socjalni przekazują swoim klientom: „Bądź samodzielny, wtedy zadbasz o siebie” czy „Po co ci samodzielność, skoro i tak o wszystkim decydują inni”?

Wymiar aksjologiczny

Jak już zauważyliśmy, pracownicy socjalni są silnie przywiązani do zakazu dyskryminacji obowiązującego w profesjonalnej praktyce pracy socjalnej. Słabiej zinternalizowana jest zasada podmiotowego traktowania klientów. W kwestionariuszu znalazło się także pytanie wprost o wartości, które – zdaniem badanych – są szczególnie ważne w pracy socjalnej¹⁶.

Zauważmy, że kwestia wartości w pracy socjalnej jest naprawdę istotna, gdyż w ostateczności to one regulują praktykę zawodową. A przecież jest ona szczególna. Na co dzień pracownicy socjalni spotykają się z ludźmi doświadczającymi ubóstwa, głodu, sieroctwa, samotności, krzywdy. Szacunek

15 Szczegółowa analiza odpowiedzi na to pytanie – por. M. Łuczyńska, *Wybrane elementy orientacji zawodowej i sytuacji społecznej pracowników socjalnych*, [w:] *ibidem*.

16 Por. także opartą na tym samym materiale empirycznym analizę aksjologicznej orientacji pracowników socjalnych zatrudnionych w powiatowych centrach pomocy rodzinie w: M. Bieńko, *Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości współczesnego pracownika socjalnego na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie* [w niniejszym tomie] [przyj. red.].

dla wartości osoby ludzkiej, jej prawa do wolności i samostanowienia stanowi w tej sytuacji absolutne minimum każdej formy działań, nie tylko pracy socjalnej, podejmowanych na ich rzecz¹⁷.

Tabela 5.
Opinie pracowników socjalnych (N = 1210) o wartościach szczególnie ważnych w pracy socjalnej (wartości w %)

	Ogółem	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodzinie	placówkach specjalistycznych
odpowiedzialność	60,0	59,8	58,9	66,5
godność osoby	40,3	40,3	40,4	40,2
tolerancja	34,2	34,8	28,7	32,3
uczciwość	32,5	32,3	35,9	30,2
rzetelność	23,4	23,1	29,6	18,3
sprawiedliwość	16,9	16,8	18,6	14,2
ochrona prywatności	13,9	14,0	12,6	15,4
pracowitość	13,6	13,7	12,7	14,9
wolność decyzji i wyboru	11,6	11,8	9,0	10,6
lojalność	11,6	11,7	11,1	11,7
miłość bliźniego	9,4	9,4	9,0	10,9
solidarność międzyludzka	7,6	7,8	5,8	6,6
samodzielność	7,1	7,2	6,2	6,2
ofiarność	4,8	4,9	4,5	4,4
opiekuńczość	3,6	3,3	5,7	7,7
samosdoskonalenie	3,1	2,9	5,1	3,5
ochrona ładu społecznego	1,4	1,4	0,7	1,3
inne	0,6	0,4	2,3	2,3
trudno powiedzieć	0,2	0,2	0,4	0,3

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

17 Szerzej – por. M. Łuczyńska, *O odpowiedzialności etycznej pracownika socjalnego*, [w:] W. Kaczyńska (red.), *O etyce służb społecznych*, Instytut Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2010.

Trzy najważniejsze wartości w pracy socjalnej – zdaniem badanych – to odpowiedzialność (60,0%), godność osoby ludzkiej (40,3%) i tolerancja (34,2%). Co respondenci rozumieli pod pojęciem odpowiedzialności i jakie znaczenie jej nadawali – pozostanie tajemnicą. Jeśliby jednak założyć, że wskazując na odpowiedzialność, myślą o własnej, również etycznej odpowiedzialności za siebie w procesie pomagania, to takie rozumienie implikowałoby postrzeganie klienta jako osoby wolnej, zdolnej do samodzielnego myślenia i posiadającej prawo do samostanowienia o sobie, podejmowania decyzji i dokonywania wyborów. Wartości te jednak nie są – zdaniem respondentów – szczególnie ważne. Możliwość logicznej interpretacji komplikuje zwłaszcza wskazanie godności w drugiej kolejności pod względem ważności. Trudno o niej mówić, jednocześnie minimalizując prawo człowieka do samostanowienia o sobie i jego prawo do wolnej decyzji.

Patrząc na pierwsze miejsce odpowiedzialności w rankingu wartości najbardziej cennych dla pracy socjalnej, chce się zapytać, jak to się ma do odpowiedzi udzielonych przez respondentów na pytanie o to, kto jest odpowiedzialny za podstawowe sfery życia społecznego, w których zminimalizowali oni odpowiedzialność za nie jednostki i (lub) rodziny na rzecz rządu czy samorządu.

Rozkłady procentowe zawarte w tabeli 5 wskazują, że miejsce zatrudnienia respondenta nie ma wpływu na kolejność wskazań, jakich on dokonał, szacując wagę wartości leżących u podstaw jego praktyki zawodowej.

Model praktyki pracy socjalnej

Profesjonalna praktyka wymaga, żeby praca z klientem była prowadzona w ramach relacji pomocy i przy zastosowaniu ugruntowanych naukowo modeli (teorii). Wiadomo bez badań, że w Polsce ten drugi warunek nie jest spełniony – pracownicy socjalni po prostu nie są uczeni tych modeli, gdyż na skutek wielu czynników rozwój pracy socjalnej w kraju zatrzymał się we wczesnej fazie¹⁸. Nie oznacza to, że w tej sytuacji profesjonalna praktyka jakby z definicji nie może zaistnieć. Nic na przykład nie stoi na przeszkodzie, żeby pracownicy socjalni rutynowo pracę z klientami zaczęli od budowania relacji pomocy. Sądzę ponadto, że – uwzględniając wspomniane wyżej uwarunkowania – kryteria profesjonalnej praktyki można trochę zmodyfikować. Przyjmuję zatem, że byłyby one spełnione, gdyby pracę z klientem, oprócz relacji pomocy, charakteryzowało przestrzeganie reguł deontologicznych i kompetentne wspieranie, a więc takie, które nie redukuje się do stosowania odpowiednich przepisów prawnych, ale polega

18 Szerzej – por. T. Kaźmierczak, *Czy praca socjalna we współczesnej Polsce jest nowoczesna?*, [w:] W. Szymczak (red.), *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II, Lublin 2009.

przede wszystkim na doradztwie, rzecznictwie, wiązaniu z zasobami pomocy i wsparciu emocjonalnym.

Nie ma danych empirycznych, które pomogłyby sprawdzić, czy pracownicy socjalni pod względem postaw, wiedzy i umiejętności są przygotowani, żeby pierwszy z przyjętych warunków profesjonalnej praktyki – budowanie relacji pomocy – mógł być w rzeczywistości spełniony. Można jedynie powiedzieć, że w wypadku większości pracowników socjalnych wchodzenie w relacje pomocy nie utrudniałoby brak zaufania do ludzi (nie ufa im 43,3% badanych) i niewiara w ich kooperatywną naturę (31,5% nie wierzy, że ludzie są z natury skłonni do współpracy). Czy jednak nie należałoby oczekiwać od pracowników socjalnych bardziej pozytywnego nastawienia, zwłaszcza większego poziomu zaufania do ludzi?

Tabela 6.
Opinie pracowników socjalnych (N = 1210) o naturze ludzkiej – kooperatywność i zaufanie (wartość średniej na skali, na której: 1 – pełna akceptacja, 4 – pełny brak akceptacji; sig ≤ 0,05)

	Ogółem	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodzinie	placówkach specjalistycznych
Każdy człowiek jest z natury skłonny do współpracy.	2,28	2,29	2,21	2,15
Większości ludzi można ufać.	2,48	2,49	2,45	2,28

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

O aksjologicznych postawach pracowników socjalnych już pisałem, pozostała więc do rozważenia kwestia kompetentnego wspierania. Dostępny materiał empiryczny pozwala przyrzeć się jej z dwóch punktów widzenia. Zobaczmy zatem, po pierwsze, jak pracownicy socjalni opisują to, co w swojej pracy robią, po drugie zaś, jak się z tym, co robią, czują – czy jest to dla nich coś osobiście ważnego, czy czują się kompetentni, czy mają wpływ na swoją pracę i czy mogą ją wykonywać niezależnie. Zakładam przy tym, że pozytywne odpowiedzi na cztery ostatnie pytania będą świadczyć o tym, że są w stanie kompetentnie wspierać swoich klientów.

Aby zobrazować, czym zajmują się pracownicy socjalni, przytoczę tutaj dwa pytania. W pierwszym z nich badani zostali poproszeni o wskazanie, jak często podejmują różne działania, przy czym były wśród nich zarówno takie, które nie noszą znamion pracy socjalnej w przyjętej przez nas jej wersji (doradztwo, rzecznictwo, wiązanie z zasobami pomocy, wsparcie emocjonalne), jak i takie, które mają takie znamiona, oraz działania o charakterze pośrednim.

		Ogółem	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
			ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodzinie	placówkach specjalistycznych
brak znamion pracy socjalnej	prowadzenie procedur niezbędnych do przyznania klientom pomocy materialnej i usługowej	1,80	1,49	1,83	2,49
elementy pracy socjalnej mogą wystąpić	udzielanie klientom bezpośredniego wsparcia (na przykład pomocy materialnej, usługowej)	1,92	1,65	2,01	2,42
praca socjalna	występowanie jako rzecznik interesów klientów	2,71	2,69	2,85	2,56
	konsultowanie prowadzonych spraw klientów z innymi pracownikami socjalnymi, konsultantami lub specjalistami z innych dziedzin*	2,21	2,22	2,19	2,23
	ocenie skuteczności podejmowanych działań wobec klientów*	2,47	2,43	2,53	2,45
	pobudzanie aktywności członków społeczności, lokalnych organizacji i instytucji*	3,47	3,56	3,46	3,26
	badanie potrzeb społecznych do celów lokalnej polityki społecznej	4,10	4,16	4,13	3,92
	udział w organizowaniu lokalnych wydarzeń, imprez, akcji*	3,63	3,80	3,56	3,31

Tabela 7.
Działania podejmowane przez pracowników socjalnych (N = 1210) na rzecz klientów (wartość średniej na skali, na której: 1 - bardzo często, 7 - nigdy; sig ≤ 0,05)

* Różnice nieistotne statystycznie sig > 0,05

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Dane przedstawione w tabeli 7 pokazują, że działania podejmowane przez pracowników socjalnych bardzo wyraźnie są zdominowane przez czynności, które pracą socjalną nie są lub które mogą jedynie zawierać jej elementy. To, że pracownicy socjalni przede wszystkim poświęcają swój czas na „prowadzenie procedur niezbędnych do przyznania klientom pomocy materialnej i usługowej” oraz „udzielanie klientom bezpośredniego wsparcia (na przykład pomocy materialnej, usługowej), dowodzi, że ich praca jest w wysokim stopniu zurzędnicza i że kompetentne pomaganie stanowi tylko jej margines. Niemniej i ten margines można – jak się wydaje – praktykować profesjonalnie. Zauważmy, że ten margines jest wyraźnie szerszy w wypadku pracowników placówek specjalistycznych, a najwęższy – w wypadku pracowników ośrodków pomocy społecznej.

Rozkład odpowiedzi na drugie z przytaczanych tu pytań ankiety (tabela 8) pokazuje, jaka jest struktura pracy socjalnej prowadzonej przez pracowników socjalnych (jak można to było zauważyć) na marginesie ich podstawowych działań urzędniczych. Okazuje się, że najczęściej występuje ona w formie doradztwa, rzadziej wiązania z zasobami pomocy, najrzadziej zaś w formie wsparcia emocjonalnego. To, że struktura ta jest odmienna w zależności od miejsca pracy, należy uznać za wynik oczekiwany i naturalny.

	Ogółem	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodzinie	placówkach specjalistycznych
Doradztwo Udzielanie porad i informacji, które mają pomóc klientowi i jego rodzinie w rozwiązywaniu problemów.	1,78	1,85	1,65	1,80
Wsparcie emocjonalne Wyrażanie troski, okazywanie zaufania, zrozumienia, współczucia.	2,78	2,90	2,76	2,50
Wiązanie z zasobami pomocy Udzielanie pomocy materialnej, finansowej, rzeczowej.	2,54	2,20	2,63	3,22
Wiązanie z zasobami pomocy Oferowanie konkretnych usług, na przykład opiekuńczych, specjalistycznych, terapeutycznych, szkolenia zawodowego, pośrednictwa pracy.	3,22	3,23	3,42	2,90
Wsparcie emocjonalne Wyrażanie uznania, okazywanie akceptacji dla podejmowanych przez klienta wysiłków.	3,80	3,93	3,77	3,54

Tabela 8.

Praca socjalna prowadzona przez pracowników socjalnych (N = 1210) – struktura (wartość średniej na skali, na której: 1 – najczęściej, 5 – najrzadziej; sig ≤ 0,05)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Jak powiedziałem wcześniej, dla oceny, czy pracownicy socjalni są w stanie kompetentnie praktykować, kluczowe znaczenie ma ich nastawienie do swojej pracy. Było ono badane w czterech aspektach: znaczenia, kompetencji, wpływu i niezależności. Każdy z tych aspektów składał się z trzech stwierdzeń wskaźnikowych, do których badani mieli się odnieść za pomocą siedmiostopniowej skali akceptacji¹⁹. Otrzymane wyniki przedstawia tabela 9.

¹⁹ W badaniu została wykorzystana skala psychologicznego *empowermentu* wypracowana przez amerykańskich psychologów społecznych. Por. G. Spreitzer, *Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement and Validation*, „Academy of Management Journal” 1995, t. 38, nr 5.

Tabela 9.
Nastawienie pracowników socjalnych (N = 1210) do własnej pracy (wartość średniej na skali, na której: 1 – pełna akceptacja, 7 – pełny brak akceptacji; sig ≤ 0,05)

	Ogółem	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodzinie	placówkach specjalistycznych
znaczenie				
moja praca jest dla mnie ważna	2,13	2,16	1,98	1,78
moja aktywność zawodowa ma dla mnie duże znaczenie	2,38	2,41	2,20	2,06
to, co wykonuję jako moją pracę, jest dla mnie ważne	2,30	2,33	2,13	2,00
kompetencje				
jestem pewna (pewien) swoich zdolności wykonywania mojej pracy*	2,36	2,38	2,25	2,09
moje obowiązki zawodowe mieszczą się w granicach moich kompetencji i umiejętności	2,42	2,45	2,30	2,10
cały czas udoskonalam swoje umiejętności zawodowe	2,56	2,59	2,33	2,23
wpływ				
moja opinia liczy się w pracy przy podejmowaniu decyzji zespołowych	2,84	2,87	2,63	2,32
mam znaczną kontrolę nad moją pracą	2,80	2,83	2,66	2,35
w pracy mam wpływ na to, co się dzieje w moim zespole	3,26	3,31	2,99	2,56
niezależność				
mam w pracy możliwość wykazania się inicjatywą	2,88	2,93	2,59	2,32
to ja decyduje, jak ma przebiegać wykonanie mojej pracy	3,11	3,14	2,95	2,61
mam swobodę określania, jak mam wykonać moją pracę	3,12	3,17	2,80	2,46

* Różnice nieistotne statystycznie sig > 0,05.

Źródło: Badania pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Okazuje się, że najwyżej na skali akceptacji lokuje się znaczenie, jakie pracownicy socjalni przypisują swojej pracy, najniżej zaś – wpływ na jej wykonywanie i swoboda (niezależność) w tym zakresie. Jeśli przyjmiemy, że praca, która jest dla nas ważna, jest także źródłem naszej tożsamości, to będą istnieć podstawy, żeby postawić tezę o względnie silnej identyfikacji pracowników socjalnych z wykonywanym zawodem. Co więcej, w świetle powyższych wyników można sądzić, że nie tylko czują się oni pracownikami socjalnymi, ale także kompetentnymi pracownikami socjalnymi. Gwoli rzetelności trzeba przypomnieć, że deklarowane przez nich poczucie kompetencji należy odnosić do całości wykonywanej pracy, która obejmuje czynności zarówno urzędnicze, jak i właściwe pracy socjalnej.

Za bardzo ważny należy uznać niski poziom odczuwanego przez pracowników socjalnych wpływu i niezależności. Świadczy to o silnym poczuciu bezsilności badanych w zakresie wykonywanej pracy, co oznacza, że pracownicy socjalni czują się jednocześnie i kompetentni, i bezsilni. Wniosek ten, niestety, nie zaskakuje, gdyż występowanie u pracowników socjalnych poczucia bezsilności już od dawna jest dokumentowane w badaniach prowadzonych nie tylko w Polsce²⁰. Co więcej, badania te dają podstawę, aby sądzić, że jest to trwała cecha pracowników socjalnych, przynajmniej tych zatrudnionych w sektorze publicznym²¹. Nie sposób wobec powyższego oprzeć się sarkastycznemu zdziwieniu, że mimo to nadal jednak się oczekuje, że jedni bezsilni (pracownicy socjalni) będą skutecznie pomagać innym bezsilnym (bezrobotnym, niepełnosprawnym, biednym, izolowanym, bezradnym) w (od)zyskaniu samodzielności życiowej. Trzeba przecież pamiętać, że sytuacja ta może mieć głębsze konsekwencje niż zwykła nieskuteczność. Może ona oznaczać, że relacje „pracownik socjalny – klient” opierają się w istocie na psychologicznej mistyfikacji, stano- wiającej podglebie dla przekształcania relacji pomocy w relację władzy.

Należy ponadto zauważyć, że we wszystkich wymiarach pracownicy socjalni z placówek specjalistycznych lokują się relatywnie najwyżej, najniżej zaś

20 Szczególnie wiele prac dotyczących kwestii bezsilności pracowników socjalnych powstawało w Stanach Zjednoczonych na początku lat osiemdziesiątych XX wieku (por. na przykład: W.R. Sherman, S. Wenocur, *Empowering Public Welfare Workers through Mutual Support*, „Social Work” 1983, t. 28; P. Dressel, *The Service Trap. From Altruism to Dirty Work*, Charles C. Thomas Publisher, Springfield 1984). Badacze amerykańscy źródeł tej bezsilności upatrywali przede wszystkim w presji systemu politycznego, wyrażającej się przez takie, a nie inne regulacje prawne, rozwiązania instytucjonalne, alokacje zasobów, jawne i ukryte reguły działania funkcjonariuszy publicznych i polityków różnych szczebli. Wskazywali także obniżające poziom skuteczności służb społecznych konsekwencje tego stanu rzeczy, między innymi stosowane przez pracowników socjalnych różne – w istocie obronne – strategie adaptacyjne. Istnienie analogicznych zjawisk odnotowywali także polscy badacze – występowały one zarówno przed przełomem 1989 roku (por. A. Korwin-Szymanowska, *Pracownicy socjalni w świetle badań psychologicznych*, „Praca Socjalna” 1989, nr 1), jak i współcześnie (por. między innymi: M. Granosik, *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006; A. Olech, *Etos zawodowy pracowników socjalnych*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006; D. Trawkowska, *Portret współczesnego pracownika socjalnego*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006; eadem, *Działania pozorne w pomocy społecznej. Przypadek (i przypadłość) pracy socjalnej*, „Problemy Polityki Społecznej” 2007, nr 10; J. Krzyszkowski, *Pomoc społeczna. Szkic socjologiczny*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2008). Jak widać, doświadczenie przez pracowników socjalnych bezsilności nosi znamiona zjawiska uniwersalnego – można sądzić, że jest ono uwarunkowane strukturalnie.

21 Por. przyp. 20..

lokują się pracownicy ośrodków pomocy społecznej – ci pierwsi zatem także wyraźnie rzadziej niż ci drudzy czują się bezsilni.

Instytucjonalizacja

Profesjonalna praktyka wymaga instytucjonalizacji, dzięki której utrzymuje się jej ciągłość i działają mechanizmy podtrzymywania standardów jakości. W tym miejscu na kwestię, jak instytucjonalizacja jest reprezentowana w świadomości pracowników socjalnych, spojrzemy w dwóch aspektach. Po pierwsze, zobaczymy, jak postrzegają oni prestiż pracy socjalnej. Można przyjąć, że pokazuje on w istocie, jak mocno praca socjalna jest społecznie legitymizowana – siła tej legitymizacji może być, jak sądzimy, ważnym czynnikiem sprzyjającym instytucjonalizacji profesjonalnej praktyki. Po drugie, pokażemy, jak pracownicy socjalni odnoszą się do problemu ich zawodowej korporatyzacji. Istnienie takiej korporacji dowodzi, że przedstawiciele danego zawodu mają świadomość swoich odrębnych interesów zawodowych i są dostatecznie zorganizowani, żeby ich strzec i umacniać swoją pozycję w społeczeństwie.

Do zbadania prestiżu pracy socjalnej użyto siedmiostopniowej skali (1 – bardzo niski prestiż, 7 – bardzo wysoki prestiż). Badani byli proszeni o jego ocenę przez przyporządkowanie mu odpowiedniej wartości, przy czym ocena miała dotyczyć „całej Polski” i „gminy lub powiatu, gdzie pracują”.

Tabela 10.
Prestiż pracowników socjalnych (N = 1210) w ich własnej opinii (wartość średniej na skali, na której: 1 – bardzo niski, 7 – bardzo wysoki; sig ≤ 0,05)

	Ogółem	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodzinie	placówkach specjalistycznych
ocena wysokości prestiżu zawodu pracownika socjalnego w Polsce*	2,82	2,78	3,05	3,22
ocena wysokości prestiżu zawodu pracownika socjalnego w gminie lub powiecie respondenta	3,01	2,96	3,26	3,51

* Różnice nieistotne statystycznie sig > 0,05.

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Jak pokazują dane zamieszczone w tabeli 10, zdaniem pracowników socjalnych, prestiż ich zawodu jest niski – większość respondentów ułokowała go w obrębie trzech pierwszych punktów na skali (średnia ocen prestiżu w stosunku do Polski wyniosła 2,82, a w stosunku do gminy lub powiatu, gdzie pracuje respondent – 3,01). Warto zauważyć, że najgorzej prestiż oceniają osoby zatrudnione w ośrodkach pomocy społecznej, relatywnie najlepiej – osoby zatrudnione w placówkach specjalistycznych (pierwsi mają więc raczej pesymistyczne wyobrażenie o szanowaniu ich zawodu przez innych, z kolei drudzy – bardziej optymistyczne).

Badanie stosunku do korporatyzacji zawodowej polegało na ocenie, jak bardzo korzystne dla środowiska pracowników socjalnych byłyby jej modele przedstawione respondentom. W grę wchodziły cztery możliwości: obowiązkowy samorząd zawodowy, dobrowolny samorząd zawodowy, dobrowolne (jedno) ogólnopolskie stowarzyszenie, kilka specjalistycznych dobrowolnych stowarzyszeń.

	Ogółem	Pracownicy socjalni zatrudnieni w:		
		ośrodkach pomocy społecznej	powiatowych centrach pomocy rodzinie	placówkach specjalistycznych
obowiązkowy samorząd zawodowy	2,45	2,44	2,58	2,41
dobrowolny samorząd zawodowy	1,77	1,76	1,79	1,76
jedno dobrowolne ogólnopolskie stowarzyszenie	1,63	1,61	1,75	1,72
kilka specjalistycznych dobrowolnych stowarzyszeń	2,06	2,07	1,99	1,94

Tabela 11.
Opinie pracowników socjalnych (N = 1210) o modelach korporatyzacji zawodowej (wartość średniej na skali, na której: 1 – korzystny, 4 – niekorzystny)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Pracownicy socjalni – niezależnie od miejsca pracy – za najbardziej korzystną formę korporatyzacji wyraźnie uznali jedno ogólnopolskie stowarzyszenie (tabela 11). Warto w tym miejscu przypomnieć, że taka formuła została przyjęta ponad dwadzieścia lat temu i, jak należy sądzić po rezultatach, nie sprawdziła się – stowarzyszenie takie powstało, ale kilku lat temu, w gruncie rzeczy, zawiesiło swoją działalność po okresie stopniowo zamierającej aktywności. Za najmniej

korzystną formę badani uznali obowiązkowy samorząd zawodowy. Zwróćmy uwagę, że według tej formuły są zorganizowane najsilniejsze środowiska zawodowe – prawnicy czy lekarze – ale także pielęgniarki. Bliska pracownikom socjalnym jest idea dobrowolnego samorządu, może dlatego, że w istocie niewiele się różni od formuły stowarzyszeniowej. Ciekawe, że pracownicy socjalni nie widzą pożytku w rozwoju wielu stowarzyszeń specjalistycznych, choć można podejrzewać, że skuteczna mogłaby się okazać strategia budowy silnej instytucjonalizacji pracy socjalnej (przemawiają za tym ujawniające się w wielu wymiarach różnice między pracownikami socjalnymi zatrudnionymi w ośrodkach pomocy społecznej i w placówkach specjalistycznych)²². Tak czy inaczej, uwidocznione w badaniu preferencje co do formy korporatyzacji prowadzą do wyraźnej konkluzji: pracownicy socjalni opowiadają się za dobrowolnymi, a więc słabymi jej formami. Trzeba w tym widzieć odczuwaną niepewność społecznej legitymizacji zawodu pracownika socjalnego, czyli pracy socjalnej jako takiej.

Wnioski

Podsumujmy zatem, co wynika z przytoczonych wyżej rezultatów badań. Jaki jest wyłaniający się z nich obraz kapitału ludzkiego pracowników socjalnych?

1. Pracownicy socjalni ogólnie akceptują definicję profesjonalnej praktyki pracy socjalnej, trudno jednak powiedzieć, w jakim stopniu towarzyszy temu pełne jej zrozumienie i internalizacja. W obrębie definicji, do której odnosili się badani, wyodrębniają się jakby dwie możliwe, w istocie dość bliskie sobie, orientacje wobec pracy socjalnej. Zgodnie z pierwszą, praca socjalna to niedyskryminacyjna praktyka nastawiona na szybkie usamodzielnienie klientów przy wykorzystaniu ich współdziałania. Według drugiej, to także niedyskryminacyjna praktyka, tyle że prowadzona podmiotowo i skierowana na poprawę funkcjonowania społecznego. Należy sądzić, że pełne i głębokie rozumienie pracy socjalnej znajduje swój wyraz raczej w drugiej orientacji. Tymczasem silniej jest reprezentowana pierwsza, co niepokoi w tym sensie, że może świadczyć o bardziej praktycystycznym niż refleksyjnym nastawieniu pracowników socjalnych do swojej pracy zawodowej.

2. Profesjonalny pracownik socjalny ma być agentem zmiany społecznej. Tymczasem stosunek pracowników socjalnych do zmiany jest bardzo ambivalentny – otwartość i pozytywne nastawienie wobec zmian jest wśród pracowników socjalnych równie częste jak lęk i niechęć.

22 M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, op. cit.

3. Podobnie dwuznaczny wydaje się stosunek pracowników socjalnych do usamodzielniania. Z jednej strony, dla większości z nich właśnie w usamodzielnianiu tkwi sens pracy socjalnej, z drugiej jednak strony – odmawiają oni jednostce (rodzinie) odpowiedzialności za większość sfer życia, gdyż jej los, zdają się sądzić pracownicy socjalni, jest i tak w rękach państwowej biurokracji. Po co w tej sytuacji usamodzielniać? Wydaje się, że niespójność, o której tutaj mowa, może świadczyć o silnie zrytualizowanym stosunku do swojej pracy.

4. Wartości uznawane za podstawowe w pracy socjalnej – równość i sprawiedliwość społeczna, poszanowanie godności i prawa do samostanowienia – są w świadomości pracowników socjalnych obecne, ale nie ma mocnych podstaw, żeby przyjąć, że stanowią one twardy aksjologiczny fundament, na którym jest budowana codzienna praktyka zawodowa.

5. Codzienna praktyka, odzwierciedlona w świadomości pracowników socjalnych, składa się przede wszystkim z czynności urzędniczych, pozbawionych znamion pracy socjalnej. Kompetentne pomaganie stanowi tylko margines tej praktyki – najczęściej wiąże się ono z doradzaniem. Nie wiemy, czy w ogóle (a jeśli tak, to jak mocno) w świadomości pracowników socjalnych jest zakorzeniona potrzeba budowania relacji pomocy. Są podstawy, żeby zachować w tej kwestii sceptycyzm. Relacja pomocy nie jest przecież niezbędna w wypadku wykonywania czynności urzędniczych, nie sprzyja także jej stosowaniu uwewnętrzniony zrytualizowany stosunek do pracy zawodowej, który zdaje się charakteryzować pracowników socjalnych.

6. Pracownicy socjalni identyfikują się ze swoim zawodem i czują się kompetentni, żeby go wykonywać. Jednocześnie jednak nie mają ani silnego poczucia wpływu na to, co się dzieje w ich pracy, ani poczucia niezależności w tym, co robią. Trawestując tytuł dostępnego w języku polskim podręcznika, można by powiedzieć, że wykonują zawód, który pozbawia ich siły²³.

7. Pracownicy socjalni zdają się uważać, że ich zawód nie ma silnej społecznej legitymizacji. Stąd świadomość jego niskiego prestiżu i preferowanie słabszych wersji korporatyzacji.

Z powyższych cech wyłania się obraz kapitału ludzkiego pracowników socjalnych jako czegoś kruchego i niespójnego. Zauważmy jednak, że ta niespójność wyrażanych przez pracowników socjalnych przekonań, nastawień

23 Chodzi o podręcznik B. DuBois, K.K. Miley, *Praca socjalna. Zawód, który dodaje siły*, przet. K. Czekaj, Interart, Warszawa 1996.

i orientacji może być w pewnym sensie pozorna. Wydaje się, że w istocie mają one charakter adaptacyjny – służą przetrwaniu we względnie komfortnym psychicznym w sytuacji mniej lub bardziej świadomie postrzeganej rozbieżności między powszechnie podzielanym w środowisku pracowników socjalnych przekonaniem, zgodnie z którym praca socjalna to szczególny i wyjątkowy zawód, a rzeczywistością kształtowaną przez jego tak naprawdę słabą społecznie i politycznie pozycję. Obecność tego przekonania, jak sądzę, jest dość jasna dla każdego obserwatora środowiska pracy socjalnej i pomocy społecznej.

Nie jest jednak pozorem kruchość kapitału ludzkiego posiadanego przez pracowników socjalnych z punktu widzenia wymagań stawianych przez profesjonalną praktykę. Jak już wspomniano, pracownicy socjalni nie są wyposażeni w wiedzę i umiejętności aplikowania metod profesjonalnego pomagania opartych na naukowej wiedzy. Ta słabość ich kapitału ludzkiego jest w polskich warunkach zrozumiała. Rzecz w tym, że pozostałe jego komponenty nie rekompensują tego deficytu. Jak powiedzieliśmy, przekonania i orientacje podzielane przez większość pracowników socjalnych mają adaptacyjny, a więc obronny charakter: wykształciły się i są transmitowane w toku zawodowej socjalizacji nie jako rezultat akumulowanych doświadczeń podporządkowywania praktyki założonym standardom, ale odwrotnie – podporządkowywania się narzucanej praktyce, żeby przetrwać. Trudno w tej sytuacji oczekiwać, aby typ kapitału ludzkiego, jaki posiadają pracownicy socjalni i jaki eksploatują w swojej codziennej pracy, mógł przynieść taką jakość pracy, która sprostałaby kryteriom profesjonalnej praktyki.

Należy jednak podkreślić, że populacja pracowników socjalnych pod względem posiadanego kapitału ludzkiego nie jest jednorodna. Badania pokazują, że relatywnie jest on najkorzystniejszy w wypadku pracowników socjalnych zatrudnionych w placówkach specjalistycznych, najmniej zaś korzystny wśród pracowników ośrodków pomocy społecznej.

Zakończenie

Przedstawiony obraz kapitału ludzkiego pracowników socjalnych jest, po pierwsze, fragmentaryczny. Tak jednak miało być, nie sposób zakładać, żeby w wypadku takiego, stosunkowo niewielkiego opracowania, jak niniejsze, mogło być inaczej. Po drugie, wszystkie wskazane w nim cechy tego kapitału trzeba traktować nie jako pewniki, ale co najwyżej jako hipotezy stawiane na podstawie danych empirycznych. Żeby nabrać większej pewności, są potrzebne zarówno pogłębione analizy już zebranego materiału empirycznego, jak i dalsze badania. Mimo tych zastrzeżeń ogólna konkluzja wydaje się zasadna: z kapitałem ludzkim pracowników socjalnych niewątpliwie mamy kłopot.

I nie powinno nas znieść to, że najpopularniejszy jego wskaźnik – poziom wykształcenia – w ciągu minionych dwudziestu lat bardzo się poprawił.

Wskażmy okoliczności, które, jak się wydaje, współkształtują obecny jego stan. Kapitał ludzki pracowników socjalnych jest – zgodnie z przyjętym tutaj, a inspirowanym poglądami Pierre’a Bourdieu, rozumieniem tego pojęcia – zakumulowaną pracą. Na to, jaki jest on obecnie, złożyła się praca minionych generacji pracowników socjalnych. W gruncie rzeczy, początków jego budowy należałoby upatrywać w latach dwudziestych XX wieku i wiązać z aktywnością takich osób, jak między innymi Helena Radlińska czy Ludwik Krzywicki. Trzeba jednak pamiętać, że służby społeczne w Polsce nie rozwijały się w sposób ciągły: druga wojna światowa, później zaś stalinizm nie tylko spowodowały przerwanie budowanej tradycji, ale także w znacznej mierze zaprzepaściły już zgromadzony dorobek pierwszych pokoleń pracowników socjalnych – absolwentów Studium Wiedzy Społeczno-Oświatowej Wolnej Wszechnicy Polskiej. W okresie realnego socjalizmu służby społeczne zostały reaktywowane, ale funkcjonowały na absolutnych obrzeżach życia publicznego, choć w tym samym czasie w demokracjach zachodnich przeżywały one swój rozkwit. Polityczne przyczyny ograniczania roli służb społecznych ustąpiły dopiero po upadku Polski Ludowej. W okresie Trzeciej Rzeczypospolitej przełom jakościowy w funkcjonowaniu służb społecznych jednak nie nastąpił. Kluczowa była, jak sadzę, połowa lat dziewięćdziesiątych, kiedy po – skądinąd udanym – okresie „łagodzenia społecznych kosztów reformy gospodarczej” zaniedbano potrzebę ich przebudowy. Następnie wpadły one w dryf, w którym tkwią do dziś. W rezultacie tych procesów otrzymujemy taki, a nie inny rodzaj zakumulowanych doświadczeń, taki, a nie inny kapitał ludzki.

Kapitał ludzki pracowników socjalnych jest w istocie rodzajem kapitału kulturowego. Należałoby wobec tego oczekiwać, że jego depozytariuszem są instytucje edukujące w zakresie pracy socjalnej²⁴. Wypada zwrócić uwagę, że w okresie Polski Ludowej były to szkoły pomaturalne, a więc nieuniwersyteckie placówki kształcenia zawodowego średniego szczebla. Statusu dyscypliny akademickiej praca socjalna (czy – szerzej – służby społeczne) nie ma do dziś, mimo zmian, które nastąpiły w sferze edukacji po 1989 roku²⁵.

Instytucje edukacyjne nie tylko gromadzą i przechowują kapitał kulturowy, ale także go przekazują. Należałoby więc przyjąć, że podstawowa funkcja w zakresie socjalizacji zawodowej spoczywa na instytucjach kształcących przyszłych pracowników socjalnych. Co jednak w sytuacji, kiedy zakres kulturowych kompetencji socjalizowanych w toku edukacji

24 Por. analizę kształtowania się systemu edukacji do pracy socjalnej w: J. Szmągalski, *Kształcenie do pracy socjalnej w Polsce po 1989 roku* [w niniejszym tomie] [przyp. red.].

25 Sytuacji nie zmieniło formalne uruchomienie kształcenia na kierunku „praca socjalna” w ramach studiów pierwszego stopnia, nie jest to bowiem powiązane z wykształceniem się ich uniwersyteckiego zaplecza instytucjonalnego w formie instytutów czy wydziałów pracy socjalnej.

zawodowej z określonych powodów jest nieadekwatny do realiów praktyki? Następuje to na przykład wówczas, gdy praktycy – ze swojego punktu widzenia zasadnie – oceniają przekazywaną im teorię jako niemającą zastosowania w codziennej rzeczywistości²⁶. Wobec całkiem realnej możliwości istnienia takich sytuacji trzeba wziąć pod uwagę jako odrębne miejsce akumulacji kapitału i jego socjalizacji także placówki, w których służby społeczne świadczą swoje usługi, zwłaszcza te o trwałej instytucjonalizacji. Wydaje się, że właśnie tak ma się rzecz w Polsce. Innymi słowy, w tym wypadku załamuje się „klasyczny” mechanizm kumulacji i transferu kapitału ludzkiego Pierre’a Bourdieu. Kapitał ludzki jest przede wszystkim zakumulowany w ośrodkach pomocy społecznej i one też pełnią podstawową funkcję socjalizacyjną (trzeba w tym miejscu wyjaśnić, że istnieje instytucjonalna ciągłość między nimi i dawnymi ośrodkami opiekuna społecznego, tym samym proces akumulowania pracy – budowy korpusu kapitału ludzkiego – trwa w nich około czterdziestu lat²⁷). W tym układzie rola instytucji akademickich jest marginalna. Tak naprawdę są one złapane w pułapkę: jeśli będą akumulować, rozwijać i uczyć teorii pracy socjalnej, będzie to – z punktu widzenia obowiązującej praktyki – nieużyteczne („teoria nieprzystająca do rzeczywistości”), jeśli zaś sięgną po praktyków, żeby uczyć rzeczy użytecznych, potwierdzą swoją marginalną rolę i rezygnację z funkcji, jaka w wypadku kapitału kulturowego jest im przypisana.

Przygotowując niniejsze opracowanie, w gruncie rzeczy zamierzałem postawić pytanie o stan kapitału ludzkiego pracowników socjalnych i zachęcić do poszukiwania na nie niezmistyfikowanych odpowiedzi. Powyższe uwagi pokazują, że sprawa nie jest prosta, nie wystarczy bowiem zorientować się w poziomie wiedzy i umiejętności pracowników socjalnych, ale trzeba rozpoznać i wniknąć w utrwalony instytucjonalny mechanizm (re)produkcji kapitału ludzkiego pracowników socjalnych. Bez jego zmiany nie ma co myśleć o rzeczywistych szansach modernizacji polskich służb społecznych, jakby bowiem na to nie patrzeć – kapitał ludzki jest rzeczywiście podstawą.

26 Por. uwagi na ten temat w: M. Kozak, *Rozwój służb społecznych po 1989 roku oczami praktyka* [w niniejszym tomie] [przyp. red.].

27 Ośrodki opiekuna społecznego zaczęły powstawać na przełomie lat sześćdziesiątych i siedemdziesiątych XX wieku jako podstawowa komórka działów służb społecznych zespołów opieki zdrowotnej – struktur odpowiedzialnych za prowadzenie zadań z zakresu pomocy społecznej w okresie późnej Polski Ludowej.

Mariusz Granosik

„Mówię, jak jest, robię, co mi każą” – o interpretacyjnym rozdarciu współczesnego pracownika socjalnego

Głównym celem niniejszego opracowania jest pokazanie dylematów (dwoistości, rozdarcia) polskiego terenowego pracownika socjalnego zatrudnionego w ośrodku pomocy społecznej w 2010 roku na tle współczesnych koncepcji działania profesjonalnego. Prezentowane tezy – poza odniesieniami teoretycznymi – są ugruntowane w trzech źródłach:

- w opartej na metodzie dokumentarnej jakościowej części badań realizowanych w 2010 roku przez Instytut Spraw Publicznych¹, w których miałem możliwość uczestniczyć,
- we własnych badaniach opartych na metodzie generowania teorii ugruntowanej, zrealizowanych w latach 1997–2000²,
- we własnych doświadczeniach zawodowych, jakie zdobyłem w miejskim ośrodku pomocy społecznej i w domu pomocy społecznej.

Dwa pierwsze wymienione wyżej źródła mają podobną – z metodologicznego punktu widzenia – charakterystykę empiryczną, co umożliwi nie tylko rekonstrukcję wybranych elementów pracy socjalnej w 2010 roku, ale także

1 M. Granosik, *Rekonstrukcja uwarunkowań możliwości przekształceń/zmian organizacji codziennej pracy socjalnej w miejskich i gminnych ośrodkach pomocy społecznej*, [w:] M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.

2 M. Granosik, *Professionalität und Handlungsschemata der Sozialarbeit am Beispiel Polens*, „Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung” 2000, z. 1; idem, *Profesjonalizm a schematy działania w pracy socjalnej*, „Praca Socjalna” 2003, nr 1; idem, *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.

ich odniesienie do wcześniejszego badania. Ponieważ oba projekty były projektami jakościowymi (interpretatywnymi) i obejmowały swoim zasięgiem jedynie ośrodki pomocy społecznej, wszystkie uogólnienia są uogólnieniami jakościowymi³ i dotyczą pracy socjalnej w tak określonej przestrzeni instytucjonalnej. Trzecie źródło – własne doświadczenie praktyczne – dostarczyło mi zasobów interpretacyjnych, pozwalając tym samym, mam nadzieję, na właściwą interpretację często trudnych do zrozumienia materiałów empirycznych.

Dylematy profesjonalizmu

W wielu teoretycznych koncepcjach człowieka i społeczeństwa podkreśla się wewnętrzną sprzeczność (konflikt) jako podstawowy dynamizm rozwojowy (myślenie to przenika właściwie całą humanistykę). Już dla Georga Wilhelma Friedricha Hegla antynomiczność była kategorią ontologiczną, dla Sigmunda Freuda konflikt *id* i *superego* był uzasadnieniem, ale jednocześnie źródłem rozwojowej energii *ego*, dla Talcotta Parsonsa pięć kontradiktoryjnych zmiennych wyznaczało społeczny wzór, a dla Ralfa Dahrendorfa odwieczny i nieunikniony konflikt rządzących z rządzonymi generował społeczną zmianę⁴. Trudno znaleźć przekonującą koncepcję zmiany społecznej, która nie opierałaby się na dynamizmach wyzwalanych przez sprzeczności. Nic zatem dziwnego, że „dylematyczność” i „dwoistość” to pojęcia już od dawna przypisywane pracy socjalnej w jej teoretycznych konceptualizacjach. Co więcej, swoiste rozdarcie pracownika socjalnego między różnymi wartościami – w praktyce nierzadko sprzecznymi – stanowi nawet dla wielu kluczową cechę profesjonalności takiego działania.

Praca socjalna jest usytuowana między światem instytucji a codziennym światem człowieka, który znalazł się w trudnej sytuacji. Wspomniane dwa porządki w znacznym stopniu się różnią. Świat biurokratycznej instytucji, z jednej strony, kieruje się zasadą efektywności dokumentarnej, z drugiej jednak strony – ogranicza swoje działania do zaplanowanych celów. Z kolei klient oczekuje pełnego (całościowego), ludzkiego zrozumienia jego problemu, który nie jest wyizolowanym elementem jego życia, ale – wprost przeciwnie

3 Uogólnienia w badaniach interpretatywnych mają nieco inną formę niż uogólnienia rezultatów badań ilościowych (normatywnych). Nie opierają się one na reprezentatywności, ale na teoretycznym nasyceniu próby. Rezultaty takich badań upoważniają do wyprowadzenia uogólnień na podstawie wniosowania, że podobne kategorie (na przykład wzory interpretacji) i ich warianty są obecne również w innych miejscach, o ile występują tam podobne uwarunkowania (na przykład instytucjonalne czy kulturowe). W niniejszym opracowaniu przyjęto, że takie podobieństwa zachodzą we wszystkich polskich ośrodkach pomocy społecznej, stąd uogólnienie ma taki zasięg.

4 Przywołanie w jednym zdaniu tak wielu koncepcji teoretycznych z różnych dyscyplin nie wynika z ich podobieństwa treściowego, ale raczej z bliskości ich podstawowej struktury teoretycznej. Niniejszy wykaz nie jest ani zupełny, ani – jak prawdopodobnie zarzucą niektórzy – najtrafniej dobrany, mam jednak nadzieję, że dobrze ilustruje bardzo ogólną tezę o wspólnym szkielecie myślenia o zmianie w szeroko rozumianej humanistyce.

– często przenika całą jego biografię. Pracownik socjalny stoi w pewnym sensie na granicy dwóch światów: jest łącznikiem, tłumaczem, pośrednikiem. Niemal stale musi rozstrzygać, jaką perspektywę reprezentować – czy działać bardziej jak obarczony określonym zadaniem reprezentant instytucji, czy jako współczujący i rozumiejący człowiek (jest to właściwie stan pożądany)⁵.

Błędem byłoby jednak sądzić, że każdy rodzaj wewnętrznego rozdarcia przynosi pozytywne zmiany. Przyglądając się nieco bliżej wspomnianej koncepcji pracy socjalnej, nie sposób nie zauważyć, że dwoistość oznacza dwubiegunowość, której nie można zredukować. Co więcej, nie powinna być ona zredukowana, stanowi bowiem minimalne skomplikowanie działania, które pozwala traktować je jako profesjonalne. Taki brak jednoznaczności zabezpiecza przed jednostronnością, automatyzmem działań podejmowanych przez pracownika socjalnego⁶.

Tę nieco filozoficzną tezę bardziej szczegółowo prezentuje Fritz Schütze⁷ w empirycznie ugruntowanej teorii działania profesjonalnego, która – choć w założeniu ogólna – jest ilustrowana przykładami głównie z obszarów pracy socjalnej, pedagogiki społecznej czy superwizji. W myśl tej koncepcji, o działaniu profesjonalnym można mówić wtedy, gdy specyfika pracy wyklucza automatyczne, opisane precyzyjnymi procedurami czynności, wymuszając tym samym indywidualne tworzenie i stałe przekształcanie projektu działania. Takie uwarunkowania determinują konieczność podejmowania stałych wyborów, elastycznego balansowania między różnymi ograniczeniami, perspektywami teoretycznymi czy oczekiwaniami (na przykład instytucjonalnymi, osobistymi, kulturowymi).

Rezultatem nieustannej sytuacji wyboru, decydowania o sprawach kluczowych dla życia klienta (pacjenta, wychowanka), jest pojawienie się dylematów, opisanych przez Fritza Schütze w koncepcji paradoksów działania profesjonalnego. Badacz ten wskazuje następujące aporie: dysproporcja władzy i wiedzy *versus* oczekiwanie równoprawności, całościowe zaangażowanie biograficzne *versus* skupienie się na zadaniu, konieczność przewidywania rozwoju lub skutków wydarzeń i podejmowania ważnych decyzji *versus* brak dostatecznej wiedzy i czasu na zaawansowane diagnozy, konieczność wpiśnięcia wielu działań w zestandaryzowane ramy instytucji *versus* zajmowanie pozycji „znaczącego innego”. Tak zarysowane dylematy dynamizują zarówno przestrzeń działania (na przykład podejmowane decyzje), jak i obszary bardziej teoretyczne (refleksje ogólne)⁸.

5 M. Granosik, *Profesjonalizacja zawodów społecznych. Przykład pracy socjalnej*, [w:] E. Marynowicz-Hetka (red.), *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, Wydawnictwo Naukowe PWN, t. 1, Warszawa 2006, s. 490–495.

6 L. Witkowski, *Praca socjalna i profesjonalizm pedagogiczny*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Edukacji Zdrowotnej i Nauk Społecznych, Łódź 2010, s. 138–141.

7 F. Schütze, *Sozialarbeit als „bescheidene” Profession*, [w:] B. Dewe, W. Ferchhoff, F. Olaf-Radtke (red.), *Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern*, Leske+Budrich, Opladen 1992; idem, *Strukturen des professionellen Handelns, biographische Betroffenheit und Supervision*, „Supervision” 1994, z. 26 (listopad).

8 F. Schütze, *Strukturen des professionellen Handelns, biographische Betroffenheit und Supervision*, *op. cit.*, s. 15–23.

Przestrzenie rozdarcia pracownika socjalnego

W świetle ostatniego badania jakościowego zrealizowanego przez Instytut Spraw Publicznych wydaje się uzasadnione przekonanie, że najbardziej istotna dwoistość w pracy socjalnej dotyczy relacji „działanie – wyobrażenie działania”⁹. Skutkiem takiego rozdwojenia jest rozbieżność wymiaru komunikacyjnego i praktycznego. Wzory interpretacyjne i inne struktury znaczeniowe konstruowane przez pracowników socjalnych na podstawie etosu zawodowego, profesjonalnych ideologii oraz edukacji i ambicji właściwie nie nadają się do opisu codzienności, która jest pozbawiona finezji, strategii i planów, przebiega bowiem w większości wypadków standardowo¹⁰.

Tego typu rozdwojenie, które – ujęte w teoretyczne kategorie Fritza Schützego – nie jest, co warto podkreślić, paradoksem działania profesjonalnego, teoretycznie może być skutkiem:

- niewłaściwej edukacji (dostarczenia pracownikom socjalnym aparatury pojęciowej nienadającej się do opisu realnych działań oczekiwanych od pracownika socjalnego),
- braku silnych i opiniotwórczych stowarzyszeń profesjonalnych (które mogłyby być, po pierwsze, przeciwwagą dla zinstytucjonalizowanych ram formalnych, po drugie, przez które pracownicy socjalni mogliby modyfikować praktykę na podstawie własnej refleksji grupowej),
- działania w okresie zmiany, przekształceń organizacyjnych, które wymuszają postrzeganie własnej działalności raczej przez pryzmat tego, co będzie (lub powinno być), niż doświadczanej realnie rzeczywistości.

Badanie jakościowe przeprowadzone dwanaście lat temu¹¹ pozwala odrzucić ostatnią interpretację, tego typu rozwarstwienie powinno mieć bowiem charakter czasowy, jego stopień zaś powinien być proporcjonalny do dynamiki zmian. Trudno byłoby uzasadnić tezę, że dynamika zmian i poszukiwań

9 Empirycznym obrazem wspomnianej dwoistości, opisanym w kategoriach metody dokumentarnej, jest strukturalna nieprzystawalność warstwy komunikatywnej (ujawniającej się w opisach konkretnych działań umiejscowionych w czasie i przestrzeni) i koniunktywnej (ujawniającej się głównie w wypowiedziach bardziej ogólnych, teoretyzujących). Szerzej – por. M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, op. cit.

10 Strukturalnie podobną rozbieżność wyobrażeń (oczekiwań) i działań opisał Charles Wright Mills w studium klasy średniej (C.W. Mills, *Białe kolnierzyki. Amerykańskie klasy średnie*, przeł. P. Graff, Książka i Wiedza, Warszawa 1965). W wypadku klasy średniej wspomniany dysonans został przetworzony na podwójny standard działania społecznego: zewnętrzny, ostentacyjnie podkreślający pozycję społeczną, i wewnętrzny, odzwierciedlający realne możliwości ekonomiczne. Pracownicy socjalni swoje wyobrażenia konstruują w refleksyjnym dyskursie zewnętrznym, z kolei działania są wytwarzane w technicznym dyskursie wewnętrznym.

11 M. Granosik, *Professionalität und Handlungsschemata der Sozialarbeit am Beispiel Polens*, op. cit.; idem, *Profesjonalizm a schematy działania w pracy socjalnej*, op. cit.; idem, *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, op. cit.

w pracy socjalnej w 2010 roku jest większa niż w latach dziewięćdziesiątych XX wieku, a wtedy taki typ dwoistości był właściwie nieobecny¹².

Podobnie trudno przyjąć, że przez ostatnie kilkanaście lat kształcenie do pracy socjalnej, choć przekształcane systemowo i organizacyjnie¹³, uległo poważnej modyfikacji w zakresie prezentowanych koncepcji czy systemów teoretycznych. Mimo stałej dyskusji nad tym zagadnieniem¹⁴, przekształcenia wydają się nieznaczne, w większej mierze niewystarczające niż nadmierne¹⁵ i raczej zmierzające w stronę pracy metodą projektową niż przez wykład teoretyczny, co zdarzało się wcześniej.

Główną przyczyną rozwarstwienia wymiaru koncepcyjnego (teoretyzowanego) i praktycznego działania w pracy socjalnej pozostaje zatem niski poziom profesjonalnej tożsamości i poczucia wspólnotowości wśród pracowników socjalnych. Porównując – bardzo ogólnie – wyniki badania z 2010 roku z tymi sprzed kilkunastu lat, można zauważyć, że praca socjalna, niegdyś zorganizowana w dwa rozłączne schematy (profesjonalny i biurokratyczny)¹⁶, obecnie w znacznym stopniu zunifikowała się wokół jednej biurokratyczno-administracyjnej orientacji działania oraz słabych, okazjonalnie ujawnianych w wypowiedziach (nie zaś w działaniach) profesjonalnych wzorów interpretacji. Warto się więc bardziej dokładnie przyrzeć wspomnianemu rozwarstwieniu z punktu widzenia kluczowych elementów współczesnych koncepcji działania profesjonalnego.

Interpretacyjne ramy codziennego działania pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej w 2010 roku

Brak wzajemnej przystawalności ram teoretycznych i działań praktycznych prowadzi nieuchronnie do ograniczania refleksyjności nad praktyką, co

12 Porównywane w tym miejscu badania z lat 1997–1999 i z 2010 roku były oparte na trochę odmiennych koncepcjach badawczych. Badania wcześniejsze są ugruntowane w długotrwałej obserwacji uczestniczącej i w metodzie teorii ugruntowanej, z kolei badanie z 2010 roku wykorzystuje dyskusję grupową ukierunkowaną na wątki samobieżne oraz analityczną ramę, będącą rezultatem złożenia metody dokumentarnej i analizy konwersacyjnej. Mimo to porównanie wydaje się uzasadnione, rezultatem obu projektów była bowiem rekonstrukcja wzorów interpretacji i działania, oba projekty były też realizowane według tego samego zestawu założeń teoretycznych (paradygmat interpretatywny).

13 Szerzej – por. J. Szmagański, *Kształcenie do pracy socjalnej w Polsce po 1989 roku* [w niniejszym tomie].

14 Instytucjonalne ramy takiej dyskusji tworzy między innymi Polskie Stowarzyszenie Szkół Pracy Socjalnej. W niemal każdym tomie wydawanym przez tę organizację, a było ich już kilkanaście, jest obecna refleksja nad edukacją do pracy socjalnej.

15 Chodzi tutaj oczywiście o zmiany na poziomie treści programowych lub metod kształcenia. W zakresie instytucjonalnych ram kształcenia zaszły bowiem istotne zmiany, między innymi porzucenie idei kształcenia na poziomie policealnym, następnie kształcenie przez kolegia czy wreszcie, po utworzeniu kierunku „praca socjalna”, kształcenie w ramach szkolnictwa wyższego.

16 M. Granosik, *Professionalität und Handlungsschemata der Sozialarbeit am Beispiel Polens*, op. cit.; idem, *Profesjonalizm a schemata działania w pracy socjalnej*, op. cit.

z kolei skutkuje unifikacją (standaryzacją) procedur. Wyłączenie przez pracowników socjalnych ich podstawowej codziennej działalności z bardziej wysublimowanej analizy, opartej na teoretycznych kategoriach, uniemożliwia jej różnicowanie ze względu na wymiar (naukowy, etyczny czy etosowy). W pewnym sensie niechciana codzienna działalność podlega właściwie jedynie różnicowaniu proceduralnemu, to znaczy jest opisywana jako realizowana poprawnie (zgodnie z obowiązującą procedurą) lub niepoprawnie. Co więcej, wspomniane kryterium proceduralne ma charakter zewnętrzny, jest ustanawiane przez różne instytucje (zwykle nadzorujące) i właściwie przyjmowane do realizacji¹⁷. Takie uproszczenie procedur, a właściwie ich unifikacja, w praktyce oznacza stopniowe odchodzenie od koncepcji zindywidualizowanej pracy socjalnej w kierunku pracy biurokratycznej. Z dość dużą pewnością można przewidywać, że unifikacja proceduralna w warunkach ograniczonej lub nawet zanikającej refleksyjności będzie postępować w stronę unifikacji udzielanej pomocy (unifikowane będą już nie tylko procedury, ale także rezultaty ich stosowania).

Niemal wszystkie prezentowane przez pracowników socjalnych interpretacje dotyczące struktur działania odzwierciedlają biurokratyczną potrzebę odpowiedzi na pytanie o to, jak należy realizować procedury formalne. Nie ma w tym zakresie ani żadnej dyskusji, ani żadnych wątpliwości, co powinno się robić i jakie podejmować perspektywy działania¹⁸. Struktura dyskusji wskazuje także, że uczestnicy milcząco akceptują, że jest tylko jeden właściwy sposób realizowania diskutowanych procedur, problem zaś tkwi jedynie w ustaleniu, jaki on jest. Dzięki takim założeniom jest możliwy spór o poprawny sposób realizowania procedur i odwoływanie się do zewnętrznego autorytetu w tym zakresie, na przykład do wskazań urzędu wojewódzkiego. W taki wzór interpretacyjny są również wpisane oczekiwania pracowników socjalnych, którzy chcą mieć dokładnie określone procedury.

Unifikacja proceduralna nie oznacza z pewnością proceduralnego uproszczenia. Właściwie można stwierdzić, że częste i towarzyszące pracy socjalnej już od wielu lat zmiany organizacyjne powodują, że procedury są stale niepewne i kłopotliwe, rzadko są również precyzyjnie opisane¹⁹. Znaczna część wysiłków pracowników socjalnych jest poświęcana na poszukiwanie informacji o właściwych, to znaczy oczekiwanych przez instytucjonalnych

17 Taki model pracy socjalnej można by prawdopodobnie wpisać w koncepcję zewnątrzsterowności Davida Riesmana (D. Riesman, *Samotny tłum*, przeł. J. Strzelecki, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1971), ze wszystkimi jej społecznymi skutkami, bardziej szczegółowa analiza materiału badawczego pod tym kątem wykracza jednak poza ramy niniejszego opracowania.

18 Takie dylematy (co i w jakiej perspektywie należy robić) byłyby wskaźnikiem działania profesjonalnego w przytoczonej na wstępie niniejszego opracowania koncepcji Fritza Schützego.

19 Potwierdzeń takiego przekonania można szukać nie tylko w licznych wypowiedziach pracowników socjalnych (w badaniach zarówno z końca lat dziewięćdziesiątych XX wieku, jak i z 2010 roku), ale także w częstotliwości i liczbie nowelizacji ustaw oraz rozporządzeń regulujących działania pracowników socjalnych, ustawicznym dodawaniu i odejmowaniu dodatkowych zadań ośrodkom pomocy społecznej, przyroście ilości pracy nad dokumentami (sam wywiad środowiskowy powiększył się kilkakrotnie).

zwierzchników, procedurach czy dokumentach. Temu celowi poświęca się także wiele dyskusji toczonych między pracownikami socjalnymi, które choć przyczyniają się do budowania swoistej wspólnoty, to jednak nie wspólnoty profesjonalnej, dyskusje takie nie prowadzą bowiem do ukształtowania nowych, zindywidualizowanych, skutecznych rozwiązań, nie podnoszą też poziomu autonomii pracy socjalnej. Przeciwnie – rezultatem rozmowy jest zwykle większa świadomość w zakresie oczekiwań zewnętrznych instytucji kontrolujących i nadzorujących pracę socjalną, a następnie realizacja tych procedur, nawet jeśli są one oceniane jako bezsensowne i nieracjonalne²⁰.

Warto dodać, że we wcześniejszych badaniach wiedza w zakresie formalnych oczekiwań instytucjonalnych była dla części pracowników socjalnych podstawą rozwijania twórczych i profesjonalnych strategii obchodzenia procedur nieracjonalnych dla określonych wypadków, tak aby realizowane działanie było zgodne z kształtującym się wówczas na fali ustrojowej transformacji etosem pracy socjalnej²¹ i – w ich odczuciu – ze zdrowym rozsądkiem.

Aby uniknąć nieporozumień, trzeba podkreślić, że powyższe twierdzenia nie oznaczają ogólnego zaniku refleksyjności w pracy socjalnej, ale jedynie znaczne ograniczenie takiej postawy w stosunku do codziennych powtarzalnych czynności. W tym zakresie pracownicy socjalni często nie są w stanie nawet wskazać specyficznych cech działań podejmowanych wobec konkretnych klientów, od razu bowiem włączają ich w określone kategorie proceduralne wynikające z opisujących je przepisów. Samo zjawisko kategoryzacji nie jest oczywiście niczym zaskakującym, właściwie jest nieuniknionym procesem społecznym, w porównaniu jednak z badaniami sprzed dwunastu lat wspomniane kategoryzacje uległy istotnemu uproszczeniu i jednocześnie zunifikowaniu²². W badaniach wcześniejszych kategoryzacja, poza dominującą dzisiaj kategoryzacją formalną (proceduralną), obejmowała również kategorie bardziej profesjonalne, dotyczące na przykład oceny gotowości klienta do współpracy, co wtedy otwierało profesjonalny, bardziej twórczy i zindywidualizowany schemat działania²³. Współcześnie kategorie te tracą na znaczeniu i zanikają, gdyż nie przekładają się na różnicowanie sposobów działania (czy klient współpracuje, czy też nie, i tak musi otrzymać „to, co mu się należy”).

Zarysowany wyżej typ refleksyjności proceduralnej utrwała specyficzny, biurokratyczny wzór interpretacji i orientacji własnych działań, który uniwer-

20 Niemal wszystkie wątki pojawiające się spontanicznie w wywiadach grupowych przeprowadzanych z pracownikami socjalnymi w 2010 roku dotyczyły właśnie procedur i doświadczeń z organami nadzorującymi-kontrolnymi.

21 Na kształtowanie się tego etosu istotny wpływ miało dowartościowanie pracy socjalnej w telewizyjnych wystąpieniach Jacka Kuronia. Te etosowe dla pracy socjalnej czasy znajdują swoje umiejscowienie nie tylko w materiale z końca lat dziewięćdziesiątych XX wieku, ale także, jako wspomnienie, w materiale z 2010 roku.

22 Por. M. Granosik, *Professional Action in Social Work – an Interactional Perspective*, [w:] A. Heimgartner (red.), *Face of Research on European Social Development. Community Work, Civil Society, and Professionalisation of Social Work*, LIT Verlag, Wien 2006.

23 M. Granosik, *Professionalität und Handlungsschemata der Sozialarbeit am Beispiel Polens*, op. cit.; idem, *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, op. cit.

salizuje się w niemal całej przestrzeni pracy socjalnej (pewnym wyjątkiem są działania specjalne, okazjonalne, niecodzienne). Nawet względnie nowe formy pracy socjalnej, takie jak „zespół interdyscyplinarny”²⁴ (który powinien ułatwiać, na skutek dynamizmów grupowych i zróżnicowanych kompetencji uczestników, opracowywanie zindywidualizowanych planów pomocy), wpisane w biurokratyczny wzór interpretacji, stają się alternatywnym sposobem komunikowania się różnych instytucji. Ta na pozór drobna różnica okazuje się różnicą paradygmatyczną, gdy uświadomimy sobie konsekwencje działania zespołowej analizy przypadku²⁵, z jednej strony, jako platformy wytwarzania profesjonalnego dyskursu, otwierającego różne nowe, zindywidualizowane i zintegrowane formy działania, z drugiej zaś strony – jako zredukowanego do prostego przepływu informacji procesu synchronizowania i usprawniania procedur (na przykład przez przyspieszanie przekazywania dokumentów). Podobnemu procesowi interpretacyjnej biurokratyzacji są nawet niekiedy poddawane realizowane przez ośrodki projekty finansowane ze źródeł zewnętrznych²⁶. W takim wzorze interpretacji projekt jest postrzegany na przykład jako sposób doposażania ośrodków w sprzęt biurowy, który jest konieczny, żeby sprawnie realizować procedury formalne.

Co interesujące, działania umocowane w biurokratycznym wzorze interpretacyjnym są przez pracowników socjalnych powszechnie krytykowane. Mimo dość wyraźnego skupienia codziennych działań na pracy biurowej pracownicy socjalni zwykle negują jej rozmiar i sensowność, niekiedy zaś nawet sprawiedliwość wynikających z niej procedur. Sama jednak negacja przyjmuje formę zbiorowego rytuału, w którym każdy uczestnik stara się wzbogacić (lub choćby powtórzyć) argumentację, manifestując tym samym przynależność do tej samej wspólnoty (posługującej się jednakowym wzorem niezadowolenia). Taka postawa umożliwia uwspólnianie wzoru teoretycznego niezadowolenia, pogłębiając rozwarstwienie na praktyczny, biurokratyczny wzór interpretacyjny i teoretyczny krytyczny. Innymi słowy, grupowo niezadowoleni pracownicy socjalni odnajdują pewien rodzaj wspólnoty, ale że i tak czują się zmuszani do podejmowania działań, które krytykują, ich wspólnotowość staje się płaszczyzną rytualnego krytykanctwa, a więc uzalania się, które nie modyfikuje praktyki.

Z pewnością jednym z kluczowych uwarunkowań dominacji usztywnionych (biurokratycznych) struktur działania w codziennej pracy socjalnej jest silne instytucjonalne usytuowanie ośrodków pomocy społecznej i sposób kontrolowania ich pracy. Kontrole, realizowane przez różne urzędy,

24 Taka forma pracy pojawiła się w ośrodkach pomocy społecznej niedawno, zwykle jako rezultat różnych projektów. Inną przyczyną powoływania takich zespołów są sytuacje klientów doświadczających przemocy.

25 Analiza ta jest podstawowym zadaniem „zespołu interdyscyplinarnego”.

26 Działania projektowe rzadko były interpretowane przy użyciu wzoru biurokratycznego, częściej były tym obszarem zawodowego doświadczenia, na którym rozdwojenie interpretacyjne nie zachodziło. Pokazany tutaj przykład zbiurokratyzowania celów projektu powinien być raczej traktowany jako ewentualny objaw coraz bardziej poszerzającego się zakresu stosowania wspomnianego wcześniej wzorca interpretacyjnego.

i sposób rozliczania pracowników socjalnych ukształtowały priorytetową pozycję pracy nad dokumentacją („praca papierkowa”) oraz powiązane z nią wsparcia materialnego. Co więcej, pracownicy mający wsparcie na przykład we władzach lokalnych lub choćby w kierowniku ośrodka, częściej i z większym przekonaniem podejmują działania związane z motywacyjną funkcją zasiłków. Wzbogacając te wnioski o rezultaty wcześniejszych badań, można dodać, że pracownicy socjalni stopniowo męczą się walką z instytucjonalną nadbudową ich działalności, tracą również nadzieję na wzmocnienie autonomii ich profesji, gdyż oczekiwane przemiany w tym zakresie nie zachodzą, a wewnętrzny dynamizm środowiska okazuje się niewystarczający. O ile jeszcze kilkanaście lat temu dość odważnie konstruowali działania pozaproceduralne, zgodne jednak z ich poczuciem zawodowej misji, o tyle obecnie wydają się już głównie realizować zalecane procedury, mimo że uważają je za mało efektywne, nieetyczne, a nawet niesprawiedliwe.

Perspektywy interpretacyjne refleksyjności teoretycznej

To, co pracownicy socjalni w 2010 roku myślą o pracy socjalnej, znajduje swój najpełniejszy wyraz w sposobach definiowania pracy socjalnej i profesjonalizmu. Definicje te mogą właściwie stanowić przykłady najbardziej abstrakcyjnego teoretyzowania.

Zaskakujący – w zakresie wątków teoretycznych – był niemal zupełny brak sporów i rozbieżności poglądów. Badani pracownicy socjalni nie mieli wątpliwości, że głównym zadaniem i celem pracy socjalnej jest usamodzielnienie klienta, a jednym z jej podstawowych założeń – jego podmiotowość²⁷. Stoi to jednak w wyraźnej opozycji do opisu rzeczywistych (codziennych) działań skupionych na poprawnym wypełnianiu dokumentacji.

Zdecydowane niezadowolenie pracowników socjalnych z nadmiaru biurokracji związanej z wypłatą zasiłków i często podzielane przekonanie, że wypłacanie zasiłków nie jest pracą socjalną, skutkowało w większości wypadków początkową aprobatą rozdziału pracy socjalnej i wypłat świadczeń finansowych, im dłużej jednak pracownicy socjalni zastanawiali się nad praktycznymi konsekwencjami takiego podziału, tym bardziej słabła ta aprobata, w rezultacie prowadząc często do odrzucenia pomysłu podziału, a więc do wniosku przeciwnego.

Taka interpretacyjna niestabilność wynika z umiejscowienia poszczególnych działań w codziennych orientacjach pracowników socjalnych.

27 Bardziej kontrowersyjnym zagadnieniem okazuje się kwestia władzy, jaką pracownicy posiadają i wykorzystują, a także zagadnienie wyręczania klienta w jego obowiązkach i aspekt normowanego lub nienormowanego czasu pracy.

Rozdawanie zasiłków jest, z teoretycznego punktu widzenia, działalnością niechcianą, jakby poniżej kwalifikacji profesjonalnych pracowników socjalnego. Ponadto wsparcie finansowe wiąże się z dużą ilością pracy dokumentarnej i odpowiedzialnością finansową za popełnione błędy. Tak rozbudowana argumentacja uzasadnia rozdzielenie funkcji, z drugiej jednak strony – zasiłki to ich jedyne narzędzie władzy (wpływanie na klienta) i właściwie podstawowe działanie.

Taka refleksja wywołuje różne lęki praktyczne związane ogólnie ze zmianą i z jej trudnymi do przewidzenia konsekwencjami. Badani pracownicy socjalni z ośrodków pomocy społecznej obawiają się między innymi, że zmniejszy się liczba klientów, którymi się zajmują, a zatem będą redukowane etaty, że stracą narzędzie motywacji i autorytet, że inni nie będą w stanie wyliczyć kwoty zasiłku tak dobrze, jak robią to oni.

Usztywnienie wzorów refleksji teoretycznej i ram codziennego działania praktycznego

Wzajemna nieprzystawalność myślenia o pracy socjalnej i codziennych działaniach nie jest, niestety, jedynym problemem. Przez lata wspomniane wzory uległy jeszcze usztywnieniu. Faza poszukiwań ram teoretycznych i nowych metod działania w pracy socjalnej, charakteryzująca lata dziewięćdziesiąte XX wieku, trwała – jak się wydaje – zbyt długo i nie przyniosła oczekiwanych rezultatów, co zaowocowało utrwaleniem form przejściowych, a nawet zastępczych. Trudno zatem wzory orientacji działań i struktury teoretyczne prezentowane przez pracowników socjalnych w 2010 roku nazwać otwartymi. W zakresie czynności codziennych struktury interpretacyjne są niemal zupełnie zamknięte, ponieważ ta część pracy jest postrzegana jako realizacja ogólnych zaleceń i argumenty racjonalne nie mają dużego znaczenia. Co więcej, niekiedy pewien poziom braku sensu jest w codziennych działaniach akceptowany – pracownicy socjalni dopuszczają, że takich bezsensownych działań można od nich oczekiwać. Działania te są przedmiotem grupowej krytyki w dyskursie zewnętrznym, a więc wtedy, kiedy słuchaczami są reprezentanci innych grup społecznych, jednocześnie jednak są one realizowane w codziennej pracy.

Taki dystans w racjonalnej ocenie wykonywanej pracy można wytłumaczyć brakiem tożsamościowych odniesień do biurokratycznej działalności – pracownicy socjalni, poza nielicznymi wyjątkami, po prostu nie utożsamiają się z tym działaniem, nie widzą w tym obszarze swoich sukcesów, nie oceniają, czy i jaki ma ono sens, tylko po prostu „robią, co im każe”.

Pewną otwartością charakteryzują się działania związane z nowymi tendencjami w pracy socjalnej, a więc działania o charakterze projektowym,

animacyjnym²⁸, terapeutycznym. W tych zakresach pracownicy socjalni są gotowi się doskonalić, zbierać nowe doświadczenia, poszerzać horyzonty, co w konsekwencji modyfikuje ich działania.

Odgórnie poszerzanie zakresu takich działań w ramach istniejących, biurokratycznych struktur instytucjonalnych i wzorów interpretacyjnych może się jednak, niestety, wiązać z przenoszeniem na nie wzorów orientacji stosowanych w działaniach administracyjnych²⁹. Takie zjawisko właściwie nastąpiło w chwili włączenia elementów kontraktu socjalnego do wywiadu środowiskowego w 1998 roku. Brak wyraźnego wydzielenia tego narzędzia z innych dokumentów spowodował potraktowanie go jako kolejnego druku do wypełnienia i zastosowanie wzorów działania dostosowanych do pracy nad dokumentacją (dyktowanie, wpisywanie zwrotów rutynowych, podpisywanie przez klienta dokumentów niewypełnionych).

Interpretacyjne ograniczenia działań opartych na wzorach biurokratycznych nie są jeszcze niczym zaskakującym, gdyż w zasadzie są konsekwencją zastosowania takiej właśnie perspektywy³⁰. Zaskakujące jest jednak słabe otwarcie struktur teoretyzowanych – odpowiadających za ogólne cele, idee i misję podejmowanej działalności – które także wyznaczają granice refleksyjności. Prawdopodobną przyczyną takiego stanu rzeczy jest silna identyfikacja ze swoją grupą zawodową, która wymusza niekiedy sztuczną spójność dyskursu zewnętrznego. Takie orientacje przyjmuje wiele środowisk zawodowych i profesjonalnych, niektóre z nich wprowadzają nawet mniej lub bardziej formalny zakaz upublicznionej krytyki, ale jednocześnie jest prowadzona – z różnym natężeniem – bardziej otwarta dyskusja w ramach dyskursu wewnętrznego. Ponieważ jednak w pracy socjalnej, która nie dopracowała się jeszcze aktywnych struktur stowarzyszeniowych umożliwiających dyskusję „we własnym gronie o własnych sprawach”, dyskurs wewnętrzny jest zogniskowany na zupełnie innych kwestiach (formalnych, proceduralnych), pracownicy socjalni nie są przygotowani do publicznej prezentacji, dlatego wypracowują ją dopiero w trakcie (często wymuszonej) dyskusji. Interpretacja ta wyjaśniałaby również ideologiczny *bricolage* prezentowany przez pracowników socjalnych podczas referowanego badania.

28 Por. analizę zainteresowania pracowników socjalnych podejmowaniem środowiskowych ról zawodowych, w tym roli animatora, w: M. Rymśza, *W stronę pracy środowiskowej i nowych ról zawodowych pracowników socjalnych* [w niniejszym tomie] [przyt. red.].

29 Przykładem takiego przeorientowania może być – przywołany wcześniej – sposób wykorzystania projektu jako okazji na doposażenie ośrodka w sprzęt biurowy.

30 Współczesne koncepcje biurokracji przeczyłyby trochę takiemu twierdzeniu, opartemu na klasycznej teorii Maksy Webera. Bardziej wnikliwe, szczególnie interakcyjne analizy współczesnych struktur biurokratycznych wykazują, że nie są one ani precyzyjne, ani przejrzyste, ani dyspozycyjne, ani przewidywalne. Co więcej, nie są takie, gdyby bowiem były takie, nie mogłyby sprawnie realizować różnych funkcji, które pełnią w systemach społecznych. W pewnym zakresie uznaniowość, podwójne reguły, elastyczność są więc przejawem zjawiska profesjonalizowania biurokracji. Dokładniejsze rozważenie współczesnego częściowego wymieszania się tych przeciwstawnych pojęć wykracza jednak poza ramy niniejszego opracowania, dlatego przyjmuję uproszczone stanowisko teoretyczne rozróżnienia procesów biurokratyzacji i profesjonalizacji.

Wspólnota bez dyskusji

Zawarte w materiale badawczym dyskusje dotyczące ważnych dla profesjonalnej pracy socjalnej zagadnień, czyli na przykład wyłączenia lub usamodzielniania klientów, podejmowania się roli terapeutycznej, nienormowanego czasu pracy, ukazały specyficzną, przyspieszoną strategię dochodzenia do porozumienia. Porozumienie jest zwykle zawierane wtedy, gdy strony uświadamiają sobie, że rozwijany przez nie dyskurs jest w istocie dyskursem zewnętrznym, ale porozumienie jest wynikiem nie tyle pogłębionej analizy, ile raczej ustępstwa lub zmarginalizowania jednej ze stron. Również same uwzględniane racje są zwykle powierzchowne, dotyczą zazwyczaj uwarunkowań zewnętrznych lub sytuacyjnych, nie są brane pod uwagę wartości fundamentalne, jak pytanie o granice pracy socjalnej, misję czy mandat społeczny. Wzór interpretacji w tym ogólnym zakresie („Czym jest praca socjalna?”) właściwie nie istnieje, a pracownicy operacjonalizują ogólne zagadnienia przez odwołania do swoich dość jednorodnych doświadczeń praktycznych, stąd – mimo pozornej zgody – wyobrażenie pracy socjalnej nie jest wspólniane lub, co bardziej prawdopodobne, w ogóle go nie ma. Strukturalnym uwarunkowaniem takiego niedookreślenia może być formalne niedookreślenie zadań, jakie ośrodki pomocy społecznej (czyli, w praktyce, zatrudnieni w nich pracownicy socjalni) mają realizować, gdyż w ciągu ostatnich kilkunastu lat ośrodki otrzymywały i oddawały rozmaite zadania, jak wypłaty różnych dodatków czy zasiłków.

Odnosząc opisywane procesy do koncepcji teoretycznych, trzeba zauważyć, że dochodzenie do zgody w kwestiach fundamentalnych (orientacji działania, zakresu ról i organizacji pracy), zgodnie z przedstawionymi na wstępie koncepcjami Lecha Witkowskiego, a przede wszystkim Fritza Schützego, deprofesjonalizuje pracę socjalną, ponieważ pozbawia ją dwoistości (czyni ją jednostronną) lub redukuje paradoksy działania profesjonalnego. Profesjoniści powinni w tym zakresie prowadzić niekończącą się dyskusję (profesjonalny dyskurs), tak aby cały czas utrzymywać stan dynamicznej refleksji nad działaniem.

Zdecydowanie tym, co w sposób niewymuszony łączy pracowników socjalnych, jest przekonanie, że w ośrodkach pomocy społecznej „źle się dzieje w pracy socjalnej” (dochodzą nowe zadania, pojawia się coraz więcej dokumentów do wypełniania, są wydawane mało precyzyjne polecenia). Takie obszary tematyczne budują zdecydowanie wspólnotę pracowników socjalnych – i to wspólnotę nierzadko opartą na rytuałach, mimo wielu różnic merytorycznych.

Wspólnie podzielana krytyczna postawa wobec zewnętrznych uwarunkowań pracy socjalnej nie idzie w parze z otwartością na krytykę. Pracownicy socjalni zatrudnieni w ośrodkach pomocy społecznej jako jedno z negatywnych uwarunkowań swojego działania postrzegają negatywny wizerunek pracy socjalnej w mediach, które krytykują ich działania, nie mając dosta-

tecznej wiedzy w tym zakresie³¹. Wspomniane niezadowolenie z medialnego wizerunku pracy socjalnej jest kolejnym czynnikiem budującym zawodową spójność, z jednej strony, przez wzmacnianie kolektywnej tożsamości, z drugiej zaś strony – przez kolektywną afirmację na przekór krytyce.

Media, organy nadzorujące, niekiedy także kierownicy ośrodków, pełnią funkcję wroga podnoszącego spójność grupy pracowników socjalnych, jednocześnie jednak dostarczają pretekstów do konstruowania rytuałów wspólnianej krytyki. Bez wątpienia, jak każdy rytuał, i ten jest rodzajem gry o sumie niezerowej – wszyscy zyskują, o ile nikt nie zburzy mechanizmów i reguł rytuału. Indywidualnym zyskiem z takiej inscenizacji jest wzajemne potwierdzanie swojego poglądu na świat, ale równie ważny jest zysk kolektywny, to jest budowanie i podtrzymywanie grupowej (zawodowej) spójności. Być może właśnie poczucie odpowiedzialności za pomyślnie przebiegający rytuał minimalizuje skłonność pracowników socjalnych do wchodzenia w dłuższe polemiki. Ponieważ pracownicy socjalni nie wypracowali wyraźnej wspólnej ideologii czy wspólnego systemu wartości, rytualizowane treści są więc niekiedy przypadkowe lub mało istotne (na przykład brak pomieszczeń do rozmów z klientem lub brak sprzętu biurowego). Inszenizacje takie nie są jedynie grą interakcyjną, ale składają się na szersze wyobrażenie pracy socjalnej – jako właściwie niemożliwej, a zatem niewartej podejmowania w takich uwarunkowaniach.

Przeszłość, terażniejszość i przyszłość

Sposoby (wzory) interpretowania świata to nie tylko teoretyczna (poznawcza) cecha jednostki, ale także kluczowy, zwykle kolektywny czynnik warunkujący efektywne współistnienie i działanie. Nie można poważnie przekształcać sposobu zorganizowania pracy socjalnej bez otwarcia, a następnie modyfikowania wzorów interpretacji.

W społecznym dramacie pracownicy socjalni są postaciami tragicznie rozdartymi. Cierpią, wykonując zadania, które często nie są zgodne z ich wyobrażeniami, pracują ciężko, zwykle bez poczucia celowości podejmowanych zadań, są krytykowani (na przykład w mediach) lub niedoceniani przez władze lokalne, z drugiej jednak strony – mają poczucie niezwykle istotnej misji społecznej, która powinna być realizowana. Tak było kilkanaście lat temu, tak jest obecnie i tak prawdopodobnie będzie w przyszłości, porównanie materiałów empirycznych pokazuje jednak istotne różnice w zakresie radzenia sobie z tą sytuacją, mimo pozornego podobieństwa społecznego położenia.

31 Szerzej na ten temat – por. M. Dudkiewicz, *Jak nas widzą, tak nas piszą – wizerunek publiczny pracowników socjalnych [w niniejszym tomie] [przypr. red.]*.

Dwanaście lat temu pracownicy socjalni doświadczali dylematów oczekiwań i dwoistości działania, dzisiaj zaś są rozdarci. Wtedy część z nich podzielała i realizowała misję wynikającą z profesjonalnej ideologii – w swoich działaniach pracownicy socjalni sytuacyjnie stawali po stronie instytucji albo klienta, zwykle również wiedzieli, co mają robić, a biurokratyczne ograniczenia traktowali jako rodzaj uwarunkowania (utrudnienia) ich profesjonalnej działalności. Mieli także swoistą nadzieję, że ich ustawiczna symboliczna polemika ze zinstytucjonalizowaną filozofią biurokratyczną będzie się przekładać na rosnący poziom autonomii pracy socjalnej. Taka była jednak tylko część ówczesnych pracowników socjalnych, pozostała część podporządkowała się instytucjonalnym wskazaniom i – jak dobrzy urzędnicy socjalni – realizowała skrupulatnie służbowe polecenia. Podział miał zatem charakter zewnętrzny.

Dzisiaj społeczność pracowników socjalnych jest już bardziej zintegrowana, a określone powyżej dystynkcje w zakresie praktycznych orientacji się zacierają. Pozostały jednak jeszcze ślady ideologii, poczucia misji, celu i wagi zadań, które społeczeństwo nakłada na pracę socjalną. Współcześni pracownicy socjalni realizują oczekiwania instytucji, ale z niechęcią, bliskie im idee pozostawiając w świecie wyobrażeń. Podział zewnętrzny został zastąpiony wewnętrznym rozdarciem, przyjęciem podwójnego wzoru interpretacji: orientacji praktycznej („robię, co mi każą”), ujawnianej w dyskursach wewnętrznych, i komunikacyjnego modelu idealistyczno-teoretycznego („mówię, co myślę”), ujawniającego się w dyskursach zewnętrznych. Szczególnie w tym drugim zakresie jest budowany rodzaj profesjonalnego porozumienia, oparty – póki co – bardziej na przeświadczeniu, że w dyskursie zewnętrznym należy prezentować rytualnie uwspólnione stanowisko.

Nieprzystawalność wymiaru komunikacyjnego i wymiaru działania niesie ze sobą przynajmniej dwie konsekwencje.

Po pierwsze, znacznie się zawęża płaszczyzna komunikacyjna (możliwość kolektywnego (zespołowego) uzgadniania codziennych standardowych działań, synchronizowania i kontrolowania ich przebiegu. Pracownik socjalny jest w tym obszarze osamotniony, nie dysponuje bowiem komunikacyjnymi narzędziami dzielenia się doświadczeniami i wypracowywania wniosków. Co więcej, biurokratyczny wzór interpretacji czyni taką kolektywną refleksję bezcelową, gdyż i tak rozstrzygnięcia są usytuowane poza pracownikami socjalnymi (na przykład w urzędach nadzorujących). Taki wniosek potwierdzają sytuacje kontrastowe, w których można było zaobserwować zgodność wymiaru komunikacyjnego (teoretycznego) i koniunktywnego (działaniowego). Na przykład projekty socjalne czy inne formy pracy, określanej przez uczestników jako „aktywizujące” lub „ze społecznością”, były przedstawiane ze szczegółami, zawsze też był podkreślany zespołowy charakter takich działań – wypowiedzi na te tematy spotykały się z refleksywną reakcją i często miały format grupowy (perspektywa „my”).

Po drugie, bardzo trudno jest odgórnie profesjonalizować standardowe działania, ponieważ są one w profesjonalnym dyskursie zewnętrznym marginalizowane (choć dominują w codziennej działalności). Pracownicy socjalni także nie czynią w tym zakresie istotnych odniesień autoidentyfikacyjnych. Utożsamiają się raczej z bardziej wzniosłą pracą animacyjną czy organizacyjną i działaniami administracyjno-interwencyjnymi (interwencje u wójtów, prezydentów, negocjacje z innymi instytucjami), co z natury rzeczy nie jest przedmiotem ich codziennego działania.

Dodatkową specyficzną cechą struktur interpretacyjnych organizujących pracę socjalną jest ich mała elastyczność lub nawet zamknięcie, co skutkuje wyłączeniem z codziennego namysłu pytania: „Co robić?” i zastąpienie go pytaniem: „Jakie procedury stosować?”. To szczególne zamknięcie pracowników socjalnych w zakresie orientowania działania, które jest konsekwencją między innymi umieszczenia pracy socjalnej w zbiurokratyzowanej strukturze instytucjonalnej i niskiego poziomu profesjonalnej autonomii, jest istotnym utrudnieniem wprowadzania zmian. Nowe działania grożą „pozorną zmianą”, czyli sytuacją, w której nowe formy pracy są umieszczane w starych schematach interpretacyjnych – zmienia się tylko słownictwo (etykiety), ale działania pozostają bez większych zmian. Z pewnością wprowadzanie nowych form pracy socjalnej oraz inny, bardziej autonomiczny model pracy socjalnej, muszą być poprzedzone wewnętrzną dyskusją nad wartościami i założeniami uzasadniającymi nowe działania (jeszcze lepiej, żeby taka dyskusja zrodziła się samoistnie). Dyskurs wewnętrzny na szerszą skalę nie rozwinie się jednak bez odpowiednich ram instytucjonalnych (stowarzyszenia profesjonalne pracowników socjalnych), które ujednoliciłyby również dyskurs zewnętrzny.

Wspomniane zamknięcie struktur interpretacyjnych dotyczy głównie pracy biurokratyczno-rachunkowej, może więc nie być istotnym czynnikiem opóźniającym wdrażanie działań pozafinansowych, pod warunkiem jednak, że zostaną one wprowadzone jako aktywność o zupełnie innej strukturze, wsparta odmiennym wzorem interpretacji.

Marek Rymsza

W stronę pracy środowiskowej i nowych ról zawodowych pracowników socjalnych

Potrzeba uzupełnienia programów osłonowych o programy aktywizujące

System pomocy społecznej stworzony w Polsce dwadzieścia lat temu, u progu zmiany ustrojowej, był w zakresie rozwiązań prawno-instytucjonalnych funkcjonalnie dostosowany do okoliczności gwałtownych zmian ekonomicznych i społecznych pierwszych lat transformacji. Przez całą dekadę lat dziewięćdziesiątych XX wieku pomoc społeczna była instytucją polityki społecznej państwa, pełniącą przede wszystkim funkcję osłonową, polegającą na udzielaniu wsparcia socjalnego osobom i rodzinom ze środowisk, które zbiorowo można określić mianem przegranych reform gospodarczych¹.

System pomocy społecznej, według wyjściowych założeń, miał także sprzyjać rozwojowi samorządności lokalnej. Nieprzypadkowo ustawa o pomocy społecznej z 1990 roku² była „odpryskiem” pierwszej reformy samorządowej, przywracającej w Polsce podstawowy szczebel samorządu terytorialnego – gminę³. Restaurowane gminy uczyniono współodpowiedzialnymi (wraz z państwem) za los najsłabszych swoich mieszkańców. Wyrazem tej współodpowiedzialności był wprowadzony wspomnianą ustawą podział zadań

1 M. Rymsza, *Reformy społeczne lat dziewięćdziesiątych. Próba podsumowania*, [w:] M. Rymsza (red.), *Reformy społeczne. Bilans dekady*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2004.

2 Dz.U. z 1990 r., Nr 87, poz. 506 ze zm. Ustawa uchylona w 2004 roku.

3 J. Krzyszkowski, *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Dylematy funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2005.

publicznych, jakie powierzono gminnym ośrodkom pomocy społecznej, na dwa równorzędne rodzaje:

- zadania własne, finansowane z dochodów własnych gminy (odpowiedzialność społeczności lokalnej), których realizacja miała służyć wzmocnieniu spójności społecznej we wspólnotach lokalnych,
- zadania zlecone, finansowane z subwencji budżetu centralnego (odpowiedzialność państwa).

Kolejne lata spowodowały jednak zachwianie równowagi – funkcja osłonowa zaczęła wyraźnie dominować nad funkcją więziotwórczą⁴. Stan ten, wbrew intencjom reformatorów, jeszcze pogłębiła druga reforma samorządowa z 1999 roku⁵, której założenia programowe związane z dalszą decentralizacją polityki społecznej w dużym stopniu pozostały niespełnione, co wiązało się ze słabą pozycją powiatu i jego instytucji⁶.

W kolejnej dekadzie, po zakończeniu pierwszej fazy transformacji ustrojowej, wzrosło zapotrzebowanie na prowadzenie przez służby społeczne działań nie tylko osłonowych, ale także aktywizujących, pomagających Polakom odnaleźć się w nowych warunkach funkcjonującej już gospodarki rynkowej⁷. Zbiegło się to z wejściem Polski do Unii Europejskiej i będącym tego konsekwencją procesem stopniowego wdrażania unijnych priorytetów w zakresie polityki społecznej i rynku pracy. Przełom XX i XXI wieku to dla Unii Europejskiej okres orientacji na aktywne programy rynku pracy i aktywizujące programy socjalne. Oba czynniki – doświadczenia polskiej transformacji związane ze stopniowym wyczerpywaniem się formuły działań czysto osłonowych oraz uwarunkowania zewnętrzne, czyli oddziaływanie programów (i funduszy) unijnych – orientują polski system pomocy społecznej w tym samym kierunku: realizacji założeń koncepcji aktywnej polityki społecznej⁸.

W drugiej dekadzie przemian polscy decydenci zaczęli poszukiwać możliwości prowadzenia działań (re)integracyjnych, oczekując od służb zatrudnienia realizacji programów reintegracji zawodowej, a od służb społecznych – programów reintegracji społecznej⁹. Stosownie do rekomendacji unijnych podjęto również działania na rzecz stworzenia systemu aktywizacji, docelowo

4 M. Rymśza, *Urynkowanie państwa czy uspołecznienie rynku. Kwestia socjalna w Trzeciej Rzeczypospolitej na przykładzie ubezpieczeń społecznych*, Instytut Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego, Wydawnictwo TEPIŚ, Warszawa 1998, rozdz. 3.

5 M. Rymśza, *Praca socjalna i pracownicy socjalni po drugiej reformie samorządowej z 1999 r.*, [w:] K. Frysztański, K. Piątek (red.), *Wielowymiarowość pracy socjalnej*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2002.

6 J. Hryniewicz (red.), *Decentralizacja funkcji społecznej państwa*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2001.

7 T. Kaźmierczak, M. Rymśza, *W stronę aktywnej polityki społecznej?*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Rymśza (red.), *W stronę aktywnej polityki społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2003.

8 Opis koncepcji aktywnej polityki społecznej – por. M. Rymśza, *Aktywna polityka społeczna w teorii i praktyce*, [w:] *ibidem*. Zob. także: A. Karwacki, *Papierowe skrzydła. Rzecz o spójnej polityce aktywizacji*, Wydawnictwo Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2010.

9 Symptomatyczne było między innymi rozszerzenie nazwy Departamentu Pomocy Społecznej na Departament Pomocy i Integracji Społecznej.

mającego zintegrować działania obu wspomnianych służb, a także organizacji sektora obywatelskiego. Działania te zaczęto w Polsce określać mianem reintegracji zawodowej i społecznej. Nie nakreślono przy tym czytelnych granic między pomocą społeczną, rynkiem pracy a reintegracją zawodową i społeczną. Nie o to zresztą chodziło i chodzi. W Europie poszukuje się raczej rozwiązań funkcjonalnych ukierunkowanych na podejmowanie przez istniejące służby nowych zadań i związanych z nimi nowych ról zawodowych niż tworzenia kolejnych instytucji i służb¹⁰.

Rozwiązania prawno-instytucjonalne w pomocy społecznej, które były funkcjonalne dekadę wcześniej, nie sprzyjały podejmowaniu przez służby społeczne nowych zadań. W tej sytuacji konieczne okazało się podjęcie działań związanych z przeobrażeniem zarówno systemu pomocy społecznej (i integracji społecznej), jak i programów kształcenia pracowników socjalnych do podejmowania się nowych ról zawodowych¹¹. Osiągnięciu tego pierwszego celu miała służyć nowa ustawa o pomocy społecznej z 2004 roku¹², której uchwalenie nieprzypadkowo zbiegło się w czasie z przyjęciem zespołu aktów prawnych propagujących podejście aktywizujące w działaniach służb społecznych i służb zatrudnienia¹³. Ustawa ta, co prawda, wprowadziła do pomocy społecznej instytucję kontraktu socjalnego – kluczowe narzędzie wsparcia warunkowego – ale bez odpowiedniego przygotowania służb społecznych. Nowa ustawa jest zresztą określeniem formalnym, w dużej mierze przeniesiono bowiem w dosłownym niemal brzmieniu zapisy poprzedniej ustawy, dokonując raczej uporządkowania ustawodawstwa socjalnego niż jego głębszej reformy. W konsekwencji idea pracy metodą kontraktu socjalnego została zniekształcona. Kontrakty stosuje się w ośrodkach pomocy społecznej rutynowo, a czasem nawet wbrew stojącym za nimi założeniom – raczej jako instrument pozbywania się „trudnych” klientów (złamanie zapisów kontraktu umożliwia odmowę dalszego udzielania wsparcia) niż narzędzie ich rzeczywistego usamodzielnienia życiowego.

Zwrot w kierunku działań usamodzielniających nadal jest więc w Polsce bardziej postulatem niż codzienną praktyką służb społecznych¹⁴. Należy przy tym podkreślić, że nie chodzi o zastąpienie działań osłonowych przez aktywizujące, ale o uzupełnienie tych pierwszych o te drugie. Jest to zresztą próba

10 A. Karwacki, M. Rymśza, *Meandry upowszechniania koncepcji aktywnej polityki społecznej w Polsce*, [w:] M. Grewiński, M. Rymśza (red.), *Polityka aktywizacji w Polsce. Usługi reintegracji w sektorze gospodarki społecznej*, Dom Wydawniczy „Elipsa”, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie, Warszawa 2011, s. 29–33.

11 Analiza profilowania systemu kształcenia do pracy socjalnej – por. J. Szmagański, *Kształcenie do pracy socjalnej w Polsce po 1989 roku* [w niniejszym tomie].

12 Dz.U. z 2004 r., Nr 64, poz. 593 ze zm.

13 Analiza wspomnianego zespołu aktów prawnych – por. M. Rymśza, *Rola służb społecznych w upowszechnianiu aktywnej polityki społecznej*, [w:] M. Grewiński, J. Tyrowicz (red.), *Aktywizacja. Partnerstwo. Partycypacja. O odpowiedzialnej polityce społecznej*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2007.

14 L. Kolarska-Bobińska, M. Rymśza, *Polityka społeczna potrzebna od zaraz*, „Analizy i Opinie”, nr 73, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2007.

upowszechnienia rozwiązania przyjętego – niestety, jedynie formalnie – już w pierwszej ustawie o pomocy społecznej z 1990 roku i podtrzymanego w drugiej ustawie z 2004 roku. Zgodnie z tym założeniem, pomoc społeczna ma dwa główne cele operacyjne, w związku z tym powinna prowadzić dwa rodzaje programów socjalnych:

- programy osłonowe, w polskiej literaturze przedmiotu określane często terminem „ratownictwo”, związane z funkcją *stricte* socjalną, nazywaną w literaturze porównawczej *safety net*¹⁵,
- programy aktywizujące, objęte przez polskiego ustawodawcę syntetycznym terminem „usamodzielnienie”, a we współczesnej literaturze porównawczej określane często jako *activation services* (dosłownie usługi aktywacji)¹⁶.

Innymi słowy, działania osłonowe i aktywizujące to dwa równorzędne filary pomocy społecznej. Funkcjonujące w ich ramach programy wzajemnie się uzupełniają i powinny być w dużej mierze kierowane do różnych grup klientów: działania aktywizujące – do osób mających realne szanse na życiowe usamodzielnienie, działania opiekuńcze – do osób trwale niezdolnych do samodzielnej egzystencji.

Takie założenie wyjściowe przyjęli u progu lat dziewięćdziesiątych XX wieku twórcy polskiego systemu pomocy społecznej. Właśnie równoległe funkcjonowanie obu tych filarów miało się przełożyć na transformację systemu opieki społecznej, który funkcjonował w okresie Polski Ludowej, w nowoczesny system pomocy społecznej¹⁷. To, że w języku potocznym, w wielu opracowaniach naukowych i w oficjalnych dokumentach rządowych nadal używa się terminu „opieka społeczna”, nie jest tylko wyrazem niedostatecznej orientacji obywateli, badaczy czy urzędników w obowiązującej terminologii, ale także potwierdzeniem, że transformacja systemu socjalnego realnie jeszcze nie zaszła – zarówno na poziomie funkcjonowania instytucji, jak i w świadomości społecznej.

Dowartościowanie środowiskowej pracy socjalnej – w stronę nowych ról zawodowych pracowników socjalnych

Ukierunkowanie na programy aktywizujące w pomocy społecznej można również interpretować w kategoriach przywracania należnego miejsca pracy

15 G. Standing, *Social Protection in Central and Eastern Europe: a Tale of Slipping Anchors and Torn Safety Nets*, [w:] G. Esping-Andersen (red.), *Welfare States in Transition. National Adaptations in Global Economies*, Sage, London 1996.

16 R. van Berkel, B. Valkenburg (red.), *Individualising Activation Services in the EU*, The Policy Press, Bristol 2007.

17 Analiza tego procesu – por. M. Kozak, *Rozwój służb społecznych po 1989 roku oczami praktyka* [w niniejszym tomie].

socjalnej w działalności służb społecznych. Praca socjalna bowiem to kwalifikowana usługa, ze swojej istoty mająca charakter aktywizujący i w dużej mierze określająca tożsamość zawodową świadczących ją pracowników socjalnych¹⁸. Warto przy tym zauważyć, że w paradygmacie aktywizacji mieści się nie tylko tak zwane prowadzenie indywidualnych przypadków (*case work*), obejmujące wspieranie poszczególnych jednostek i rodzin, ale także praca środowiskowa (*community organising*), czyli organizowanie społeczności. Orientacja na aktywizację wyznacza więc *de facto* nie jeden nurt, ale dwa nurty zmian w działalności służb społecznych: od pełnienia wyłącznie funkcji osłonowej do podejmowania również funkcji aktywizującej i od wspierania jednostek do wspierania całych społeczności lokalnych.

Polska tradycja pracy socjalnej jest oparta na działaniach środowiskowych¹⁹. Niemniej jednak po 1989 roku działania takie odgrywały w pomocy społecznej rolę zdecydowanie marginalną, a przez pierwszą połowę ostatniego dwudziestolecia właściwie w ogóle ich nie było. Na przełomie 2010 i 2011 roku Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL wraz z Instytutem Spraw Publicznych przygotowało w ramach projektu, którego elementem jest niniejsza książka, całościowy program upowszechnienia pracy socjalnej metodą środowiskową. Program ten nosi nazwę „Ramowy model środowiskowej pracy socjalnej/organizowania społeczności lokalnej” (dalej: model organizowania społeczności lokalnej) i został zawarty w opracowaniu pod takim samym tytułem²⁰.

Upowszechnianie pracy środowiskowej w społecznościach lokalnych nie wymaga większych zmian w polskim prawie socjalnym. Ujmując to precyzyjnie, zmiany w aktualnym stanie prawa nie są warunkiem koniecznym rozwijania pracy środowiskowej. Wskazana jest jedynie zmiana w strukturze organizacyjnej ośrodków pomocy społecznej, ale nie wymaga ona modyfikacji na poziomie ustaw. Upowszechnienie pracy środowiskowej z pewnością pociągnie jednak za sobą wdrożenie jej odpowiednich standardów, co z kolei powinno zaowocować wykrystalizowaniem się nowych rozwiązań prawnych.

18 Szerzej – por. M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.

19 Zwraca się zwłaszcza uwagę na znaczenie dorobku Haliny Radlińskiej w zakresie rozwoju pedagogiki środowiskowej.

20 B. Bąbska i in., *Ramowy model środowiskowej pracy socjalnej/organizowania społeczności lokalnej*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011 [mps]. Jest to opracowanie programowe przygotowane wspólnie przez dziewięciu ekspertów obu wskazanych organizacji w ramach Laboratorium Innowacji Społecznej. Autor niniejszego artykułu jest jednym ze współautorów tego opracowania.

Praca środowiskowa to jedna z trzech – obok wspomnianej już pracy z klientem indywidualnym i pracy grupowej (*group work*) – metod pracy socjalnej²¹. Praca środowiskowa jest „(1) przedsięwzięciem aktywizująco-integracyjnym, (2) prowadzonym w oparciu o metodykę pracy socjalnej, (3) w formie pozwalającej traktować je jako kwalifikowaną usługą społeczną, w której świadczeniu (4) uczestniczyć mogą (i powinny) także organizacje trzeciego sektora”²². Należy przy tym podkreślić, że organizowanie społeczności lokalnej, obejmujące działania aktywizujące i więziotwórcze, nie powinno być zarezerwowane wyłącznie dla struktur publicznej pomocy społecznej. I to ze względu na uwarunkowania zarówno podmiotowe, jak i przedmiotowe, o czym trochę szerzej będzie mowa w końcowej części niniejszego opracowania.

Uznanie pracy środowiskowej za metodę pracy socjalnej oznacza jednak, że określone zadania w jej ramach powinni wykonywać pracownicy socjalni. Przy dodatkowym – ważnym w polskich warunkach – założeniu, że mogą oni, ale nie muszą, być zatrudnieni w publicznych placówkach pomocy społecznej. Chodzi bowiem o ich kompetencje zawodowe, a nie status urzędniczy: „Model OSŁ [organizowania społeczności lokalnej] przyjmuje, że profesjonalni organizatorzy społeczności lokalnej będą pracować: (1) w ośrodkach pomocy społecznej (które, jeśli tylko to będzie możliwe, w tym celu wyodrębnią będą działy pracy środowiskowej lub przynajmniej odpowiednie stanowiska pracy), ale także (2) w organizacjach trzeciego sektora prowadzących działalność statutową w obszarze pomocy społecznej, integracji społecznej i rozwoju lokalnego. Takim podmiotom organizacja społeczności lokalnej może zostać zlecona jako zadanie publiczne do wykonania (zarówno w trybie powierzenia, jak i wspierania)”²³.

W modelu organizowania społeczności lokalnej zadania pracownika socjalnego zostały zoperacjonalizowane w funkcję organizatora społeczności lokalnej. Funkcja ta jest związana z trzema środowiskowymi rolami zawodowymi: (1) animatora lokalnego, (2) organizatora sieci (*networker*), (3) lokalnego polityka społecznego (planisty).

Zadaniem animatora lokalnego jest aktywizowanie społeczności lokalnej bez przejmowania w niej jakichkolwiek funkcji przywódczych. „Animator sam nie podejmuje działań, jedynie stymuluje do działania grupę lub społeczność. Jest to rola aktywna, ale nie dyrektywna [...]. Animator pomaga ludziom poprzez edukowanie, inspirowanie, motywowanie, a także wspiera rozwiązywanie problemów i zaspokajanie potrzeb jednostkowych i społecznych

21 K. Wódcz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1996, s. 130–160. Zaznaczmy jednak, że nie wszyscy podzielają ten pogląd. Są także zwolennicy traktowania pracy środowiskowej, szczególnie organizowania społeczności, jako profesjonalnej aktywności odróżniającej się od pracy socjalnej – por. M. Weigricht, *Praca na rzecz społeczności lokalnych – doświadczenia, kierunki, inspiracje*, [w:] W. Theiss, B. Skrzypczak (red.), *Edukacja i animacja społeczna w środowisku lokalnym*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2006, s. 223–225.

22 B. Bąbska i in., *Ramowy model środowiskowej pracy socjalnej/organizowania społeczności lokalnej*, op. cit., s. 8–9.

23 *Ibidem*, s. 8.

opierając się na współpracy, poszanowaniu poglądów i wzajemnym zaufaniu”²⁴. Wśród zadań animatora można wymienić wyszukiwanie w gronie członków społeczności naturalnych liderów, inicjowanie zawiązywania grup sąsiedzkich i obywatelskich, tworzenie lokalnych koalicji wokół problemów do rozwiązania.

Organizator sieci lokalnych (*networker*) to typowa funkcja o charakterze mediacyjnym, pośredniczącym, będąca odpowiedzią na rosnące znaczenie horyzontalnych (poziomych) więzi społecznych i relacji o charakterze sieciowym w zakresie samoorganizacji i komunikacji, które „w coraz większym stopniu uzupełniają, a nawet zastępują tradycyjne formy organizacji życia publicznego, oparte na więziach, relacjach wertykalnych (pionowych)”²⁵. Na rolę zawodową *networkera* składa się między innymi ułatwianie zawiązywania relacji społecznych między członkami społeczności i organizowanie sieci kontaktów, ułatwianie podejmowania działań wspólnotowych wokół wspólnych spraw i interesów społeczności.

Lokalny polityk społeczny (planista) to, według modelu organizowania społeczności lokalnej, „aktywny uczestnik procesu tworzenia i wdrażania lokalnej polityki społecznej obejmującej zaspokojenie potrzeb społeczności oraz rozwiązywanie lokalnych problemów. [...] zaangażowanie organizatora społeczności lokalnej w lokalną politykę społeczną obejmuje jej sferę *policy*, a nie *politics*”²⁶. Lokalny polityk społeczny jest więc bardziej planistą (to stosunkowo dobrze rozpoznana rola zawodowa pracownika socjalnego w literaturze przedmiotu, zwłaszcza amerykańskiej) niż decydentem publicznym. Czynności związane z tą rolą zawodową to między innymi: diagnozowanie lokalnych potrzeb i zasobów, prowadzenie zespołów strategicznego planowania, współtworzenie odpowiednich dokumentów (na przykład lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych), organizowanie i prowadzenie spotkań z funkcjonującymi we wspólnocie grupami obywatelskimi i grupami interesu, współdziałanie z lokalnymi decydentami, politykami, liderami.

Czy jest szansa na upowszechnienie pracy środowiskowej w Polsce? Zrealizowane w 2010 roku badanie na próbie reprezentatywnej pracowników socjalnych miało odpowiedzieć między innymi na pytania o to, czy i ewentualnie jak pracownicy socjalni rozumieją pracę środowiskową oraz czy są oni rzeczywiście zainteresowani odgrywaniem nowych ról zawodowych związanych z tą metodą pracy socjalnej.

Ankieta badawcza zawierała zarówno pytania o ogólne zainteresowanie działaniami aktywizującymi i o rozumienie pracy socjalnej, jak i pytania szczegółowe, dotyczące wspomnianych trzech nowych ról zawo-

24 *Ibidem*, s. 21.

25 *Ibidem*, s. 22.

26 *Ibidem*.

wych. Analizę podejścia do pracy socjalnej zawiera opracowanie Tomasza Kaźmierczaka *Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka*, zamieszczone w niniejszym tomie. Poniżej zostaną omówione odpowiedzi respondentów na pytania dotyczące ról zawodowych związanych z pracą środowiskową.

Wszystkie techniki badawcze odznaczają się pewną zawadnością pomiaru, a z każdym rodzajem pytań badawczych są związane określone ograniczenia interpretacyjne. Jednym z kluczowych problemów badań ankietowych jest to, że mierzą one deklaracje postaw, nie zaś postawy, przy czym deklaracje te są współkształtowane przez konformizm badanych, którzy mogą (choć oczywiście nie muszą) chcieć w pewnym sensie przypodobać się pytającemu. Aby zniwelować takie potencjalne „zakrzywienie” wyników, zamieściliśmy w ankiecie dwa rodzaje pytań o preferowane role zawodowe. Pytaliśmy wprost o zainteresowanie poszczególnymi rolami zawodowymi (tutaj mógł wystąpić wpływ konformizmu badanych na uzyskane wyniki), jednocześnie jednak zadaliśmy pytania „kontekstowe”, w pewnym stopniu ukrywając poszczególne interesujące nas role w szerszym zestawie ról zawodowych i odpowiadających im zachowań.

Ankieta zawierała pięć pytań wprost o zainteresowanie wybranymi rolami zawodowymi. Trzy z nich dotyczyły ról związanych z organizowaniem społeczności lokalnych²⁷. W ankiecie znalazły się również (usytuowane w kwestionariuszu w niebezpośrednim sąsiedztwie wspomnianych pytań wprost) trzy pytania „kontekstowe” dotyczące tych ról środowiskowych²⁸. W każdym z nich została przedstawiona konkretna sytuacja, w jakiej może się znaleźć pracownik socjalny, i były wymienione zachowania (działania), jakie może wówczas podjąć. Opisy rozwiązań (możliwych zachowań) sformułowano tak, aby nie można ich było z góry zdyskwalifikować, a tym samym „pracowały” – były w pewien sposób atrakcyjne dla respondentów i przez to możliwe do wskazania przez nich jako rozwiązania optymalne. Tylko jedno z tych zachowań odpowiadało jednak profilowi testowanej środowiskowej roli pracownika socjalnego. Odpowiadając na poszczególne pytania, każdy respondent wskazywał jedno rozwiązanie, które uważał w danej sytuacji za najtrafniejsze.

27 Odpowiedzi na te pytania zostały poddane analizie w opublikowanym raporcie z badań, w rozdziale autorstwa Tomasza Kaźmierczaka – por. T. Kaźmierczak, *Pracownicy socjalni wobec „nowych ról” zawodowych*, [w:] M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, op. cit.

28 Odpowiedzi na te pytania zostały poddane analizie w opublikowanym raporcie z badań, w rozdziale autorstwa Marka Rymśzy – por. M. Rymśza, *Wybrane aspekty profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce: samorząd zawodowy, środowiskowe role zawodowe, wsparcie warunkowe*, [w:] *ibidem*.

Zainteresowanie pracowników socjalnych rolą organizatora sieci

W zawartym w ankiecie pytaniu wprost o rolę organizatora sieci rola ta została przedstawiona respondentom następująco: „Pracownik socjalny pracuje w społeczności lokalnej i buduje więzi pomiędzy członkami społeczności, istniejącymi w niej grupami, organizacjami i instytucjami, po to, by ze sobą współdziałały”. Następnie badani odpowiadali na pytanie, czy sami w podobny sposób pracują ze społecznością, na której terenie zamieszkania działa ich placówka pomocy społecznej. Rozkład odpowiedzi zaprezentowano w tabeli 1.

Jak często uczestniczą w organizowaniu sieci?	Respondenci z ośrodków pomocy społecznej	Respondenci z powiatowych centrów pomocy rodzinie	Respondenci z placówek specjalistycznych	Respondenci ogółem (N = 1210)
1 – bardzo często	9,5	11,6	13,8	9,8
2 – często	41,9	50,1	59,0	43,2
razem (1 + 2)	51,4	61,7	72,8	53,0
3 – rzadko	20,7	16,5	11,2	20,0
4 – bardzo rzadko	10,5	12,1	4,9	10,4
5 – nigdy	17,4	9,7	11,1	16,6
razem (3 + 4 + 5)	48,6	38,3	27,2	47,0
łącznie	100	100	100	100

Tabela 1.
Osobiste zaangażowanie pracowników socjalnych w organizowanie lokalnych sieci społecznych (wartości w %)

Źródło: Badania pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Ogólnie badani deklarowali (pamiętajmy, że deklaracje nie muszą się pokrywać z rzeczywistymi zachowaniami), że budowanie lokalnych sieci społecznych jest elementem ich pracy zawodowej. W każdej z trzech wyróżnionych grup respondentów podobne działania „bardzo często” lub „często” prowadzi ponad połowa badanych, choć wśród pracowników z placówek specjalistycznych jest ich wyraźnie więcej niż wśród kadr powiatowych centrów pomocy rodzinie (odpowiednio 72,8% i 61,6%), a w zespołach powiatowych centrów pomocy rodzinie – wyraźnie więcej niż w zespołach ośrodków pomocy społecznej (odpowiednio 61,7% i 51,4%). Zdecydowana przewaga odpowiedzi „często” nad „bardzo często” w całej badanej

populacji pozwala stwierdzić, że choć budowanie sieci społecznych (więzi, relacji, kontaktów – pytanie miało charakter ogólny) jest już utrwaloną praktyką zawodową, to nie jest codziennym elementem działań pracowników socjalnych.

Z kolei w celu oszacowania „kontekstowego” zainteresowania badanych rolą organizatora sieci (*networker*) przedstawiono następującą sytuację wyjściową: „Nowo zatrudnionemu pracownikowi socjalnemu w powiatowym centrum pomocy rodzinie, ale z długim stażem w pomocy społecznej, kierownik powierzył zadanie «ogarnięcia» realizacji indywidualnych planów usamodzielnienia wychowanków opieki zastępczej (zarówno ze znajdujące się na terenie miasta placówki socjalizacyjnej, jak i z rodzin zastępczych). Pracownik zorientował się, że plany szwankują, gdyż nie ma współpracy między różnymi lokalnymi służbami i placówkami. Każda instytucja koncentruje się na własnych zadaniach”. Respondenci mieli za zadanie wybrać jedno z poniższych rozwiązań: (1) podjęcie się roli koordynatora, (2) podjęcie się roli samotnego strzelca, (3) podjęcie się roli organizatora sieci, (4) świadoma rezygnacja z podjęcia działania (strategia wycofania). Odpowiadały im kolejno następujące zachowania wskazane w kafeterii odpowiedzi:

„1. Spróbować skoordynować działania różnych służb i instytucji, wychodząc z założenia, że *Ustawa o pomocy społecznej* właśnie powiatowemu centrum pomocy rodzinie powierzyła zadanie koordynacji funkcjonowania opieki zastępczej na poziomie lokalnym.

2. Zakasać rękawy i nie oglądając się na inne służby i instytucje, usprawnić realizację programów usamodzielnienia, wychodząc z założenia że dobro dorastających wychowanków jest na pierwszym miejscu.

3. Próbować nawiązać osobiste relacje z przedstawicielami innych lokalnych służb i placówek i budować sieć współpracy wokół planów usamodzielnienia w sposób nieeksponujący koordynacyjnych funkcji powiatowego centrum pomocy rodzinie, w myśl zasady, że najważniejsze jest przełamać w kontaktach «pierwsze lody» i nawiązać funkcjonalną współpracę.

4. Zdać kierownikowi powiatowego centrum pomocy rodzinie relację z braku rozwiązań systemowych i poprosić o odpowiednie rozstrzygnięcia na poziomie władz lokalnych, uznając, że szkoda czasu i energii na syzyfową pracę”.

Rozkład preferencji²⁹ wśród respondentów przedstawiono w tabeli 2.

29 Ze względu na konstrukcję tabeli kolejność ról została trochę zmieniona w stosunku do zacytowanej kafeterii z pytania kwestionariuszowego.

Rola odpowiadająca preferowanemu zachowaniu	Respondenci z ośrodków pomocy społecznej	Respondenci z powiatowych centrów pomocy rodzinie	Respondenci z placówek specjalistycznych	Respondenci ogółem (N = 1210)
1 – rola koordynatora	31,0	31,2	32,8	31,1
2 – rola organizatora sieci	28,1	32,8	29,8	28,5
orientacja na współpracę (1 + 2)	59,1	64,0	62,6	59,6
3 – rola samotnego strzelca	29,2	30,1	28,5	29,3
orientacja na działanie (1 + 2 + 3)	88,3	94,1	91,1	88,9
4 – świadome niepodjęcie się roli (strategia wycofania)	10,7	4,8	7,7	10,2
5 – nie wiem/trudno powiedzieć	1,0	1,1	1,2	0,9
łącznie	100	100	100	100

Tabela 2.
„Kontekstowe”
postrzeżenie przez
pracowników
socjalnych roli
organizatora sieci
(wartości w %)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Jedynie nikła część respondentów (1,0%) nie potrafiła lub nie chciała wskazać właściwego zachowania pracownika socjalnego, przedstawiona w pytaniu sytuacja była więc dla badanych klarowna (dodajmy, że sytuacje z pozostałych dwóch pytań „kontekstowych” także okazały się w pełni zrozumiałe). Trzy pierwsze rozwiązania ujęte w tabeli 2 spotkały się z podobnym poziomem akceptacji badanych (pracownicy ośrodków pomocy społecznej i placówek specjalistycznych trochę częściej wskazywali koordynację, a pracownicy powiatowych centrów pomocy rodzinie – sieciowanie, ale są to różnice naprawdę niewielkie). Respondenci w zdecydowanej większości chcieli podjąć określone działanie, stąd strategia „unikowa” (wycofanie) ogólnie nie cieszyła się ich uznaniem. Być może kierownik powiatowego centrum pomocy rodzinie (bezpośredni przełożony pracownika socjalnego w przedstawionej w pytaniu sytuacji) nie jawił się badanym jako osoba dostatecznie wpływowa, aby realnie zmienić układ sił na scenie lokalnej, a wobec tego, aby warto było poczekać na rezultaty jego ewentualnych działań w opisywanej sprawie (co zresztą wydaje się trafnym osądem stanu rzeczy).

Analiza danych zawartych w tabeli 2 prowadzi do postawienia istotnego pytania o wzajemną relację koordynacji i sieciowania. Są to dwie różne formy organizowania funkcjonalnej współpracy między lokalnymi

instytucjami i służbami. Czy jednak związane z nimi role są wzajemnie się dopełniające, czy też stanowią dla siebie alternatywę? Z jednej strony, podejście oparte na *networkingu* można traktować jako alternatywne wobec koordynacji – jego rezultatem są sieci społeczne, w których przeważają relacje poziome, podczas gdy koordynacja ma w większym stopniu charakter menedżerski³⁰ i opiera się w znacznej mierze na formalnych zależnościach i więziach pionowych. Z drugiej strony, role koordynatora i *networkera* można traktować jako wzajemnie się uzupełniające. Pracownik socjalny, organizując sieci współpracy w ramach lokalnej społeczności, może się opierać na relacjach zarówno służbowych, jak i mniej sformalizowanych, a także budować więzi zarówno poziome, jak i pionowe – stosownie do okoliczności i „potrzeby chwili”.

Jeśli potraktować obie omawiane role jako uzupełniające się i wyznaczające ogólne zainteresowanie współpracą, można zauważyć, że są one równie atrakcyjne (podobnie często wybierane przez badanych). Należy jednak uwzględnić istotną okoliczność różnicującą. Rola koordynatora odpowiada funkcji oficjalnie przyznanej pracownikom powiatowych centrów pomocy rodzinie. Centra powinny bowiem, w myśl przepisów ustawy o pomocy społecznej, koordynować lokalny system pomocy dziecku i rodzinie³¹. Z kolei budowanie sieci poziomych nie jest obecnie tak bezpośrednio propagowane w systemie pomocy społecznej. Co prawda powstają interdyscyplinarne zespoły zadaniowe (na przykład w ramach przeciwdziałania przemocy domowej), ale w sytuacji niskiej kultury współpracy w niewielkim stopniu służą one wzmocnieniu relacji poziomych między przedstawicielami różnych instytucji i służb³².

Sposób zadania pytania nie pozwala rozstrzygnąć, które ujęcie relacji między koordynowaniem a *networkingiem* – współpraca czy konkurencja – bardziej odpowiada rzeczywistości (to właśnie przykład wspomnianego ograniczenia interpretacyjnego związanego z konstrukcją pytania). Nie zmienia to jednak ogólnej konstatacji, że decydenci publiczni powinni przyjąć klarowną strategię rozwojową w zakresie budowania lokalnych systemów współpracy. Na przykład lokalny system pomocy dziecku i rodzinie jest w przysłowiowych powijakach po ponad dziesięciu latach od jego formalnego utworzenia właśnie dlatego, że nie wiadomo, na jakich zasadach miałyby w jego ramach funkcjonować poszczególne instytucje i służby, na jakich relacjach ma się opierać współpraca i w jaki sposób przełamywać realnie istniejące podziały resortowe. Co więcej, uchwalona

30 W literaturze przedmiotu określa się ją jako *case management*.

31 Jak dotąd, zaznaczmy, w ramach tego systemu funkcjonuje jedynie opieka zastępcza.

32 Skuteczną działalność wspomnianych zespołów interdyscyplinarnych utrudnia niezgodność zasad i reguł działania wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu przemocy i ustawodawstwa dotyczącego pomocy społecznej i pieczy zastępczej. Por. M. Rymśza, *Reformowanie systemu opieki zastępczej w Polsce: od konsensu do konfrontacji*, w: D. Trawkowska (red.), *Pomoc społeczna wobec rodzin. Interdyscyplinarne rozważania o publicznej trosce o dziecko i rodzinę*, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2011.

w 2011 roku ustawa o wspieraniu rodziny i pieczy zastępczej wprowadza nową oś sporu kompetencyjnego: między pracownikami socjalnymi i asystentami rodziny³³.

Zainteresowanie pracowników socjalnych rolą animatora lokalnego

Animacja lokalna to bez wątpienia najlepiej w Polsce rozpoznana forma zaangażowania związana z aktywizowaniem społeczności lokalnych. W ankiecie badawczej tę „rolę w działaniu” przedstawiono w pytaniu wprost następująco: „Pracownik socjalny pracuje z członkami lokalnej społeczności, pomagając im się organizować, współpracować ze sobą, rozwiązywać lokalne problemy, uczestniczyć w podejmowaniu ważnych dla społeczności decyzji”. Rozkład odpowiedzi respondentów na powyższe pytanie zaprezentowano w tabeli 3.

Jak często podejmują działania animacyjne?	Respondenci z ośrodków pomocy społecznej	Respondenci z powiatowych centrów pomocy rodzinie	Respondenci z placówek specjalistycznych	Respondenci ogółem (N = 1210)
1 – bardzo często	7,4	8,1	13,2	7,6
2 – często	29,3	40,0	42,9	30,6
razem (1 + 2)	36,7	48,1	56,1	38,2
3 – rzadko	25,3	22,5	19,4	24,9
4 – bardzo rzadko	20,2	14,9	11,5	19,4
5 – nigdy	17,8	14,5	13,0	17,5
razem (3 + 4 + 5)	63,3	51,9	43,9	61,8
łącznie	100	100	100	100

Tabela 3.
Osobiste zaangażowanie pracowników socjalnych w animację lokalną (wartości w %)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Analizując dane zawarte w tabeli 3, zauważamy, że również animacja jest – według deklaracji badanych – praktyką często podejmowaną w poszcze-

33 Kwestia ta wymaga odrębnego omówienia, wykraczającego poza ramy prowadzonej analizy.

gólnych placówkach socjalnych: najczęściej w placówkach specjalistycznych (ponad połowa wskazań „bardzo często” i „często”), a najrzadziej w ośrodkach pomocy społecznej (tylko jedna trzecia zatrudnionych tam pracowników socjalnych podejmuje działania animacyjne „często” lub „bardzo często”).

Sprawdzeniu zainteresowania badanych rolą animatora służyło także drugie z pytań „kontekstowych”. Najpierw respondenci zapoznali się z następującą sytuacją: „Pracownik socjalny pracuje z klientami mieszkającymi w małej miejscowości na osiedlu popegeerowskim, w budynkach wielorodzinnych mieszczących się w bezpośrednim sąsiedztwie zabytkowego (choć mocno zdewastowanego) dworku i parku. Na osiedlu szerzy się pijaństwo, ludzie przysłowiowo topią w alkoholu smutki związane z brakiem przyszłości. Nieliczni mieszkańcy, którzy podejmują ryzyko «stanięcia na nogi», są szybko sprowadzani na ziemię przez sąsiadów”. Kafeteria zawierała zaś cztery możliwe zachowania, pierwsze związane ze strategią „na przetrwanie”, a trzy kolejne odpowiadające rolom: ratownika, szeryfa i animatora. Kafeteria w dosłownym brzmieniu wyglądała następująco:

„1. Uznać, że z «zasiedziałyymi» mieszkańcami nic się już nie da zrobić i wspierać młodzież w zdobyciu edukacji, tak aby w przyszłości mogła się wyrwać z tego środowiska i nie powielać jego wzorów zachowań.

2. Skoncentrować się na pomocy kilku rodzinom w stosunkowo mniejszym stopniu poddanym negatywnym wpływom środowiska i – jak dalece jest to możliwe – pomóc im zmienić miejsce zamieszkania.

3. Próbować pozbyć się z osiedla mieszkańców sprawiających największe problemy, licząc, że pozostała część jakoś otrząśnie się i zacznie lepiej funkcjonować.

4. Poszukać «liderów zmiany» w społeczności; zacząć od namówienia mieszkańców do odremontowania wspólnymi siłami popegeerowskich budynków, a następnie pomóc im założyć stowarzyszenie mające na celu propagowanie idei rewitalizacji sąsiadującego parku dworskiego”.

Preferencje respondentów³⁴ co do zachowania pracownika socjalnego w opisaney wyżej sytuacji przedstawiono w tabeli 4.

34 Ze względu na konstrukcję tabeli kolejność ról została trochę zmieniona w stosunku do zacytowanej kafeterii z pytania kwestionariuszowego.

Rola odpowiadająca preferowanemu zachowaniu	Respondenci z ośrodków pomocy społecznej	Respondenci z powiatowych centrów pomocy rodzinie	Respondenci z placówek specjalistycznych	Respondenci ogółem (N = 1210)
1 – rola ratownika	23,5	25,5	29,6	23,9
2 – rola szeryfa	5,5	4,9	6,6	5,5
3 – rola animatora	51,0	52,5	50,7	51,1
orientacja na działanie (1 + 2 + 3)	80,0	82,9	86,9	80,5
4 – strategia „na przetrwanie”	18,3	16,2	12,6	17,9
5 – nie wiem/trudno powiedzieć	1,7	0,9	0,5	1,6
łącznie	100	100	100	100

Tabela 4.
„Kontekstowe”
postrzeżenie przez
pracowników
socjalnych roli
animatora
(wartości w %)

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Preferencje badanych ze wszystkich trzech środowisk są podobne, rozkład odpowiedzi wskazuje bowiem na istnienie tej samej hierarchii rozwiązań. Zdecydowanie największym uznaniem cieszy się wchodzenie w rolę animatora lokalnego – odpowiadające jej zachowanie jest wskazywane w każdej grupie przez ponad połowę respondentów. Drugą z kolei jest rola ratownika. Odmienne niż w wypadku odpowiedzi na pytanie „kontekstowe” o postrzeżenie roli organizatora sieci, trzecim pod względem częstości wskazań było zachowanie bierne, a najrzadziej była wybierana rola szeryfa, w pewnym zakresie (działanie w pojedynkę) odpowiadająca roli samotnego strzelca, stanowiącej alternatywę dla *networkingu*. Może było tak dlatego, że strategia „na przetrwanie” z pytania o pracę w społeczności popegeerowskiej zakładała jednak pewien rodzaj systematycznego działania, choć jakby obok podstawowego problemu – edukacji dzieci „trudnych” mieszkańców. Ważna jest tutaj również konstatacja zdroworozsądkowa: działania o charakterze punitywnym po prostu nie cieszą się zainteresowaniem respondentów. Zauważmy także, że badani przedkładają pracę z całą społecznością i na jej rzecz nad

wspieranie poszczególnych, tworzących ją grup kategorialnych. Wyraźne jest ponadto preferowanie bezpośredniej interwencji socjalnej. Ujawnione preferencje wydają się ważnymi korelatami „orientacji na animację”.

Zainteresowanie pracowników socjalnych rolą lokalnego polityka społecznego (planisty)

Pytanie wprost o odgrywanie roli polityka społecznego (planisty) było jednoznacznie ukierunkowane w stronę planowania. Nie zawierało ono orientacji na działania w pewien sposób naruszające ustalone w społeczności *status quo*, uwikłane w rozwiązywanie konfliktów, nie zawierało również innych elementów zaangażowania w lokalną grę polityczną. Rola planisty „w działaniu” została przedstawiona następująco: „Pracownik socjalny pracuje dla społeczności: zbiera i analizuje dane informujące o potrzebach mieszkańców i ich problemach, prognozuje, co będzie mieszkańcom potrzebne w przyszłości, planuje, jakie działania i usługi powinny być mieszkańcom dostępne, szczególnie tym, którzy doświadczają trudności życiowych, projektuje konkretne rozwiązania”. Z pewnością miało to wpływ na wyniki pomiaru. Uzyskane rozkłady w poszczególnych wyróżnionych grupach pracowników socjalnych zaprezentowano w tabeli 5.

Tabela 5.
Osobiste zaangażowanie pracowników socjalnych w lokalne planowanie/ lokalną politykę społeczną (wartości w %)

Jak często podejmują działania planistyczne?	Respondenci z ośrodków pomocy społecznej	Respondenci z powiatowych centrów pomocy rodzinie	Respondenci z placówek specjalistycznych	Respondenci ogółem (N = 1210)
1 – bardzo często	11,4	9,2	13,3	11,3
2 – często	48,1	54,1	57,2	48,9
razem (1 + 2)	59,5	63,3	70,5	60,2
3 – rzadko	17,0	14,1	12,6	16,6
4 – bardzo rzadko	10,4	10,0	6,0	10,2
5 – nigdy	13,1	12,6	10,9	13,0
razem (3 + 4 + 5)	40,5	36,7	29,5	39,8
łącznie	100	100	100	100

Zauważamy wyraźną prawidłowość. Elementy planowania są najczęściej stosowane przez pracowników socjalnych z placówek specjalistycznych, a najrzadziej przez pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej. Różnice są znaczne. O ile wśród przedstawicieli kadr ośrodków pomocy społecznej osób pracujących z systematycznym wykorzystaniem elementów planowania (łącznie wskazania „bardzo często” i „często”) jest o połowę więcej niż niekorzystających lub korzystających sporadycznie, o tyle wśród pracowników socjalnych z placówek specjalistycznych jest ich już ponaddwukrotnie więcej.

Pytanie „kontekstowe” o zainteresowanie odgrywaniem roli lokalnego polityka społecznego (planisty) zostało odmiennie wyprofilowane. Dotyczyło ono sytuacji z życia wziętej – prac nad stworzeniem lokalnej strategii rozwiązywania problemów społecznych, do czego obliguje władze samorządowe ustawa o pomocy społecznej z 2004 roku. Niemniej jednak nie o samo planowanie tutaj chodziło. Sytuacja wyjściowa wskazywała na zaistnienie pewnego *quasi*-politycznego problemu: „Pracownik socjalny odpowiada za przygotowanie i wdrożenie lokalnej strategii rozwiązywania problemów społecznych. Okazuje się, że władze samorządowe chcą, żeby strategię przygotowała zewnętrzna firma konsultingowa. Dla pracownika socjalnego jest jasne, że dokument przygotowany w takim trybie zostanie odłożony na półkę tuż po jego przyjęciu przez radnych”.

Respondentom przedstawiliśmy cztery możliwe zachowania pracownika socjalnego, odpowiadające kolejno: strategii wycofania, wejściu w rolę po-prawnego (konstruktywnego) urzędnika, podjęciu się roli lokalnego polityka społecznego (planisty) oraz strategii interwencji *incognito*. Opisy możliwych zachowań zawarte w kafeterii brzmiały następująco:

„1. Zaakceptować fakt, że do władz samorządowych należy decyzja co do sposobu przygotowania strategii, także przez zlecenie tego zadania firmie konsultingowej. Ponieważ jednak w tej sytuacji nie będzie miał on realnego wpływu na przygotowanie dokumentu, powinien podjąć działania mające na celu zrzeczenie się powierzonego formalnie zadania, żeby nie ponosić odpowiedzialności za «zmarnowaną okazję».

2. Uznać, że do władz samorządowych należy decyzja co do sposobu przygotowania strategii, także przez zlecenie tego zadania zewnętrznej firmie konsultingowej. Podjąć jednak działania w ramach posiadanych kompetencji, aby firma przygotowała dokument realnie dotyczący lokalnych uwarunkowań: udostępniać firmie dane gromadzone przez pomoc społeczną, zgłaszać uwagi do treści roboczych wersji dokumentu itp.

3. Uznać, że przygotowanie strategii własnymi siłami jest niepowtarzalną szansą na nawiązanie współpracy między różnymi instytucjami i organizacjami funkcjonującymi w społeczności lokalnej. W rezultacie podjąć próbę

zbudowania lokalnej koalicji zainteresowanej innym sposobem (niż zlecenie firmie) przygotowania strategii i prowadzić działalność rzeczniczą, aby władze samorządowe zrezygnowały z korzystania z usług firmy konsultingowej.

4. Wykonywać rutynowo powierzone obowiązki, trochę na zasadzie strajku włoskiego, ale równocześnie powiadomić (bez ujawniania swojego nazwiska) wybrane media i organizacje pozarządowe, o których wiadomo, że «patrzą władzy na ręce», aby monitorowały proces wyboru firmy konsultingowej, a następnie opracowywania i wdrażania strategii”.

Rozkład uzyskanych odpowiedzi³⁵ w trzech badanych grupach pracowników socjalnych zaprezentowano w tabeli 6.

Tabela 6.
„Kontekstowe”
postrzeganie przez
pracowników
socjalnych roli
lokalnego polityka
społecznego
(wartości w %)

Rola odpowiadająca preferowanemu zachowaniu	Respondenci z ośrodków pomocy społecznej	Respondenci z powiatowych centrów pomocy rodzinie	Respondenci z placówek specjalistycznych	Respondenci ogółem (N = 1210)
1 – rola konstruktywnego urzędnika	51,0	52,1	42,8	50,8
2 – rola lokalnego polityka społecznego	35,4	31,5	36,1	35,1
3 – strategia interwencji <i>incognito</i>	2,3	2,8	4,8	2,4
orientacja na działanie (1 + 2 + 3)	88,7	86,4	83,7	88,3
4 – strategia wycofania	9,5	12,4	12,2	9,8
5 – nie wiem/ trudno powiedzieć	1,8	1,2	4,1	1,9
łącznie	100	100	100	100

Źródło: Badanie pracowników socjalnych: ISP, Warszawa, 2010 rok.

Pracownicy socjalni ze wszystkich wyróżnionych rodzajów placówek zdecydowanie najczęściej wskazywali zachowanie odpowiadające roli kon-

35 Ze względu na konstrukcję tabeli kolejność ról została trochę zmieniona w stosunku do zacytowanej kafeterii z pytania kwestionariuszowego.

struktywnego urzędnika, uznając za optymalne wykonywanie formalnie powierzonych obowiązków bez prób kształtowania politycznego czy *quasi-politycznego* wymiaru swojej pracy zawodowej. Nieco mniejsze zrozumienie dla tego typu postawy charakteryzuje jedynie pracowników socjalnych z placówek specjalistycznych (tylko w tej grupie częstość wskazań na rolę konstruktywnego urzędnika nie przekroczyła 50,0%). Być może jest to kolejne potwierdzenie udokumentowanej w raporcie z badania ilościowego tezy o mniejszej biurokratyzacji pracowników socjalnych z placówek specjalistycznych³⁶, a jednocześnie – na co wskazywałby analizowany rozkład odpowiedzi – usytuowanie nieco dalej od władz samorządowych. Można rzec, że mogą oni pozwolić sobie na więcej, dlatego też mogą być trochę odważniejsi w formułowanych opiniach.

Ogólnie dane przedstawione w tabeli 6 pokazują, że rola odczytana jako „zadana” w pewnym sensie zwyciężyła. Przypomnijmy jednak, że nie było tak w wypadku roli koordynatora, również „zadanej” pracownikom socjalnym. Widać więc, że dla badanych mniejsze znaczenie ma oficjalne „zadanie” roli przez ustawodawcę, a większe – oczekiwania lokalnych władz i elit. Konstatacja ta jest potwierdzeniem wpływu mechanizmów konformizmu, tyle że nie na wyniki pomiaru, ale na codzienne zachowania badanych. Z drugiej jednak strony, bardzo rzadkie wybieranie przez respondentów strategii wycofania wskazuje, że nie chodzi o budzący sprzeciw nacisk z zewnątrz. Mamy raczej do czynienia z silną internalizacją przez pracowników socjalnych normy „nie angażuj się politycznie”. Jak się wydaje, można to tłumaczyć zarówno identyfikacją urzędniczą (co byłoby kolejnym potwierdzeniem tezy o biurokratyzacji służb społecznych, zwłaszcza w ośrodkach pomocy społecznej), jak i – również udokumentowanym w raporcie badawczym – przekonaniem o niskiej pozycji na lokalnej scenie (lokalna polityka to „gra nie dla nas”)³⁷.

Należy jednak zaznaczyć, że mimo sformułowanych wyżej zastrzeżeń rola lokalnego polityka społecznego (planisty) zyskała spore uznanie – wskazała ją ponad jedna trzecia pracowników socjalnych zatrudnionych w placówkach specjalistycznych i w ośrodkach pomocy społecznej, wymieniał ją także prawie co trzeci pracownik socjalny powiatowych centrów pomocy rodzinie. Można zakładać, że zainteresowanie uczestnictwem w działaniach tego typu byłoby większe, gdyby jednoznacznie wiązało się z podejmowaniem aktywności zorientowanej na *policy*, bez wchodzenia w grę polityczną na lokalnej scenie (obszar *politics*). Wynika to jednoznacznie z rozkładu odpowiedzi na pytanie wprost o planowanie (por. tabela 5). Tak jest opisywana

36 M. Rymśa (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, op. cit.

37 *Ibidem*.

rola planisty w literaturze przedmiotu³⁸. W ten sposób także, pod wpływem między innymi wyników omawianego badania, została wyprofilowana rola lokalnego polityka społecznego w przywoływanym dokumencie programowym dotyczącym organizowania społeczności lokalnych³⁹.

Wnioski końcowe

Przeprowadzone w 2010 roku badanie na próbie reprezentatywnej pracowników socjalnych dostarczyło wielu potwierdzeń na to, że pracownicy socjalni są zainteresowani działaniami aktywizującymi ukierunkowanymi na usamodzielnianie klientów oraz samoorganizację i rozwój społeczności lokalnych, a dostępne instrumenty tak zorientowanego działania (z różną częstością) już wykorzystują w codziennej pracy zawodowej. Jak wskazywaliśmy we wcześniejszym raporcie, pracownicy socjalni akceptują także wartości i założenia aksjologiczne polityki integracji i aktywizacji społecznej. Nie tyle sprzeciwiają się działaniom osłonowym, ile uznają, że powinny być one obudowane działaniami zorientowanymi na usamodzielnienie. Czyste rozdawnictwo socjalne (działania *stricte* redystrybucyjne) nie są akceptowane⁴⁰. Stoi to w kolizji z poglądami znacznej części działaczy i urzędników samorządowych, doceniających jedynie znaczenie transferów socjalnych. Jak jednak pokazało zrealizowane jednocześnie badanie jakościowe, pracownicy socjalni są świadomi tego ograniczenia, przede wszystkim wtedy, gdy dyskutują nad możliwością rozdzielenia pracy socjalnej i wypłacania zasiłków oraz związanymi z taką zmianą konsekwencjami⁴¹. Niemniej jest to ferment pozytywny, do zagospodarowania. Takie jest przynajmniej zdanie w tej sprawie autora niniejszego opracowania.

Warto zacytować najważniejsze ustalenia zawarte we wnioskach końcowych przywoływanego już raportu w stosunku do profilowania trzech ról zawodowych, których powinien się podejmować pracownik socjalny pełniący funkcję organizatora społeczności lokalnej. Role te są wzajemnie przystające, ale kluczowe znaczenie ma tutaj rola animatora lokalnego. Przy zastrzeżeniu jednak, że „rolą, za pomocą której można upowszechnić zainteresowanie pracowników socjalnych organizowaniem społecz-

38 M. Łuczyńska, *Instytucja pomocy społecznej*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska, *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998.

39 B. Bąbska i in., *Ramowy model środowiskowej pracy socjalnej/organizowania społeczności lokalnej*, op. cit.

40 M. Rymśza, *Wybrane aspekty profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce: samorząd zawodowy, nowe role zawodowe pracowników socjalnych, upowszechnienie wsparcia warunkowego*, [w:] M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, op. cit.

41 M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.

ności lokalnej, jest w pierwszej kolejności rola animatora lokalnego – rola w miarę już rozpoznana”⁴².

Rolę polityka społecznego (planisty) należy traktować z ostrożnością, bardziej w kategoriach planistycznych niż aktywisty podejmującego działania *quasi-polityczne*: „Pracownicy socjalni [...] twardo «stąpają po ziemi»: realnie postrzegają swoją pozycję na scenie lokalnej i zakres kompetencji. Nie do nich należy podejmowanie kluczowych decyzji publicznych dotyczących społeczności lokalnej, a w zdecydowanej większości (w wypadku ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie – wszyscy) są pracownikami samorządowymi, których obowiązuje lojalność wobec publicznego pracodawcy”⁴³. Skądinąd tak właśnie sprofilowana rola zawodowa jest dobrze opisana w literaturze przedmiotu.

Z kolei rolę organizatora sieci, zgodnie z jej mediacyjnym i pośredniczącym profilem własnym, warto traktować jako spajającą całość działań organizatora społeczności lokalnej. Pracownicy socjalni podejmujący się tej roli „powinni przede wszystkim posiadać umiejętności w zakresie budowania więzi poziomych – tak społecznych, jak i instytucjonalnych. Innymi słowy, powinni wspierać rozwój kapitału społecznego o charakterze pomostowym (*bridging social capital*). Uwiad więzi poziomych to bowiem największy deficyt społeczności lokalnych w Polsce, skutkujący zarówno biernością mieszkańców, jak i «resortowymi» podziałami w działaniach różnych służb i lokalnych instytucji, a nawet podmiotów społeczeństwa obywatelskiego”⁴⁴.

Analizując zainteresowanie pracowników socjalnych funkcją organizatora społeczności lokalnej i związanymi z nią rolami środowiskowymi, warto wypuklić pewną rysującą się prawidłowość. Pracownicy ośrodków pomocy społecznej okazali się spośród trzech badanych środowisk pracowników socjalnych najmniej zainteresowani podejmowaniem się każdej z trzech ról zawodowych związanych z pracą środowiskową. Byli też stosunkowo mniej zainteresowani współpracą i słabiej zorientowani na działanie (nieco częściej niż pozostali respondenci wybierali oni wycofanie i inne strategie „na przeczekanie” jako optymalne działania w sytuacjach opisanych w pytaniach „kontekstowych” ankiety). Różnice procentowe w pytaniach „kontekstowych” okazały się, co prawda, niewielkie. Jednocześnie jednak deklaracje o rzeczywistym zaangażowaniu w budowanie sieci, animację czy lokalne planowanie ujawniły daleko idące różnice między respondentami z trzech uwzględnionych w badaniu rodzajów placówek wsparcia, przy utrzymaniu prawidłowości zauważonej w pytaniu „kontekstowym”:

42 M. Rymśza, *W stronę profesjonalizacji pracy socjalnej? Wnioski końcowe*, [w:] M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, op. cit., s. 178.

43 *Ibidem*.

44 *Ibidem*.

w największym stopniu w działania środowiskowe są zaangażowani pracownicy socjalni z placówek specjalistycznych, z kolei w najmniejszym stopniu – z ośrodków pomocy społecznej.

Można powiedzieć tak: w określaniu tego, „jak być powinno” (jak powinien zachować się pracownik socjalny w określonej sytuacji), zauważamy podobieństwo opinii badanych bez względu na miejsce ich zatrudnienia. Różnice między pracownikami socjalnymi z poszczególnych typów placówek stają się zaś widoczne, gdy z poziomu „jak być powinno” przechodzimy na poziom osobistego zaangażowania badanych. Nie jest to optymistyczne spostrzeżenie z perspektywy pracy socjalnej prowadzonej w ośrodkach pomocy społecznej. To tamtejsi pracownicy socjalni w pierwszym rzędzie są sytuacyjnie predysponowani do podejmowania pracy środowiskowej (są usytuowani najbliżej społeczności lokalnych) i dlatego to im w modelu organizowania społeczności lokalnej powierza się funkcję organizatorów społeczności lokalnych⁴⁵, jednocześnie jednak to oni angażują się w taką działalność stosunkowo najrzadziej. Niestety, potwierdza to główną tezę, bliżej omawianą we wcześniejszym raporcie badawczym⁴⁶, o dominacji orientacji urzędniczej wśród pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej kosztem ich zaangażowania w terenową pracę socjalną.

Innymi słowy, na podstawie analizy dotychczasowej działalności służb społecznych, a także analizy rozumienia pracy socjalnej przez pracowników socjalnych i ich preferencji w zakresie form aktywności zawodowej, należy stwierdzić, że funkcja organizatora społeczności lokalnej pracownikom socjalnym ośrodków pomocy społecznej się „nie należy”. Powierzenie tej roli w modelu organizowania społeczności lokalnej jest nie tyle odzwierciedleniem sytuacji „jak jest”, ile kreśleniem porządku „jak być powinno”, a ściślej – „jak warto, aby było”, zważywszy usytuowanie ośrodków pomocy społecznej w społecznościach gminnych. Jest to zdecydowanie funkcja nie tyle „dana”, ile „zadana”, żeby przywołać znane rozróżnienie Karola Wojtyły.

Pracownicy socjalni ośrodków pomocy społecznej muszą zdawać sobie sprawę zarówno z własnych deficytów, jak i ograniczeń związanych z ukierunkowaniem pomocy społecznej. Pomoc społeczna z założenia jest udzielana w środowiskach marginalizowanych na rynku pracy czy wykluczonych społecznie⁴⁷. Tymczasem warto aktywizować i integrować także inne środowiska lokalne. Na przykład problemem do rozwiązania w wielu modernizujących się polskich miastach jest gettyzacja zamkniętych, dobrze strzeżonych i usytuowanych osiedli, gdzie – wbrew wyjściowym założeniom – gromadzenie wcale nie skutkuje zacieśnieniem więzi między mieszkańcami, ale społeczną frag-

45 B. Bąbska i in., *Ramowy model środowiskowej pracy socjalnej/organizowania społeczności lokalnej*, op. cit., rozdz. 4.2.

46 M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, op. cit.

47 T. Kaźmierczak, *Praca socjalna. Między upośledzeniem społecznym a obywatelnością*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.

mentacją, co wymaga społecznych programów naprawczych⁴⁸. Animatorów społeczności lokalnych można znaleźć w różnych instytucjach publicznych, również tych spoza systemu pomocy społecznej (na przykład w gminnych domach kultury czy w szkołach⁴⁹), przede wszystkim jednak zainteresowane organizowaniem społeczności są liczne podmioty sektora obywatelskiego. Praca środowiskowa służy upodmiotowieniu społeczności lokalnych i, siłą rzeczy, obejmuje elementy samoorganizacji obywatelskiej⁵⁰. Organizowanie społeczności lokalnej może zawierać w sobie przedsięwzięcia projektowe realizowane metodą „z góry na dół” przez służby publiczne. Ale instytucje publiczne powinny być strukturami pośredniczącymi (*mediating structures*)⁵¹, otwartymi na partnerską współpracę z podmiotami społeczeństwa obywatelskiego, zarówno tymi sformalizowanymi, jak organizacje pozarządowe czy kościelne podmioty trzeciego sektora, jak i nieformalnymi (czy o niskim stopniu sformalizowania), jak ruchy sąsiedzkie, inicjatywy obywatelskie, lokalne komitety i grupy działania. Jeśli pracownicy socjalni ośrodków pomocy społecznej podejmujący się funkcji organizatora społeczności lokalnej nie otworzą się na partnerską współpracę, grozi nam dalsza biurokratyzacja pracy socjalnej i wypaczenie idei stojących za *community organising*. Dlatego tak duże znaczenie mają szkolenia przygotowujące pracowników socjalnych do podjęcia się funkcji organizatora społeczności lokalnej.

Dowartościowanie pracy środowiskowej jako metody pracy socjalnej musi współwystępować z innymi działaniami reorganizującymi funkcjonowanie systemu pomocy społecznej i działalność służb społecznych. W modelu organizowania społeczności lokalnej przyjęliśmy następujące założenie co do kierunków zmian w funkcjonowaniu służb społecznych: „Na poziomie operacyjnym zmiany w pomocy społecznej powinny iść równocześnie w kilku kierunkach i doprowadzić do:

1. Wzrostu znaczenia usług społecznych we wsparciu udzielanym przez placówki pomocy społecznej; wsparcie obejmujące świadczenia pieniężne i pomoc rzeczową nie pełni bowiem funkcji aktywizujących i nie jest w stanie doprowadzić do usamodzielnienia się klientów;
2. Rozwoju pracy socjalnej jako kwalifikowanej usługi świadczonej przez pracowników socjalnych i kształtowania związanej z tym tożsamości

48 Próbą zaradzenia temu jest między innymi animowany przez Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL ruch społeczności sąsiedzkich.

49 Por. J. Gądecki, *Za murami. Osiedla grodzone w Polsce – analiza dyskursu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2010. Propagujące animację lokalną metodą CAL Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL współpracuje od lat z trzema rodzajami instytucji publicznych: ośrodkami pomocy społecznej, domami kultury i szkołami.

50 Rezultatem organizowania społeczności jest bowiem „społeczność lokalna w działaniu” – por. T. Kaźmierczak, K. Hernik (red.), *Społeczność lokalna w działaniu. Kapitał społeczny. Potencjał społeczny. Lokalne governance*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2008.

51 P. Berger, R. Neuhaus, *To Empower the People*, American Enterprise Institute, Washington, D.C. 1976.

zawodowej pracowników socjalnych jako specjalistów od pomagania potrzebującym, a nie urzędników publicznego systemu pomocy społecznej;

3. Adresowania działań aktywizujących, usamodzielniających i integrujących nie tylko do niesamodzielnych życiowo jednostek, ale i marginalizowanych grup, środowisk i społeczności lokalnych; doświadczenia ostatnich dwudziestu lat pokazały, że problem wykluczenia społecznego dotyczy nie tylko osób czy rodzin, ale i całych środowisk, a ponadto że aktywizacja osób niesamodzielnych i marginalizowanych jest często niemożliwa bez zmiany wzorców zachowań w ich szerszym społecznym otoczeniu;

4. Większej dywersyfikacji świadczeniodawców usług społecznych przez rozwój współpracy międzysektorowej, obejmującej zlecenie podmiotom trzeciego sektora – stowarzyszeniom, fundacjom i zrównanym z nimi na mocy przepisów *Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie* z 2003 roku (dalej jako *UDPP*) społecznym podmiotom kościelnym – zadań publicznych wraz z przekazaniem środków finansowych, zgodnie z regulacjami zawartymi w *Ustawie o pomocy społecznej* z 2004 roku i *UDPP*, co pozwoli zagospodarować niewykorzystany do tej pory potencjał społeczeństwa obywatelskiego⁵².

Postulat szerokiego podejścia w przeprofilowaniu aktywności służb społecznych stanowi klamrę dla rozważań zawartych w niniejszym opracowaniu. Tak rozumiany zwrot w kierunku pracy środowiskowej łączy bowiem nie tylko działania osłonowe z programami animacji i aktywizacji, ale także nurt osłonowy z rozwijaniem samorządności i wzmacnianiem na poziomie lokalnym spójności społecznej (funkcja integrująca). Dlatego na zakończenie warto podkreślić, że – w gruncie rzeczy – zwolennicy pracy środowiskowej to ważni sojusznicy, a nie konkurenci samorządowców. Zakrawa na paradoks, że we władzach samorządowych dominuje podejście sprowadzające znaczenie ośrodków pomocy do funkcji redystrybucyjnej, a traktujące pracę socjalną jako kaprys urzędników centrali. Tymczasem jest dokładnie na odwrót – to orientacja zasiłkowa zastała narzucona ośrodkom pomocy społecznej przez władzę państwową jako funkcjonalny warunek transformacji (osłonowe wspieranie przegranych reform gospodarczych w celu utrzymania poparcia społecznego dla przeprowadzanych zmian). Praca środowiskowa ponownie otwiera pomoc społeczną na orientację samorządową, która przecież była obecna przy projektowaniu systemu pomocy społecznej u progu lat dziewięćdziesiątych XX wieku. I jest to kierunek sensowny, zważywszy środowiskową orientację polskiej tradycji pracy socjalnej. Warto z tej szansy powrotu do źródeł skorzystać.

52 B. Bąbska i in., *Ramowy model środowiskowej pracy socjalnej/organizowania społeczności lokalnej*, op. cit., s. 3–4.

Mariola Raclaw

Zmiany w pracy socjalnej z rodziną – w stronę kontroli stylu życia i zarządzania marginalizacją

[...] administracja publiczna i jej przedstawiciele są wielkimi wytwórcami „problemów społecznych”, które nauki społeczne często tylko zatwierdzają, przyjmując je jako problemy socjologiczne¹.

Liczni badacze systemu pomocy społecznej w powojennej Polsce stawiają tezę o braku lub niedostatkach pracy socjalnej, w tym pracy socjalnej z rodziną, w zawodowych działaniach pracowników socjalnych². Po drugiej wojnie światowej w ówczesnym systemie opieki społecznej dominowało wsparcie finansowe lub rzeczowe podopiecznych oraz świadczenie osobom zależnym (niepełnosprawni, ludzie starsi) instytucjonalnych i środowiskowych usług z zakresu opieki i pielęgnacji³. Dokonana w 1990 roku zmiana systemu z opieki społecznej na pomoc społeczną⁴ nie przyczyniła się do intensyfikacji pracy socjalnej. W nowym systemie pomocy społecznej na pracę socjalną nie pozostawało dużo czasu i była ona ograniczana do jednostek lub grup⁵. Jak konstatuje Dobroniega Trawkowska, również w pierwszej dekadzie nowego wieku (a więc po 2000 roku) nadal praca socjalna „w polskiej pomocy społecznej jest skoncentrowana na indywidualnym kliencie i kliencie w rodzinie. Taką właśnie pracę nazywa się pracą środowiskową lub pracą socjalną w środowisku zamieszkania. [...] Pomimo podejmowanych prób jej urzeczy-

1 P. Bourdieu, *Duchy państwa. Geneza i struktura pola biurokratycznego*, [w:] idem, *Rozum praktyczny. O teorii działania*, przeł. J. Strzyżycy, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2009, s. 78.

2 Por. na przykład prace Krzysztofa Piątka, Jerzego Krzyszkowskiego, Dobroniegi Trawkowskiej, Dariusza Zalewskiego.

3 Szerzej – por. J. Krzyszkowski, *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Determinanty funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2005.

4 Por. analizę tego procesu w: M. Kozak, *Rozwój służb społecznych po 1989 roku oczami praktyka* [w niniejszym tomie] [przyp. red.].

5 K. Piątek, *Aktywność i adaptacja w polityce i pracy socjalnej. Modele i realia*, [w:] W. Wesolowski, J. Włodarek (red.), *Kreśli integracji i rodzaje tożsamości. Polska, Europa, świat*, Wydawnictwo Naukowe „Scholar”, Warszawa 2005.

wistnienia w organizacyjnych ramach pomocy społecznej, praca socjalna jest stosunkowo częstym działaniem pozornym⁶. W innym opracowaniu autorka ta podkreśla, że w polskich realiach w małym stopniu stosuje się metodyczne wsparcie rodziny w wykonywaniu jej funkcji. Powodów tego stanu rzeczy Dobroniega Trawkowska upatruje w czynnikach poziomu makro (na przykład system prawny, struktura organizacyjna pomocy społecznej rozumianej jako system), mezo (na przykład formalna organizacja pracy w ośrodkach) i mikro (umiejętności, wiedza, postawy wykonawców pracy socjalnej i odbiorców pracy socjalnej)⁷.

Konstatacja ta jest niepokojąca, gdyż od 2000 roku w Polsce wobec dzieci i rodzin w sytuacji krytycznej jest propagowane tak zwane podejście ekologiczne, a w stosunku do dzieci odseparowanych od swoich rodziców wykorzystuje się paradygmat normalizacji. Podejście ekologiczne od lat osiemdziesiątych XX wieku upowszechniło się w opiece nad dzieckiem w Stanach Zjednoczonych i w krajach Europy Zachodniej⁸. W podejściu tym traktuje się rodziców, dziecko i środowisko lokalne łącznie – nie jako izolowane jednostki, ale jako elementy systemu. Przyjmuje się w nim, że wypełnianie zadań rodzicielskich zależy od możliwości zaspokojenia potrzeb członków rodziny, te zaś są zależne między innymi od dostępności infrastruktury społecznej, determinowanej kondycją materialną i miejscem zamieszkania gospodarstwa domowego. Jak zauważa Walter Hellinckx, perspektywa ekologiczna „stymuluje zauważalne przejście od wąskiej orientacji do szerszego spojrzenia na opiekę nad dziećmi, akcentującego wieloaspektowe podejście do dzieci i ich rodzin, w kontekście ich sytuacji życiowej oraz środowiska. [...] praktycy i politycy społeczni stali się bardziej świadomi faktu, że prawidłowe wypełnianie zadań rodzicielskich zależy w dużej mierze od możliwości zaspokojenia potrzeb – jedzenia, ubrania, mieszkania, opieki medycznej i tym podobnych. Konkluzja, że rodzicielstwo jest osadzone w szerszym kontekście społeczno-ekonomicznym, doprowadziła w wielu krajach do połączonych wysiłków w dziedzinie walki z biedą i opieki nad dziećmi”¹⁰. Z kolei w paradygmacie normalizacji akcentuje się konieczność zapewnienia dzieciom izolowanym od swoich

6 D. Trawkowska, *Praca socjalna w lokalnych strategiach rozwiązywania problemów społecznych – refleksje z obserwowania praktyki*, [w:] M. Grewiński, A. Karwacki (red.), *Strategie w polityce społecznej*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2009, s. 300–301.

7 Szerzej – por. D. Trawkowska, „Swoi” czy „obcy”? *Praca socjalna i pracownicy socjalni wobec problemu reintegracji rodzin*, [w:] A. Karwacki, H. Kaszyński (red.), *Polityka aktywizacji w Polsce*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2008.

8 W porównawczej literaturze przedmiotu podkreśla się, że praca socjalna z rodziną ewoluowała, wywodząc w latach pięćdziesiątych XX wieku swoje podstawy teoretyczne z psychiatrii, następnie z teorii systemów, a od lat osiemdziesiątych XX wieku – z ekosystemów (co przesunęło pole jej dociekań i czynności od działań terapeutycznych do kwestii problemów „osoby w środowisku” – możliwości adaptacji rodziny w środowisku życia). Por. C.H. Meyer, *Praktyka bezpośrednia w pracy socjalnej*, [w:] M. Bocheńska-Seweryn, K. Frysztański, K. Kluzowa (red.), *Wypisy z wybranych zagadnień pracy socjalnej*, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2000.

9 Nazywana przez niego również podejściem ekologicznym.

10 W. Hellinckx, *Nowe tendencje w opiece nad dzieckiem w Europie*, [w:] Z.W. Stelmazuk (red.), *Zmiany w systemie opieki nad dziećmi i młodzieżą. Perspektywa europejska*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2001, s. 121.

rodziców podobnych doświadczeń, jakie mają ich rówieśnicy (w zakresie życia rodzinnego, towarzyskiego czy szkolnego)¹¹. „Paradygmat ten, akcentujący, że najlepszym sposobem na pokonanie istotnych problemów dziecka czy młodej osoby jest wychowywanie jej w środowisku jak najbardziej podobnym do tego, w jakim żyją jej rówieśnicy, z zachowaniem niezbędnych środków pomocowych [...], skupia się na organizacyjnym kontekście sprzyjającym właściwemu rozwiązaniu problemu”¹². Przy czym zwolennicy tego paradygmatu akcentują tymczasowość opieki zastępczej jako usługi wsparcia dla dzieci i rodziców. To jeden z etapów pomocy na rzecz reintegracji rodziny. O ile zatem podejście ekologiczne podkreśla złożoność przyczyn niewydolności wychowawczej rodzin (sprzężone oddziaływanie rodziców, dziecka i środowiska lokalnego), o tyle paradygmat normalizacji wyznacza ramy działań dla postępowania wobec dziecka odseparowywanego od rodziców (pierwszeństwo rodzinnych form opieki, integracja z rówieśnikami i lokalną wspólnotą).

Warto podkreślić, że dyskusje toczone w Polsce nad zreformowanym po 2000 roku systemem pieczy zastępczej w kraju, przekazanym pomocy społecznej i rozumianym jako element lokalnej polityki wspierania rodzin, ogniskowały się wokół konieczności wdrażania i utrwalania podejścia ekologicznego i paradygmatu normalizacji w praktyce służb społecznych, w tym pracowników socjalnych¹³. Poważne potraktowanie wymagań podejścia ekologicznego, opartego, z jednej strony, na uznaniu praw rodziców biologicznych i ich dzieci do utrzymania spójności rodziny, z drugiej zaś strony – podkreślającego konieczność tworzenia odpowiednich warunków do życia w środowisku zamieszkania, powinno zaowocować intensywnymi przygotowaniami do przejęcia przez terenowych pracowników socjalnych roli asystentów, to jest osób towarzyszących i wspierających rodziny przeżywające trudności. Tymczasem Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, resort odpowiedzialny za organizację systemu pomocy społecznej, nie tylko nie przygotowało odpowiednich narzędzi i systemu szkoleń do pracy socjalnej z rodziną, ale przede wszystkim nie podjęło dyskusji nad zasadnością i możliwością obsadzenia pracowników socjalnych w takich rolach¹⁴. Wydaje się więc, że nie było namysłu nad tym, „czym jest praca socjalna z rodziną”, jakie są jej granice, jakie działania będzie legitymizował system i funkcjonujący w nim ludzie, a jakie będzie odrzucał i z jakich powodów, jaka wiedza i jakie umiejętności będą potrzebne i jak wspierać pracowników socjalnych w ich rolach zawodowych. Jeśli badacze za problematyczne uznają systemowe aktywizowanie pracowników socjalnych do wykorzystywania pracy socjalnej w zawodowych działaniach, to tym bardziej

11 M. Colton, *Tendencje w opiece zastępczej*, [w:] *ibidem*.

12 Z.W. Stelmaszuk, *Zmiana paradygmatów w opiece nad dzieckiem*, [w:] *ibidem*, s. 80.

13 Por. na przykład wypowiedzi ekspertów i zapis debaty o reformie systemu opieki zastępczej w: M. Raclaw-Markowska (red.), *Pomoc dzieciom i rodzinie w środowisku lokalnym. Debata o nowym systemie*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2005.

14 *Ibidem*.

dotyczy to pracy socjalnej z rodziną. Dobroniega Trawkowska podkreśla, że aktywizacja pracowników socjalnych do stosowania pracy socjalnej w ośrodkach pomocy społecznej jest utrudniona ze względu na mankamenty systemu kształcenia pracowników socjalnych, przeszkody organizacyjno-czasowe w wykorzystywaniu kapitału ludzkiego w pracy tych placówek, brak sieci wsparcia zawodowego i pomijanie rzeczywistych oczekiwań pracowników socjalnych, a „deficyty kapitału społecznego w tym środowisku zawodowym ograniczają zdolność do artykułowania zawodowego interesu stworzenia warunków organizacyjnych do prowadzenia pracy socjalnej”¹⁵. Tezy badaczki ugruntowuje refleksja czynnego pracownika socjalnego, zaangażowanego w tworzenie asystentury rodziny (traktowanej jako innowacyjny program kierowany do rodzin w kryzysie) w gdyńskim ośrodku pomocy społecznej: „Z powodu zbyt dużej ilości klientów i jednocześnie zbyt dużej rozbieżności problemów, pracownicy socjalni nie są w stanie ani wnikliwie przyrzeć się tym problemom, ani powodom, dla których klienci pomocy społecznej znajdują się w tak trudnym położeniu, a tym bardziej skutecznie im pomóc”¹⁶.

Ta niska refleksyjność¹⁷ nad postulowanymi (wyznaczonymi w akceptowanym przez ekspertów i środowisko zawodowe podejściu ekologicznym), przypisanymi (ustawowe wskazanie na pracę socjalną jako narzędzie pracownika socjalnego) i realizowanymi (redukcja działań do udostępniania zasobów finansowo-rzeczowych) rolami pracownika socjalnego wobec rodzin jest szczególnie widoczna obecnie – w sytuacji wprowadzanych zmian prawnych w Polsce. Od sierpnia 2010 roku obowiązuje nowelizacja ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie¹⁸, zakończono również prace legislacyjne nad ustawą o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej¹⁹. W obu dokumentach stawia się pracownikom socjalnym i przedstawicielom innych służb nowe zadania wobec rodzin z problemami.

15 D. Trawkowska, *Instytucjonalne modele pracy socjalnej w aktywizacji zasobów ludzkich – rola postulowana i rzeczywista*, [w:] A. Bartoszek, K. Czekaj (red.), *Aktywizacja kapitału ludzkiego – dylematy teorii a praktyka małych i średnich miast*, Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa, Katowice 2010, s. 267.

16 K. Łangowska, *Asystent rodziny jako nowa metoda pracy pomocy społecznej w Polsce*, [w:] M. Szpunar (red.), *Asystentura rodziny – nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni, Uniwersytet Gdański, Gdynia 2010, s. 13.

17 Por. uwagi na temat braku refleksyjności pracowników socjalnych w: M. Granosik, *„Mówię, jak jest, robię, co mi każą” – o interpretacyjnym rozdarciu współczesnego pracownika socjalnego* [w niniejszym tomie] [przyp. red.].

18 Ustawa z dnia 10 czerwca 2010 roku o zmianie ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2010 r., Nr 125, poz. 842).

19 Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. z 2011 r., Nr 149, poz. 887). Autorka posługuje się uzasadnieniem do projektu ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej dostępnym na stronie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej: <http://www.mpips.gov.pl/bip/download/projekt%20ust.o%20wspieraniu%20rodziny%20i%20systemie%20pieczy%20zas.%20z%20dnia%209%20wrzesnia%202010%20r.pdf> [dostęp: 12 listopada 2010 roku]. Znamienne, że na stronie internetowej resortu ustawa znajduje się w dziele „Wsparcie dla rodzin z dziećmi”, nie zaś „Pomoc społeczna” (mimo że powiatowe centra pomocy rodzinie odpowiedzialne za organizację opieki zastępczej są jednostkami pomocy społecznej), z kolei w Biuletynie Informacji Publicznej funkcjonuje pod hasłem „Polityka rodzinna”. Zwracam uwagę na przesuwanie segmentu pieczy zastępczej do innego obszaru, który z definicji nie jest tożsamy z logiką pomocy społecznej i historycznie wyraza z działań opartych na powszechnych programach wsparcia rodzin (nie tylko tych w potrzebie lub kryzysie). Jest to kolejne, po dokonanych w 2000 roku przekazaniu opieki zastępczej z systemu edukacji, lokowanie pieczy zastępczej na nowym polu działań administracji publicznej.

W niniejszym opracowaniu analizuję wspomniane akty prawne pod kątem ich podobieństw, jakie wynikają z zastosowanych procedur, w które są uwikłani pracownicy socjalni ośrodków pomocy społecznej. O ile różnice w zakresie aksjologii wyznaczającej zasady postępowania służb publicznych wobec rodzin w tych dwóch aktach są zauważane²⁰, o tyle podobieństwa nadania określonej roli pracownikowi socjalnemu (wobec rodzin) nie są jeszcze podnoszone. Traktuję oba te akty prawne, zgodnie z koncepcją Pierre’a Bourdieu, jako produkty pola biurokratycznego (instytucji państwa), w którym za pomocą różnych środków przymusu (symbolicznego i fizycznego) są wytwarzane wartości uniwersalne (to znaczy takie, które są odbierane jako uniwersalne i są wytwarzane, żeby były uniwersalne)²¹. Wartości te, przedstawiane jako prawomocne i bezinteresowne (na przykład prawa dziecka, podmiotowość rodziny, ochrona najsłabszych), służą podtrzymaniu monopolizacji i dominacji pola biurokratycznego. Odwołanie się do poddanych uniwersalizacji wartości służy uprawomocnieniu biurokratycznych decyzji i działań, które w zamierzeniu rządzących mogą być dalekie od rzeczywistej i nastawionej na trwałe rezultaty realizacji wartości²² (na przykład odwołanie się do retoryki praw dziecka i ochrony najsłabszych może uprawomocnić walkę z przemocą opartą wyłącznie na działaniach interwencyjnych i przedmiotowych nie zaś prewencyjnych i upodmiotowiających; te pierwsze przynoszą szybkie, widoczne rezultaty, legitymizujące system i są mniej kosztowne w krótkim czasie).

Jeśli zapytamy o to, jaka będzie rola gminnego pracownika socjalnego pod rządami obu tych aktów prawnych wobec rodzin i jakie działania zawodowe będą budowały jego tożsamość, to istotna jest zarówno sekwencja wprowadzanych zmian prawnych, ze względu na możliwe ugruntowanie określonych praktyk (nowelizacja ustawy o przeciwdziałaniu przemocy, uchwalenie ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej), jak i istniejące już postawy i rutyny działań, funkcjonujące wśród samych pracowników socjalnych (będzie tego dotyczyć analiza materiału empirycznego).

Zmiany prawne

Nowelizacja ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie oprócz zadań związanych z diagnozowaniem i monitorowaniem problemu przemocy

20 Por. na przykład: M. Rymśa, *Reformowanie systemu opieki zastępczej w Polsce: od konsensu do konfrontacji*, [w:] D. Trawkowska (red.), *Pomoc społeczna wobec rodzin. Interdyscyplinarne rozważania o publicznej trosce o dziecko i rodzinę*, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Totuń 2011.

21 Szerzej – por. P. Bourdieu, *Duchy państwa. Geneza i struktura pola biurokratycznego*, op. cit.

22 Na przykład z perspektywy koncepcji Pierre’a Bourdieu warto studiować zmiany w polityce społecznej Wielkiej Brytanii, wprowadzone po 1997 roku przez Partię Pracy, a przytoczone w publikacji: M. Lavalette, A. Pratt (red.), *Polityka społeczna. Teoria, pojęcia, problemy*, przeł. P. Jaworski, Difin, Warszawa 2010.

w środowisku lokalnym nałożyła na pracowników socjalnych (jako członków zespołu interdyscyplinarnego i grup roboczych) obowiązek gromadzenia danych o rodzinach, w których stosuje się przemoc, i o rodzinach zagrożonych przemocą (przepisy ustawy nie precyzują stanu zagrożenia przemocą domową). Interwencja w wypadku przemocy w rodzinie odbywa się zgodnie z procedurą „Niebieskiej Karty” i nie wymaga zgody ofiary przemocy. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia dziecka pracownik socjalny ma prawo odebrać dziecko rodzinie i umieścić je u innej najbliższej mu osoby (niezamieszkującej wspólnie w gospodarstwie domowym), w rodzinie zastępczej lub w całodobowej placówce opiekuńczo-wychowawczej. Decyzja ta jest podejmowana razem z funkcjonariuszem policji, lekarzem, ratownikiem medycznym, pielęgniarką. Pracownik socjalny ma obowiązek zawiadomić niezwłocznie sąd (najpóźniej przed upływem dwudziestu czterech godzin) o odebraniu dziecka z rodziny (dotychczas obowiązujące przepisy o pomocy społecznej podkreślały prymat i konieczność decyzji sądu przed decyzją pracownika socjalnego). Istotne, że i w tym wypadku ustawodawca nie sprecyzował przesłanki bezpośredniego zagrożenia zdrowia lub życia dziecka. Moralny ciężar decyzji formalnego stwierdzenia takiego stanu (skutkujący oddzieleniem dziecka od opiekunów) w całości został przerzucony na pracowników socjalnych, którzy podejmują interwencję jako profesjonalni funkcjonariusze systemu²³. Ustawa nakłada także powszechny obowiązek natychmiastowego powiadomienia odpowiednich służb o sytuacji przemocy w rodzinie²⁴.

Z kolei przepisy ustawy o wspieraniu rodzin i pieczy zastępczej wprowadzają nowych profesjonalistów do kręgu osób pomagających rodzinie. Są to asystenci rodzin, którzy nie będą osobami zatrudnionymi w pomocy społecznej (asystent nie może być pracownikiem ośrodka pomocy społecznej w gminie, w której wykonuje pracę asystenta)²⁵. Ich zadaniem będzie praca

23 Na stronie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej zamieszczono informację: „Udzielając wyjaśnień w zakresie interpretowania przesłanek wynikających ze sformułowania ustawowego «zagrożenie zdrowia lub życia dziecka w związku z przemocą w rodzinie», należy wskazać, iż ustawodawca nie mógł uszczegółowić przesłanek w tym zakresie, gdyż jest to pojęcie bardzo szerokie i zawężenie go mogłoby spowodować w konsekwencji pominięcie zachowań czy charakterystycznych obrażeń dla dziecka krzywdzonego, a tym samym ograniczyłby właściwym służbom możliwość podejmowania działań w zakresie zabezpieczenia sytuacji dziecka i odizolowania go od sprawcy. Ponadto, należy zważyć na fakt, że pracownicy socjalni jako profesjonalisci w swojej dziedzinie nie powinni mieć trudności w diagnozie zachowań dziecka krzywdzonego doświadczającego przemocy w rodzinie i wynikającego z tego zagrożenia” – <http://www.mpips.gov.pl/przemoc-w-rozynie/najczesciej-zadawane-pytania-w-zwiazku-z-ustawa-o-przeciwdzialaniu-przemocy-w-rozynie/> [dostęp: 18 czerwca 2011 roku].

24 Mirosław Kaczmarek krytykuje znowelizowaną ustawę między innymi za rozciągnięcie obowiązku powiadamiania o przemocy na wszystkich obywateli. Porównuje takie rozwiązanie z instytucją „donosu obywatelskiego”, w której każdy i zawsze, działając nawet na podstawie domniemań lub niepewnych przesłanek, musi podjąć określony prawem obowiązek powiadomienia stosownych służb społecznych (M. Kaczmarek, *O modelu polityki wobec rodziny w świetle zmian ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie*, „Problemy Opiekuńczo-Wychowawcze” 2010, nr 5).

25 Należy podkreślić, że w niektórych ośrodkach pomocy społecznej rozwinęła się metoda pracy z rodzinami oparta na asystenturze rodzinnej. Są to działania nowe dla pracowników socjalnych i nazywane innowacyjnymi, ale funkcjonują. Oznacza to, że w określonych warunkach (kadrowych, organizacyjnych, finansowych oraz w sytuacji przychylności zwierzchników i lokalnych władz) pracownik socjalny w ośrodku pomocy społecznej może przyjmować rolę asystenta rodziny. Szerzej – por. na przykład: M. Szpunar (red.), *Asystentura rodziny – nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, op. cit.

z rodzinami biologicznymi („niedopuszczenie do oddzielenia dziecka od rodziny lub umożliwienie mu jak najszybszego powrotu do rodziny biologicznej”²⁶) i współpraca z różnymi funkcjonariuszami systemu wsparcia rodzin, w tym zajmujących się dzieckiem odseparowanym od swoich rodziców lub opiekunów (na przykład umieszczonym w różnych formach pieczy zastępczej). Asystenci będą mieli pod swoją opieką do dwudziestu rodzin (czyli znacznie mniej niż obecnie pracownicy socjalni²⁷). Ustawodawca wskazał warunek posiadania odpowiednich kwalifikacji przez asystentów rodzin (między innymi co najmniej średnie wykształcenie i trzyletni staż pracy z dziećmi i rodziną)²⁸.

W obu aktach prawnych podkreśla się konieczność tworzenia i rozwijania gminnych zespołów interdyscyplinarnych złożonych z przedstawicieli różnych służb, działających w celu diagnozowania i udzielania pomocy rodzinom w potrzebie. Ustawa o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie dość szczegółowo określa skład i zakres kompetencji tych ciał oraz wyłonionych spośród nich grup roboczych. Również w propozycjach analizowanej ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej dowartościowuje się tego typu narzędzie pracy w środowisku, powierzając inicjatywę tworzenia zespołów interdyscyplinarnych asystentom rodzin. Podsumowując, zespoły interdyscyplinarne mają stanowić trzon działań profilaktycznych, promocyjnych i ratowniczych w środowisku lokalnym. Jednocześnie ustawa o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie nakłada na nie funkcję integrującą i koordynującą działania różnych służb społecznych zaangażowanych w walkę z problemem przemocy w domu. Warto zaznaczyć, że samo uczestnictwo reprezentantów służb społecznych w pracach zespołu interdyscyplinarnego nie oznacza wykonywania bezpośredniej pracy socjalnej z rodziną (może ją ukierunkować, sprofilować i skoordynować). Jest to zbiór czynności w założeniu koncentrujących się na wieloaspektowej diagnozie (różni specjaliści) i doborze narzędzi adekwatnych do pomocy określonemu klientowi (jednostce, która staje się obiektem interwencji), a następnie stosowanych w działaniach profesjonalistów.

Terenowy pracownik socjalny – czyli kto?

W perspektywie dokonywanych zmian zasadne jest pytanie o rolę pracownika socjalnego ośrodka pomocy społecznej w systemie wspierania rodzin w środowisku lokalnym.

26 Por. uzasadnienie do projektu ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, s. 5.

27 Z wypowiedzi pracowników socjalnych z ośrodków pomocy społecznej, zamieszczonych na portalu pracowników socjalnych (Pierwszy Polski Portal Pracowników Socjalnych), wynika, że pod koniec 2010 roku na jednego pracownika przypadało od pięćdziesięciu do około trzystu (!) „czynnych” środowisk (aktywnych w systemie pomocy społecznej rodzin), średnią zaś szacowano na około sto rodzin – <http://ops.pl/forum.php?page=54&cmd=show&id=206094194&category=1> [dostęp: 9 lutego 2011 roku].

28 Por. art. 12 ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.

W wypadku przemocy jako problemu społecznego sierpniowa nowelizacja ustawy o przeciwdziałaniu przemocy umocniła urzędniczą rolę pracownika socjalnego – jest to kontroler potencjalnych zagrożeń (przestępstw) i urzędnik stosujący procedury w celu całkowitego wyeliminowania wskazanego problemu ze środowiska lokalnego. Pracownik socjalny musi być członkiem gminnego zespołu interdyscyplinarnego lub grup roboczych wyłonionych w pracach zespołu. On także zostaje wymieniony w art. 12a ust. 1 ustawy jako funkcjonariusz odpowiedzialny za odebranie dziecka z rodziny i powiadomienie o tym sądu. Kolejne ustępy przywoływanego przepisu mówią o kolegalności decyzji odebrania dziecka, ale to pracownik socjalny zostajeznaczony jako inicjator i koordynator takich czynności oraz – pamiętajmy – profesjonalista zobowiązany do rozpoznania oznak krzywdzenia dziecka przez sprawcę przemocy.

Za szczególnie ważny uważam zapis o obowiązku monitorowania rodzin zagrożonych przemocą w obliczu braku definicji stanu takiego zagrożenia. Może on prowadzić do działań kontrolnych wobec jednostek, w tym (a może przede wszystkim) wytypowanych klientów pomocy społecznej, tylko podejrzanych o takie akty (których wina nie została udowodniona). Przywodzi to na myśl analogię z brytyjską inicjatywą zespołów Inkluzji Młodych i Paneli Wsparcia, powołanych w 2000 roku. „Miały one identyfikować «kłopotliwe» dzieci zanim nastąpi zachowanie przestępcze, przy użyciu złożonej statystycznej formuły opartej na wskaźniku ryzyka”²⁹. Dopuszczano się interwencji na podstawie przypuszczeń, co mogłoby dziecko zrobić, bez popełnienia przez niego przestępstwa, ale ze względu na sposób życia, uwarunkowania środowiskowe czy charakter jednostki. Zaczęto stosować działanie zgodne z logiką potencjalnych wykroczeń, a pracownicy socjalni zaczęli coraz bardziej postrzegać swoją pracę „jako opartą raczej na etosie kontroli, niż opieki. [...] interwencje bazują w mniejszym stopniu na wymaganiach dotyczących dobra dzieci, w większym zaś na chęci ich kontrolowania”³⁰. Podkreśla się także, że etykietowanie dzieci jako potencjalnych przestępców ustala tory postępowania wobec nich jako wobec przestępców, co działa często jak samospełniająca się przepowiednia. Z kolei umykają uwadze profesjonalistów i pozostają nierozwiązane problemy strukturalne (na przykład ubóstwo, brak pracy), które popychają dzieci do czynów karalnych.

Istnieje więc obawa, że kategoria zagrożenia przemocą może sprzyjać identyfikacji rodzin na podstawie wyłącznie „miękkich symptomów” czy „korelatów”, a więc stylu życia, środowiska zamieszkania, wyposażenia jednostek. Oznacza to, że w rezultacie wiele gospodarstw domowych zagrożonych przemocą lub nawet tych, w których takiej przemocy doświadczają

29 S. Cunningham, *Dzieci, polityka społeczna i państwo. Dychotomia opieki i kontroli*, [w:] M. Lavalette, A. Pratt (red.), *Polityka społeczna. Teoria, pojęcia, problemy*, op. cit., s. 260.

30 *Ibidem*.

jej członkowie, może być pominiętych, jeśli manifestowany publicznie styl życia jednostek czy uwarunkowania środowiskowe (dobry dochód, stabilna praca, „dobry adres” zamieszkania) będą stwarzały pozory właściwego funkcjonowania. Ponieważ wszystkich rodzin w gminie nie można monitorować, funkcjonariuszom walczącym z przemocą domową pozostaje instytucja obywatelskiego donosu³¹.

Funkcja asystenta rodziny, zaprojektowana w ustawie o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, ma stanowić antidotum na podnoszony często w literaturze przedmiotu paradoks łączenia w jednej osobie (pracownik socjalny) obowiązku pełnienia kontroli i władzy nad rodziną oraz potrzeby – opartego na zaufaniu członków rodziny – towarzyszenia jej w procesie usamodzielnienia³². Ponadto ustawowo wyznaczona mniejsza liczba rodzin, z którymi będzie pracował asystent, ma zagwarantować większą intensywność i efektywność działań niż w wypadku interwencji pracownika socjalnego.

Obecnie terenowy pracownik socjalny ośrodka pomocy społecznej przydziela świadczenia pieniężne rodzinie i wykonuje z nią pracę socjalną. Od niego zależy wielkość zasobów materialnych w rodzinie, przed nim rodzina prezentuje się jako ta, która jest „godna” (w sensie moralnym i formalnoprawnym) pomocy. Ujawnione problemy w rodzinie powinny być definiowalne w języku prawnym – te, które nie mogą być przełożone na język przepisów lub które wykluczają z prawa do otrzymania pomocy, pozostaną nierozwiązane. Z kolei skuteczność pomocy rodzinie (rozumiane jako jej usamodzielnienie lub poprawa funkcjonowania) zależy od właściwej diagnozy występujących potrzeb i problemów w celu dopasowania najlepszych instrumentów prowadzących do przezwyciężenia trudności³³. To wymaga ze strony beneficjenta pomocy zaufania i szczerości w relacjach w profesjonalistą. Innymi słowy, sądzi się, że rozdzielnie funkcji redystrybucyjnej (przydział zasiłków) i działań niematerialnych (praca socjalna) powinno doprowadzić do większej skuteczności w korygowaniu niewłaściwie funkcjonujących rodzin.

Po wejściu w życie przepisów ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej zmieni się zakres zadań i rola pracowników ośrodków pomocy społecznej. Pracownik socjalny będzie sporządzał wywiad środowiskowy (który zostanie później przekazany asystentowi rodziny), będzie odpowiedzialny za przydział świadczeń pieniężnych (wydawanie decyzji w sprawie zasiłków

31 Podobny rezultat może przynieść nakaz działania na podstawie przesłanki bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia dziecka – może skutkować decyzjami podjętymi przez pracowników socjalnych pod presją zapisu ustawy (bez silnego przekonania do stanu rzeczywistego) w sytuacji obawy niedopełnienia zawodowych czynności.

32. Wątek ten jest obecny zwłaszcza w literaturze dotyczącej etyki postępowania pracownika socjalnego i dylematów etycznych w praktyce pracy socjalnej. Por. artykuły zawarte w rozdziale 3: *Wartości w pracy socjalnej* w: M. Bocheńska-Seweryn, K. Frysztacki, K. Kluzowa (red.), *Wypisy z wybranych zagadnień pracy socjalnej*, op. cit.

33 Por. P. Polański, *Kontrola i przeciwdziałanie społecznej marginalności: funkcje kontraktów w pomocy społecznej*, [w:] L. Frąckiewicz (red.), *Wykluczenie społeczne*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Karola Adameckiego w Katowicach, Katowice 2005.

i dokumentowanie otrzymanych świadczeń). Samą pracę z rodziną, rozumianą jako metodyczne działanie o charakterze doradczym, informacyjnym, terapeutycznym, wychowawczym, będzie wykonywać asystent rodziny³⁴. W tej perspektywie zadania pracowników socjalnych zostaną sprowadzone do działań urzędników socjalnych, stosujących przepisy sprawdzające zasadność zaspokojenia socjalnych roszczeń członków rodzin.

Zakreślając pole działań przydzielone przedstawicielom różnych służb (wyodrębnione na podstawie przepisów dyskutowanych ustaw), w wypadku niewydolności wychowawczej w rodzinie, zagrażającej potencjalnie odebraniem dziecka, osobą pracującą z rodziną będzie asystent spoza ośrodka pomocy społecznej, na przykład z urzędu gminy. Pracownik socjalny stanie się urzędnikiem wskazującym rodzinę do „pracy” i weryfikującym jej uprawnienia do otrzymywania różnych świadczeń (tę rolę określam jako administrator procesu marginalizacji). W sytuacji przemocy domowej pracownik socjalny jest kontrolerem jej potencjalnych źródeł (ryzyka) i dyrektywnym eliminatorem problemu (bez zgody ofiar przemocy można zastosować akt ratunkowej interwencji *per analogiam* do sytuacji ratowania życia przez lekarza).

Wyznaczona prawem rola pracownika socjalnego przypomina bardziej administratora i kontrolera ułomności zmarginalizowanych rodzin (w tym „przemocowych” lub zagrożonych przemocą) niż osoby wspierającej i towarzyszącej potrzebującej rodzinie. W ten sposób system biurokratyzuje rolę pracownika socjalnego (działania pola biurokratycznego), paradoksalnie do tej pory deklarując konieczność stosowania pracy socjalnej w działaniach zawodowych ze względu na idee dobra dzieci i podmiotowości rodziny (uniwersalne wartości wytworzone przez pole biurokratyczne). Podmiotowość rodziny, zwłaszcza rodziców naturalnych, jest jednak coraz bardziej traktowana przedmiotowo (w imię poszerzenia pola interwencji systemu wspierającego rodziny), skoro posłowie zdecydowali, aby z preambuły ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej znikła sentencja, mówiąca o niezbywalnym prawie i pierwszeństwie rodziców biologicznych w wychowywaniu swoich dzieci, czyli naczelna zasada, na której opierała się logika reformy pieczy zastępczej w 2000 roku³⁵. Zastosowane szerokie określenia „środowiska rodzinnego”, „rodziny” i poszczególnych jej „członków” równie dobrze mogą oznaczać pierwszeństwo rodzinnych form zastępczych w opiece nad dzieckiem

34 Por art. 10 oraz art 17 pkt. 3 i 4 (zakaz łączenia pracy asystenta z obowiązkami pracownika socjalnego oraz zakaz prowadzenia postępowań z zakresu świadczeń realizowanych przez gminę) przywołanej ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Dobroniega Trawkowska zwróciła uwagę na wyrugowanie z ustawy określenia „praca socjalna z rodziną” na rzecz „praca z rodziną”. Uważa ona to za niebezpieczne, gdyż umieszcza takie działanie poza etycznymi standardami pracy socjalnej, *de facto* proponując wiązkę zadań i czynności tożsamy z pracą socjalnych. Por. wystąpienie Dobroniegi Trawkowskiej *Asystentura a problemy integracji lokalnego systemu wsparcia dziecka i rodziny* wygłoszone na konferencji „Wspieranie rodziny i dziecka w środowisku lokalnym. Kontynuacja debaty o systemie pomocy społecznej i pieczy zastępczej”, która odbyła się 15 czerwca 2011 roku w Rudzie Śląskiej (organizatorzy: Instytut Spraw Publicznych, Urząd Miasta Ruda Śląska, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Rudzie Śląskiej).

35 Por. notatkę prasową *Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej* – <http://ops.pl/news.php?id=22810> [dostęp: 18 czerwca 2011 roku].

(logika interwencji – kontroli i zarządzania marginalizacją), jak i uznanie w tym zakresie kompetencji rodziców naturalnych (logika prewencji)³⁶.

Pracownicy socjalni o pracy z rodziną (na podstawie wyników badań jakościowych)

Powyżej omówiłam przypisane prawem role pracowników socjalnych, wynikające z działań podejmowanych zgodnie z procedurami wyznaczonymi prawem. Niżej, na podstawie materiału empirycznego, analizuję działania podejmowane przez pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej. Wywiady grupowe³⁷, które stanowiły źródło danych, były realizowane w trzech regionach Polski w drugiej połowie czerwca 2010 roku, jeszcze przed wejściem w życie nowych przepisów ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie. Czytelnikowi zostanie zatem zaprezentowany stan przed omawianą zmianą.

Prawo stanowi tylko ramy, w których rozgrywa się praktyka ludzkich działań. Podejmując racjonalne (ze względu na dostępne informacje) decyzje, ludzie replikują (odtworzenie) i przekształcają (zmiana, modyfikacje) zastane i narzucone instytucje. Działania jednostek mogą być nakierowane na korzyść lub zysk (racjonalność instrumentalna), którą gwarantuje system (na przykład utrzymanie miejsca pracy, otrzymanie premii) i (lub) wartość, która jest uprawomocniona w systemie i zinternacjonalizowana przez jednostkę (racjonalność aksjologiczna)³⁸. Wartość ta uzasadnia wówczas działanie i staje się jego celem bez względu na materialną korzyść, jaką można uzyskać. Działania ludzi rozgrywają się w określonych ramach instytucjonalno-prawnych, które część z nich czynią bardziej prawdopodobnymi lub łatwiejszymi, część zaś rzadszymi lub trudniejszymi.

Wywiady z pracownikami socjalnymi gminnych i miejskich ośrodków pomocy społecznej ujawniły wiele mechanizmów, za pomocą których potrafią oni poradzić sobie z zastaną rzeczywistością. Zagadnienie pracy z rodzinami nie było wywołane przez badaczy (nie zadano pytania wprost o pracę z rodziną), pojawiały się jednak wypowiedzi dotyczące działań na rzecz rodziny i pracy z nią. Na potrzeby niniejszego opracowania zostaną

36 Por. wystąpienie autorki *W trosce o dziecko i rodzinę: administrować, kontrolować, wspierać? Pomoc społeczna w obliczu zmian*, wygłoszone na konferencji *Wspieranie rodziny i dziecka w środowisku lokalnym. Kontynuacja debaty o systemie pomocy społecznej i pieczy zastępczej*, która odbyła się 15 czerwca 2011 roku w Rudzie Śląskiej (organizatorzy: Instytut Spraw Publicznych, Urząd Miasta Ruda Śląska, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Rudzie Śląskiej).

37 Procedura przeprowadzenia badań i ich wyniki – por. M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.

38 Por. R. Boudon, *Logika działania społecznego. Wstęp do analizy socjologicznej*, przeł. K. Kowalski, Zakład Wydawniczy „Nomos”, Kraków 2009.

przedyskutowane tylko niektóre z nich, uwypuklające specyfikę problematyzowania pracy z rodziną.

Racjonalność aksjologiczna

Zgromadzony materiał empiryczny potwierdza istnienie wyraźnych podziałów aksjologicznych między pracownikami socjalnymi: z jednej strony są formułowane sądy uzasadniające kontrolę rodzin i administrowanie procesem marginalizacji (wartość: kontrola, władza, zarządzanie – perspektywa pracownika), z drugiej zaś strony – pojawiają się głosy o potrzebie zrozumienia klienta i konieczności towarzyszenia mu w procesie usamodzielnienia (godność, wolność, rozumność człowieka – perspektywa praw klienta jako człowieka³⁹).

W pierwszym wypadku podkreśla się konieczność dokumentowania działań i sprawdzania zasobów przekazywanych rodzinom. Decyzyjność jest po stronie pracownika socjalnego: to on dyrektywnie określa – w ramach swoich uprawnień – co otrzyma klient, klient zaś powinien to docenić i niczego nie kwestionować.

W drugim wypadku jest podejmowany problem współtowarzyszenia: poznania rodziny, jej potrzeb, wzmocnienia jej funkcjonowania i współdecydowania o dalszych działaniach. Ścieranie się tych dwóch racjonalności dobitnie ilustruje poniższy fragment rozmowy pracowników socjalnych: „P1M: To ja mogę taką ciekawą sytuację opowiedzieć, bo byłem obecny przy dostarczeniu do mieszkania socjalnego trzech bodajże foteli do tego mieszkania. Tekst bodajże mieszkanki: «Szkoda, że kolor nie ten, nie pasuje nam przykładowo do ścian». No, mieszkanie socjalne [...]; P8K: My zakładamy, że wszystko musi się podobać, a dlaczego tak zakładamy? [...] my jesteśmy pracownikami socjalnymi; P1M: Tak, tak; P8K: Ja na przykład lubię taki kolor, a ktoś by mi przemalował na czerwono, też bym była zde gustowana. [...] my jako pracownicy socjalni wiele narzucamy naszym klientom, może nawet zbyt wiele, nie mając od nich informacji, co naprawdę w nich drzemie i czego oni by chcieli” [KM 20 2–21]⁴⁰.

Podobnie w innym wywiadzie nastąpiło „starcie” między wyżej zarysowanymi logikami: „P5K: Pogląd [pracownika socjalnego] na jego [klienta] życie niekoniecznie musi się zgadzać z tym, co on widzi; P3K: Ale ty nie masz dawać poglądu na życie, twój pogląd; P5K: Coś wymagać, pan zrobi to, pan

39 Odwołuję się tutaj do kategorii dyskutowanych w literaturze prawniczej (prawa człowieka), definiujących naturę człowieka i cechy człowieka jako podmiotu praw człowieka. Najczęściej wymienia się: rozumność, wolność i godność jako cechy kwalifikujące człowieka jako podmiot praw człowieka. Wydaje się, że reprezentanci wyróżnionego przeze mnie „nurtu rozumiejącego” intuicyjnie stosują te kategorie w codziennej praktyce działań.

40 Zastosowano następującą symbolikę oznaczania wywiadów w cytatach: pierwsza litera oznacza region lub miasto, w którym przeprowadzono wywiad (Ś – region śląski, K – Kielce, T – Toruń), druga litera – typ ośrodka, z którego rekrutowali się rozmówcy (G – gminny ośrodek pomocy społecznej, M – miejski ośrodek pomocy społecznej), pierwsza liczba – numer strony transkrypcji wywiadu, kolejne liczby – numery wersów. W cytowanych wypowiedziach zastosowano następującą symbolikę: P – rozmówca siedzący po prawej stronie moderatora, L – rozmówca siedzący po lewej stronie moderatora, cyfra – przyporządkowany rozmówcy numer, K lub M – płeć rozmówcy, MD, MG, MR – skróty nazwisk moderatorów.

zrobi to, [...] a moja klientka mi powiedziała, że «ja nie wystąpię po zasiłek, po alimenty dla dziecka, ponieważ chcę sobie ułożyć życie z innym mężczyzną i myślę, że to dla mojego dziecka będzie korzystniejsze [...], bo być może on przejmie rodzinę», to do czego ja ją mam namawiać; P6K: Tak oczywiście, tylko jak się nie czeka na to dziesięć lat, czwórka dzieci już jest po drodze; P5K: Aha, ale jest coś takiego, że śledzimy, narzucamy coś im, a tak naprawdę powinniśmy im powiedzieć, w którą stronę mają się kierować; P1K: Ale, ale, ale, dlaczego to robimy? Ma do tego prawo i my jesteśmy odpowiedzialni za każde wydane pieniądze” [TG 58 4-21].

W perspektywie zwolenników kontroli i administrowania procesu marginalizacji publiczna odpowiedzialność pracowników socjalnych za wydatkowanie zasobów systemu uzasadnia kontrolowanie i dyrektywne kierowanie „przypadkiem”, żeby nie doszło do eskalacji zachowań patologicznych (czwórka dzieci, którą system musi się zająć) i marnotrawienia środków publicznych. Wejście rodziny do systemu i korzystanie z darów publicznej dobroczynności powinno oznaczać jej spolegliwość wobec decyzji dotyczącej formy i jakości udzielanego wsparcia.

Taka logika działania wobec rodziny jest funkcjonalna w systemie nastawionym na ewidencję i działania biurokratyczne. Racjonalność aksjologiczna (wartość) i instrumentalna (wypełnianie przepisów prawa) są ze sobą zbieżne. Logika „praw człowieka”, uznania decyzyjności klienta i konieczności szanowania jego wyborów (rozumny i wolny podmiot praw), stoi w sprzeczności z koniecznością stałego rozliczania i sprawdzania sposobów wydatkowania przyznanych środków, co może prowadzić do omijania narzuconych procedur przez jednostkę lub porzucenia przez nią dotychczas wyznawanych wartości.

Stosowane metody i narzędzia pracy z rodziną

W praktyce codziennych działań praca z rodziną najczęściej oznacza pracę z „indywidualnym przypadkiem”: mężem alkoholikiem, zaniedbującą dzieci matką, maltretowaną żoną czy konkubiną. Początkuje ją wywiad środowiskowy. Kolejne czynności są podejmowane ze względu na zdiagnozowany problem, ale – jak podkreślają sami pracownicy socjalni – jest to diagnoza pobieżna, często wynikająca z przymusu chwili i presji czasu, a poznanie trudności przeżywanych przez rodziny wymaga wielu miesięcy spotkań. Nierzadko praca z rodziną ogranicza się do stałych kontaktów z tymi samymi członkami gospodarstwa domowego i mimo licznych wizyt nie dochodzi do spotkań oraz rozmów z pozostałymi osobami: „P1K: Jest taki problem, że poznaję rodziców, natomiast rzadko mam okazję poznać dzieci, ponieważ kiedy ja jestem na wywiadzie, dzieci są w szkole. Znam je ze słyszenia, często nie wiem nawet, jak wyglądają [...] Rozmawiam z pedagogiem, z wychowawcą, pielęgniarką, natomiast samego dziecka nie widzę, nie jestem w stanie poznać” [TG 62 7–12].

Później następują dalsze kontakty związane z przyznaną pomocą i jej rozliczaniem. Niekiedy trwające latami relacje między pracownikiem a rodziną przeradzają się w zażyłość, przypominającą naturalne więzi.

W niektórych ośrodkach próbuje się innowacyjnych metod pracy z rodziną. Na przykład stosuje się tak zwane konferencje rodzinne, których celem jest zmobilizowanie do działania oraz wykorzystanie posiadanych zasobów krewnych i sąsiadów rodziny przeżywającej trudności: „P10K: Na początku było ciężko, bo były płacze, bo rodzice też tu przyszli. [...] ja na początku byłam przerażona, bo nie wiedziałam, jak się to dalej potoczy. [...] rozpisali konkretnie, co kto będzie robił w tej rodzinie; u koleżanki na terenie to było tak, że radna wpadła, chyba sołtys też, co się dzieje, że my dzieci chcemy zabrać. Tam z kolei też bardzo się rodzina zaangażowała, najbliższa, która w ogóle się nie angażowała” [TG 61 11–17].

Odwroceniem opisanej wyżej sytuacji jest praca zespołu interdyscyplinarnego. W tym wypadku to specjaliści (profesjoniści) z różnych dziedzin zbierają się w celu omówienia sytuacji danej rodziny i podjęcia wspólnych działań. W niektórych regionach powstanie zespołu interdyscyplinarnego jest tylko sformalizowaniem społecznej praktyki („ta współpraca była”) lub takie zespoły już działają od pewnego czasu, w innym jest to *novum* i dopiero rozpoczyna się proces wdrażania takiego rozwiązania.

Pracownicy socjalni wypowiadali się pozytywnie o pracy zespołów, niekiedy tylko podkreślając trudności w regularnych spotkaniach jego członków. Często jednak widziano w nich nie tyle możliwość pogłębienia wiedzy o rodzinie i ustalenia zasad wspólnej interwencji, ile źródło potencjalnych zasobów do wykorzystania w pracy z innymi klientami (na przykład znajomość z funkcjonariuszem policji może przyspieszyć interwencję w innej sprawie). Jak podkreśla Mariusz Granosik, zespoły interdyscyplinarne „traktowane są jako jeden z lokalnych wariantów rozwiązania problemu współpracy międzyinstytucjonalnej, a więc jako «narzędzie» służące głównie komunikacji reprezentantów różnych instytucji”⁴¹. Jest to istotne, gdyż tak traktowane zespoły interdyscyplinarne nie stanowią pola pracy socjalnej, ale pole usprawniania procedur, lokalnie są one zatem przekształcane według logiki systemu opartego na procedowaniu.

Między redystrybucją a pracą socjalną

Jednym z głównych wątków omawianego badania była kwestia rozdzielania funkcji przydzielania zasiłków i świadczenia pracy socjalnej. Naturalnym skojarzeniem była rola asystenta rodzin. Mimo że projekt ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej był dyskutowany od czterech lat,

41 M. Granosik, *Rekonstrukcja uwarunkowań możliwości przekształceń/zmian organizacji codziennej pracy socjalnej w miejskich i gminnych ośrodkach pomocy społecznej*, [w:] M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, op. cit., s. 97.

uczestnicy rozmów dopiero w trakcie wywiadów budowali argumentację i uśpólniali stanowisko. Negatywne i pozytywne rezultaty tematyzowano, aby ostatecznie dojść do konsensusu, że „oddanie zasiłków” nie jest dobrym posunięciem, jest to bowiem jedno ze skuteczniejszych narzędzi pracy pracowników socjalnych⁴².

Istotne są relacyjne wymiary dyskutowanej zmiany. Wprowadzenie do gmin asystentów rodzin oznacza konieczność ułożenia współpracy między różnymi „kadrami pomocy”, w tym wypracowania kanałów przepływu informacji o klientach, przede wszystkim zaś określenia swojego miejsca względem różnych profesji. Pracownicy socjalni mieli tę świadomość: „P8K: Jeżeli ten asystent rodzinny nawiąże dobrą relację z pracownikiem socjalnym i będzie z nim współpracował, pewne rzeczy przekazywał do pracownika socjalnego, to może jakiś wspólny konsensus się wyprowadzi. To zależy od pracownika, bo jak dojdzie jakaś jedna dodatkowa osoba, strona, z którą on też się będzie liczył, tak i współpracował; P9K: Tak samo jak z kuratorem; P8K: Więc ta współpraca nie będzie się tylko opierała na pracy z klientem, ale na pracy z tym asystentem rodziny, który też musi się liczyć z klientem i pracownikiem socjalnym. Będzie taki jakby trójkąt i te działania będzie trzeba jakoś koordynować, uzupełniać; P9K: Tylko że z założenia asystenci rodziny będą chyba w ośrodku pomocy zatrudnieni? Także to będzie człowiek od nas” [KG 41 25–29].

Asystenci rodzin mogą być jednak osobami spoza pomocy społecznej, nie będą to zatem „swoi ludzie” czy „ludzie instytucji” („człowiek od nas”)⁴³. Podobnie jak przywoływani kuratorzy, będą pracować na tym samym polu (obszarze) wsparcia potrzebujących rodzin i w tym samym środowisku lokalnym. Jest istotne, że w dalszej części tego samego wywiadu (a także w innych wywiadach) pada stwierdzenie o złej współpracy z kuratorami jako powszechnym doświadczeniu pracowników socjalnych. Kuratorzy to również nie są „swoi ludzie”, ale pracownicy socjalni muszą się z nimi liczyć, mimo że oni nie liczą się z pracownikami socjalnymi („P4: Pochopne decyzje, bez przemyślenia, bez poznania, bez zapytania, bez informacji, najlepiej to odebrać dziecko, umieścić w placówce i nawet nie poinformować o tym ośrodku” [KG 44 13–16]).

Tym wspólnym polem przedstawicieli różnych służb (w tym wypadku urzędu gminy, pomocy społecznej i sądu) jest zarówno „rynek klientów” (te same osoby w sytuacji kryzysowej, wymagające wsparcia lub kontroli), jak i „rynek dóbr materialnych i symbolicznych”, takich jak władza, środki finansowe (publiczne) i prestiż, które są ograniczone w środowisku lokalnym i muszą być dzielone wśród funkcjonariuszy różnych służb. Dyskutując o funkcjach asystentów rodzinnych, pracownicy socjalni wyrażali obawy o swój autorytet i możliwość zatrudnienia po wprowadzeniu do gmin nowych „kadr pomocy”. Tego rodzaju niepokoje, wyrażane wprost, nie są bez znaczenia dla tożsamości

42 *Ibidem*, s. 103–108.

43 Por. art. 17 przywołanej ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.

pracowników socjalnych. W sytuacji, kiedy sami definiują siebie jako pracowników marginalizowanej i odrzucanej w środowisku lokalnym instytucji⁴⁴, pojawienie się kolejnych profesjonalistów od pomagania, pracujących z ich klientami na tym samym terenie, będzie oznaczać konieczność poszukiwania nowych pól ugruntowania zawodowej pozycji. Prawdopodobnie, w myśl zapisów ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, będzie to kontrola potencjalnych przestępstw i władcze ich eliminowanie.

Administrator procesu marginalizacji i kontroler przemocy

Osadzanie w rolach pracowników socjalnych i budowanie ich tożsamości jest wynikiem wdrażania rozwiązań prawnych, które mają przeciwdziałać ujawnionym lub spolityzowanym problemom społecznym, takim jak ubóstwo i niewydolność wychowawcza rodzin, zaniedbywanie dzieci czy przemoc domowa. Z poszczególnych puzzli powstaje układanka, niekiedy z mocno niepasującymi do siebie elementami, ale z potrzeby połączonymi razem (na przykład napięcie między podejściem ekologicznym, dostrzegającym między innymi strukturalne przyczyny niewydolności rodzin, a nieufnością do rodziców jako potencjalnych sprawców aktów przemocy). Jak spróbuję wykazać dalej, na poziomie aktów prawnych nie występuje sprzeczność w definiowaniu roli terenowego pracownika socjalnego w przebudowywanym systemie wsparcia rodzin w środowiskach lokalnych. Kontrydykcja istnieje jednak między sferą dyskursu, w którym podkreśla się konieczność i obowiązek stosowania pracy socjalnej w ośrodkach pomocy społecznej (w jednym z wywiadów pracownicy socjalni z przekąsem mówili: „ta modna praca socjalna”) a praktyczną konstrukcją systemu, czyli wdrożonymi i planowanymi rozwiązaniami, nastawionymi na redukcję pracy socjalnej w ośrodkach pomocy społecznej na rzecz działań administracyjnych i kontrolujących w sferze interwencji w sytuacjach krytycznych w życiu rodzin. Powoływanie się na zuniwersalizowane wartości – podmiotowość rodziny i wynikające z niej prawo rodzin do wsparcia oraz prawa dziecka, w tym do wychowania w rodzinie – uprawomocnia dyrektywne i uprzedmiotawiające działania pracowników socjalnych wobec rodzin (interwencja bez zgody ofiary, kontrola stanu zagrożenia przemocą, odebranie dziecka, weryfikowanie zasadności przydziału świadczeń i kontrola zasobów gospodarstwa domowego).

Zarysowana wyżej sprzeczność strukturyzuje się w codziennych doświadczeniach pracowników socjalnych. Negują oni zasadność działań biurowych, narzekają na obciążenie pracą urzędniczą i biurową, waloryzują

44 Por. M. Raclaw, *Ludzie instytucji i ludzie w instytucji. Pracownicy socjalni o swojej pracy*, [w:] M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, op. cit.

kontakt z klientem i „czystą” pracą socjalną, ale – z drugiej strony – pogłębiona analiza ich wypowiedzi wskazuje, że nie podejmują dyskusji i refleksji nad tym, czym ma być praca socjalna („co robić” i „w jakich granicach”), tylko „jak” wykonać nałożone zadania przez dobór dostępnych im procedur⁴⁵. W rezultacie, jak stwierdził uczestnik dyskusji – pracownik socjalny, „robię, co mi każą”⁴⁶ [KM, 37 27]. Ich działaniem kieruje racjonalność instrumentalna, funkcjonalna względem określonej organizacji systemu.

W tej sytuacji zaistniałe zmiany utrwalają jedynie wykształconą już pragmatykę pracy w ośrodkach pomocy społecznej. Mimo negowania zasadności pracy z dokumentami, a nie „z człowiekiem”, praca kontrolno-ewidencyjna i urzędnicza będzie coraz mocniej osadzona w rutynie działań kierowanych do rodzin⁴⁷. Wprowadzone zmiany prawne będą legitymizowały tak wytworzony system. Chciałabym także podkreślić, że nie ma istotnej sprzeczności między wizją roli pracownika socjalnego ośrodka pomocy społecznej, zaprezentowanej w ustawie o wspieraniu rodzin i pieczy zastępczej oraz wynikającej z przepisów ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, w wypadku rodzin w potrzebie. Po prostu instytucjonalnie przesuwa się ulokowanie bezpośredniej pracy socjalnej z rodziną – ze struktur ośrodka do urzędów gmin lub podmiotów, którym urząd gminy zleci takie zadanie (tutaj nazywa się ją „pracą z rodziną”), pozostawiając pracownikowi socjalnemu pole urzędnicze.

Ten ruch będzie miał swoje konsekwencje. Po pierwsze, pracownicy gminnych ośrodków pomocy społecznej staną się coraz bardziej zburokratyzowanymi administratorami procesu marginalizacji, kontrolerami ryzyka zaistnienia przemocy i jego władczymi eliminatorami. Po drugie, praca socjalna stanie się obowiązkiem zawodowym i tożsamością zawodową grupy spoza struktur ośrodków pomocy społecznej i instytucji pomocy społecznej. Jest to ważne przesunięcie, potencjalnie mogące stanowić impuls do działań emancypujących inne grupy, na przykład spoza sektora publicznego, o uznanie ich za usługodawców pracy socjalnej w miejsce zurzędniczałych pracowników ośrodków pomocy społecznej. Oznaczałoby to zmarginalizowanie tożsamości pracowników socjalnych związanej z pracą socjalną.

Problem polega tylko na tym, że do tej pory pracownicy socjalni byli niechętni oddawaniu pola pracy socjalnej osobom spoza instytucji pomocy

45 Szerzej – por. M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, op. cit.

46 Cytat ten został wyekspozowany przez Mariusza Granosika jako tytułowa fraza opracowania analizującego wyniki tego samego badania – por. M. Granosik, „Mówię, jak jest, robię, co mi każą” – o interpretacyjnym rozdarciu współczesnego pracownika socjalnego [w niniejszym tomie] [przyp. red.].

47 Potwierdzeniem tej tezy może być wypowiedź pracownika socjalnego, która padła na seminarium Instytutu Spraw Publicznych zorganizowanym 6 grudnia 2010 roku w Warszawie, odbywającym się pod hasłem „Pracownicy socjalni w Polsce AD 2010 – role zawodowe, tożsamość zawodowa, nowe kierunki pracy socjalnej”, w sprawie sprawozdawczości ośrodków pomocy społecznej dotyczącej przemocy domowej. Od pracowników socjalnych żąda się jedynie wykazania liczb („zajść”), nie wymagając jakościowego opisu zjawiska przemocy i okoliczności interwencji.

społecznej, gdyż budowało ono ich zawodową tożsamość. Jak pisze Dobroniega Trawkowska, „praca socjalna to powszechnie uznana wartość w zawodzie pracownika socjalnego, bez względu na to, co pod tym wieloznacznym pojęciem rozumieją pracownicy socjalni i ich zwierzchnicy oraz partnerzy. Pełni ona liczne i różnorodne funkcje w systemie pomocy społecznej – jest ważnym elementem kształtującym tożsamość grupową, postrzegana się ją jako wartościową usługę, jako narzędzie aktywnej polityki społecznej, jako wyznacznik, wyróżnik kreatywności instytucji pomocy społecznej”⁴⁸. A nowa tożsamość pracownika socjalnego – kontrolera i zarządzającego – to odmienna tożsamość od tej definiowanej przez pracę socjalną, choć dla niektórych pracowników może być ona akceptowalna ze względu na wyznawane przez nich wartości.

48 D. Trawkowska, *Swoi” czy „obcy”?* Praca socjalna i pracownicy socjalni wobec problemu reintegracji rodzin, *op. cit.*, s. 181.

Jerzy Szmagalski

Nowe tendencje w pracy socjalnej

– wciąż te same problemy? (komentarz)

Perspektywy badawcze

Autorka i autorzy opracowań zebranych w drugiej części niniejszej książki dążą do zidentyfikowania – z różnych perspektyw – obecnych tendencji rozwojowych występujących w praktyce pracy socjalnej. Tomasz Kaźmierczak¹ i Mariusz Granosik² przedstawiają stan refleksji pracowników socjalnych nad ich własną pracą z pokrywających się w znacznym stopniu w zakresie problemowym dwóch perspektyw badawczych:

- makro – z wykorzystaniem reprezentatywnych badań sondażowych Instytutu Spraw Publicznych (przeprowadzonych w 2010 roku) nad stosunkiem badanych do kluczowych aspektów profesjonalnego modelu tej pracy,
- mikro – na podstawie uzupełniających badań jakościowych tego samego projektu badawczego Instytutu Spraw Publicznych.

Marek Rymśza³, analizując przeszłe i obecne wyzwania polityki społecznej wobec systemu pomocy społecznej, postuluje dowartościowanie środowiskowej pracy socjalnej jako podejścia do osiągnięcia założonego celu tego systemu, ogólnie określanego jako usamodzielnienie jego klientów. Postulat ten stanowi dla niego punkt wyjścia w charakterystyce (także na podstawie

1 T. Kaźmierczak, *Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka* [w niniejszym tomie].

2 M. Granosik, „Mówię, jak jest, robię, co mi każą” – o interpretacyjnym rozdarciu współczesnego pracownika socjalnego [w niniejszym tomie].

3 M. Rymśza, *W stronę pracy środowiskowej i nowych ról zawodowych pracowników socjalnych* [w niniejszym tomie].

wyników badań sondażowych Instytutu Spraw Publicznych) stosunku pracowników socjalnych do ról zawodowych związanych z pracą środowiskową, a wywiedzionych z założeń społeczeństwa obywatelskiego. Mariola Raclaw⁴ poszerza rozpoznanie tendencji identyfikowanych w pracy socjalnej o zmiany w pracy z rodziną z trzech perspektyw. Po pierwsze, przypomina, że w systemach pomocy społecznej w wielu krajach europejskich (w tym także w Polsce) koncepcja tych zmian, uzasadniona licznymi badaniami zastępczej opieki nad dziećmi, polega na wycofywaniu się z instytucjonalnego modelu opieki nad dziećmi z rodzin dysfunkcyjnych w stronę modelu reintegracji takich rodzin. W koncepcji tej zakłada się najwyżej tymczasowy pobyt dzieci w instytucjach opieki zastępczej i wieloaspektowe wsparcie rodzin w procesie reintegracji. Po drugie, charakteryzuje ramy prawne wprowadzania tej koncepcji, nakreślone w 2010 roku nowelizacją ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie i projektem ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej nad dzieckiem oraz przewiduje ich konsekwencje dla pracy socjalnej. Po trzecie, przedstawia wnioski o stosunku pracowników socjalnych do wyzwań pracy z rodziną na podstawie wyników badań jakościowych w ramach projektu Instytutu Spraw Publicznych.

Piszący te słowa rozumie, że zaproszenie do skomentowania opracowań zawartych w drugiej części niniejszej książki, zebranych pod wspólnym tytułem *Nowe tendencje w pracy socjalnej*, nie jest zachętą ani do ich streszczenia, ani do ich recenzowania. Przedstawiony tutaj komentarz dotyczy zatem tylko niektórych tendencji, jakie zidentyfikowali wspomniani wyżej autorzy.

O tendencjach negatywnych

Po przeczytaniu artykułów autorstwa Tomasza Kaźmierczaka i Mariusza Granosika, przedstawiających z dwóch perspektyw badawczych – ilościowej i jakościowej – stan autorefleksji pracowników socjalnych nad ich pracą, można dojść do wniosku, że nie ma w tej pracy nowych tendencji, a jeśli nawet takie występują, to są one negatywne, ograniczające szansę na realizację jej misji.

Nie jest bowiem niczym nowym wykazywane w obu opracowaniach deklaratywne zgadzanie się wielu pracowników socjalnych na rozumienie tej pracy przynajmniej w części zbieżne z jej modelem edukacyjnym. Piszący te słowa już w końcu lat osiemdziesiątych XX wieku miał okazję, prowadząc warsztaty z pracownikami opieki społecznej – słuchaczami Studium Medycyny Społecznej Centrum Medycznego Kształcenia Podyplomowego

⁴ M. Raclaw, *Zmiany w pracy socjalnej z rodziną – w stronę kontroli stylu życia i zarządzania marginalizacją* [w niniejszym tomie].

– porównywać ich rozumienie definicji pracy socjalnej z definicjami zaczerpniętymi z amerykańskich podręczników. Porównania te wykazywały wiele zbieżności. Już wtedy bowiem edukacyjny model pracy socjalnej był oparty w znacznej mierze na założeniach teoretycznych zaczerpniętych z dorobku modeli zachodnich. Nienowe jest również zjawisko, odczuwane przez pracowników socjalnych jeszcze w czasach Polski Ludowej, które Mariusz Granosik nazwał „nieprzystawaniem myślenia o pracy socjalnej i codziennych działaniach”⁵. Z interpretacji tego autora wynika, że jest to nowa tendencja, ale o znaku ujemnym. Od lat dziewięćdziesiątych XX wieku, kiedy jeszcze część pracowników działała twórczo, zgodnie z etosem pracy socjalnej, ta nieprzystawalność narasta na skutek zmian systemowych w pomocy społecznej, określanych przez Mariusza Granosika słowem kluczem „biurokratyzacja” (pojęcie to i terminy od niego pochodne pojawiają się w omawianym opracowaniu ponad dwadzieścia razy). Tomasz Kaźmierczak na podstawie swoich badań również wnioskuje, że „pracownicy socjalni czują się jednocześnie i kompetentni, i bezsilni”⁶, wskazując, że ich praca „jest w wysokim stopniu zurzędnicza”⁷, zdominowana czynnościami, „które pracą socjalną nie są lub które mogą jedynie zawierać jej elementy”⁸. Wnioski te znajdują potwierdzenie w tezie Marka Rymczy, analizującego sytuację pracy socjalnej w aspekcie prawno-instytucjonalnym. Przywoływany autor, twierdząc, że „zwrot w kierunku działań usamodzielniających nadal jest więc w Polsce bardziej postulatem niż codzienną praktyką służb społecznych”⁹, z innej perspektywy wskazuje na to samo – pracownicy socjalni nie mogą realizować założonej funkcji swojej pracy. Marek Rymczy przyznaje wprawdzie, że w ustawie o pomocy społecznej z 2004 roku została wprowadzona możliwość stosowania kontraktu socjalnego w pracy ośrodków pomocy społecznej, ale „idea pracy metodą kontraktu socjalnego została zniekształcona. Kontrakty stosuje się w ośrodkach pomocy społecznej rutynowo, a czasem nawet wbrew stojącym za nimi założeniom – raczej jako instrument pozbywania się «trudnych» klientów (złamanie zapisów kontraktu umożliwia odmowę dalszego udzielania wsparcia) niż narzędzie ich rzeczywistego usamodzielnienia życiowego”¹⁰. Należy dodać, że kontrakt został środkami administracyjnymi sformalizowany do sześciostroni-

5 M. Granosik, *„Mówię, jak jest, robię, co mi każe” – o interpretacyjnym rozdarciu współczesnego pracownika socjalnego*, op. cit., s. 196.

6 T. Kaźmierczak, *Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka*, op. cit., s. 179.

7 *Ibidem*, s. 176.

8 *Ibidem*.

9 M. Rymczy, *W stronę pracy środowiskowej i nowych ról zawodowych pracowników socjalnych*, op. cit., s. 205.

10 *Ibidem*.

cowego uniwersalnego formularza¹¹. Rzecz w tym, że ta technika, mocno ugruntowana w modelowej pracy socjalnej, polega na indywidualizacji podejścia do uzgadniania między stronami ustaleń kontraktu, dopuszcza zawieranie kontraktów wielostronnych (na przykład: klient – pielęgniarka środowiskowa – pracownik socjalny) i ich renegocjowanie, ponadto służy nie tylko planowaniu i monitorowaniu procesu zmiany, ale także rozpoznawaniu potencjału zmiany klienta. Dopuszczalne jest zawieranie kontraktów ustnych¹². Być może administracyjna formalizacja kontraktu przyczyniła się do zniekształcenia idei tej techniki pracy socjalnej, mającej na celu upodmiotowienie klientów.

Przedstawiony w opracowaniu Marka Rymusza postulat dowartościowania środowiskowej pracy socjalnej zawiera, jak się zdaje, sposób na ograniczanie wykazanej przez Mariusza Granosika nieprzystawalności myślenia o pracy socjalnej i codziennych działań pracowników socjalnych. Marek Rymsza opowiada się za modelem pracy środowiskowej jako „(1) przedsięwzięciem aktywizująco-integracyjnym, (2) prowadzonym w oparciu o metodykę pracy socjalnej, (3) w formie pozwalającej traktować je jako kwalifikowaną usługą społeczną, w której świadczeniu (4) uczestniczyć mogą (i powinny) także organizacje trzeciego sektora”¹³. Autor ten podziela zatem modelowy konsensus metody organizacji społeczności, wskazując, że pracujący tą metodą pracownik socjalny ma odgrywać zawodowe role „(1) animatora lokalnego, (2) organizatora sieci (*networker*), (3) lokalnego polityka społecznego (planisty)”¹⁴. Z badań, na które powołuje się Marek Rymsza, wynika ogólna konstatacja, że wśród pracowników socjalnych jest rozpowszechnione deklaratywne uznanie funkcjonalności wspomnianych ról w wypełnianiu misji pracy socjalnej, ale przy wyborze sytuacyjnych wariantów odgrywania tych ról częściej zachowują do nich dystans pracownicy ośrodków pomocy społecznej niż pracownicy placówek specjalistycznych. Podsumowując wnioski z badań, Marek Rymsza wyraża opinię, że stosunek pracowników socjalnych do pracy środowiskowej stanowi ferment pozytywny do, jak pisze, „zagospodarowania”. Następnie jednak w przywoływanym opracowaniu natrafiamy na tezę kwestionującą realną siłę tego fermentu wśród pracowników

11 Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 1 marca 2005 roku w sprawie wzoru kontraktu socjalnego (Dz.U. z 2005 r., Nr 42, poz. 409). W 2010 roku formularz został zmieniony przez wprowadzenie dwóch części, które dotyczą rozwiązywania trudnej sytuacji życiowej oraz wzmacniania aktywności i samodzielności życiowej, zawodowej lub przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu – por. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 roku w sprawie wzoru kontraktu socjalnego (Dz.U. z 2010 r., Nr 218, poz. 1439).

12 J. Szmagałski, *Technika kontraktu w pracy socjalnej*, „Praca Socjalna” 1989, nr 3. Por także: D. Iwaniec, H. Sneddon, *Interwencja w przypadkach emocjonalnego krzywdzenia dzieci i nieorganicznego zaburzenia rozwoju*, [w:] D. Iwaniec, J. Szmagałski (red.), *Zaburzenia rozwojowe dzieci krzywdzonych emocjonalnie. Rozpoznanie i interwencja psychospołeczna w doświadczeniach brytyjskich i polskich*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2002.

13 M. Rymsza, *W stronę pracy środowiskowej i nowych ról zawodowych pracowników socjalnych*, op. cit., s. 208.

14 *Ibidem*.

ośrodków pomocy społecznej – tezę zbieżną z przedstawianymi przez Tomasza Kaźmierczaka i Mariusza Granosika wnioskami o biurokratyzacji tej pracy.

Trudności ze stosowaniem metody środowiskowej w pracy socjalnej są w tej metodzie immanentne. Pierwotnie została ona przejęta do pracy socjalnej w Stanach Zjednoczonych dopiero w połowie lat pięćdziesiątych XX wieku z doświadczeń niezależnych inicjatyw obywatelskich na rzecz rozwiązywania problemów socjalnych w społecznościach lokalnych¹⁵. Doświadczenia te mają w społeczności amerykańskiej dużo starszą tradycję tworzenia konstruktywnych więzi wspólnotowych w ramach wolontariatu niż cała historia dążącej do profesjonalizacji pracy socjalnej. Co więcej, w tradycji tej był obecny nurt organizowania radykalnego sprzeciwu wobec polityki lokalnych establishmentów władzy i biznesu, od końca lat trzydziestych aż do końca lat sześćdziesiątych XX wieku uosabiany przez Saula Alinskiego, autora podręczników i lidera wzorcowych akcji takiego sprzeciwu, którego przesłania niejednokrotnie były krytykowane w podręcznikach pracy socjalnej. Do kształcenia pracowników socjalnych w Stanach Zjednoczonych metoda pracy środowiskowej była wprowadzana powoli. Dopiero w latach sześćdziesiątych XX wieku znalazła się w programach kilkudziesięciu uniwersyteckich szkół pracy socjalnej i dopiero w połowie lat siedemdziesiątych zaistniała właściwie we wszystkich tych szkołach¹⁶.

Mówiąc o proveniencji metody środowiskowej w Polsce, Marek Rymsza trafnie podkreśla, że „polska tradycja pracy socjalnej jest oparta na działaniach środowiskowych”¹⁷, pierwotnie modelowanych przez Helenę Radlińską. Trzeba jednak przypomnieć, że na szkole Heleny Radlińskiej została w 1949 roku wykonana polityczna egzekucja, nastąpiła bowiem likwidacja wszystkich zaczątków kształcenia i praktyki pracy socjalnej. Dopiero w latach sześćdziesiątych XX wieku, pod intelektualnym przywództwem kontynuatora dzieła Heleny Radlińskiej, Aleksandra Kamińskiego, doszło do przywrócenia w Polsce kształcenia do pracy socjalnej. Ustalając korzenie metody środowiskowej we współczesnym modelu edukacyjnym pracy socjalnej, trzeba przypomnieć, że to Aleksander Kamiński, prezentując metodę środowiskową w pierwszym akademickim podręczniku zawierającym w tytule pojęcie „praca socjalna”, odwołał się do tradycji amerykańskiej¹⁸.

Przypominając o amerykańskim pochodzeniu metody środowiskowej w edukacyjnym modelu pracy socjalnej także w Polsce, warto dodać, że

15 Formalne uznanie organizacji społeczności za metodę pracy socjalnej nastąpiło w 1955 roku, kiedy założone w 1946 roku Association for the Study of Community Organization wraz z innymi wyspecjalizowanymi zrzeszeniami pracowników socjalnych zjednoczyły się w National Association of Social Workers. Por. H.W. Johnson, *The Social Services. An Introduction*, F.E. Peacock Publishers, Itasca, IL 1990, s. 511.

16 J. Szmagałski, *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna. Przykład amerykański*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 1994, s. 113–117.

17 M. Rymsza, *W stronę pracy środowiskowej i nowych ról zawodowych pracowników socjalnych*, op. cit., s. 207.

18 A. Kamiński, *Funkcje pedagogiki społecznej. Praca socjalna i kulturalna*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1972, s. 231–232.

tamtejsi badacze w praktyce pracy socjalnej nieraz wykazywali brak entuzjazmu w stosowaniu tej metody¹⁹. Trudno się temu dziwić, skoro wymaga ona znacznych nakładów pracy zmierzającej do naruszenia *status quo* w społeczności, tym poważniejszego, im projekt zmiany jest ambitniejszy. Dla wielu pracowników socjalnych udział w takim projekcie może oznaczać narażanie się lokalnej władzy, od której są zależni bezpośrednio lub pośrednio jako pracobiorcy. W polskich warunkach taka zależność może dotyczyć głównie pracowników ośrodków pomocy społecznej. To właśnie wśród nich w omawianym badaniu najczęściej jest ujawniane zdystansowanie do tej metody i nie można tego uznać, jak stwierdza Marek Rymśza, za optymistyczne spostrzeżenie. Proponując dowartościowanie środowiskowej pracy socjalnej, autor ten nie zatrzymuje się na poziomie ogólników, ale zapoznaje czytelników z całościowym programem upowszechnienia pracy socjalnej metodą środowiskową pod nazwą „Model środowiskowej pracy socjalnej/organizowania społeczności lokalnej”, opracowanym równoległe z niniejszą książką przez Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL i Instytut Spraw Publicznych.

Piszący te słowa, podziеляjąc z Markiem Rymśzą postulat dowartościowania metody środowiskowej w pracy socjalnej i nadzieje związane z modelem organizowania społeczności lokalnej, nie potrafi jednak pozbyć się wątpliwości, czy są szanse szerszego urzeczywistnienia tego modelu w praktyce, przytłoczonej nadmiernie obciążającą pracowników socjalnych rutyną działań osłonowych, wysysających ich energię i środki przeznaczane na pomoc społeczną. Przedstawione przez Marka Rymśzę eksperckie propozycje dotyczące kierunków zmian w funkcjonowaniu systemu na poziomie operacyjnym domagają się w istocie zmian politycznych, a więc w tej sferze życia publicznego, w której eksperci raczej rzadko bywają słuchani.

Nową tendencję w pracy socjalnej z rodziną – od instytucjonalizacji opieki nad dziećmi z rodzin dysfunkcyjnych do pomocy w reintegracji tych rodzin – przedstawia Mariola Raclaw. Tendencja ta, przynajmniej w wypadku pracowników socjalnych w ośrodkach pomocy społecznej, jest kierunkowana od 2010 roku przez zmiany prawne – przyjętą w sierpniu 2010 roku nowelizację ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, a w czerwcu 2011 roku ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej²⁰. Argumenty Marioli Raclaw na temat tych zmian przekonują, że ukierunkowanie tej tendencji jest negatywne. Autorka wskazuje wyznaczenie przez prawo pracownikowi socjalnemu bardziej zbiurokratyzowanej roli kontrolera i administratora dysfunkcyjnej rodziny niż osoby wspierającej jej reintegrację. Z kolei do wypełniania zadań niematerialnego wspierania rodziny, opisanych w kate-

19 J. Szmagałski, *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna. Przykład amerykański*, op. cit.

20 Ustawa z dnia 10 czerwca 2010 roku o zmianie ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2010 r., Nr 125, poz. 842); ustawa z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. z 2011 r., Nr 149, poz. 887).

goriach tożsamych z modelowo rozumianą pracą socjalną z rodziną, została drugą ustawą powołany nowy zawód – asystent rodziny²¹. Mariola Raclaw interpretuje tę koncepcję jako podejście do rozwiązania dotąd wpisanego w pracę socjalną konfliktu między obowiązkiem „pełnienia kontroli i władzy nad rodziną oraz potrzeby – opartego na zaufaniu członków rodziny – towarzyszenia jej w procesie usamodzielnienia”²².

Występowanie w praktyce pracy socjalnej konfliktu między kontrolowaniem a wspieraniem rodzin Mariola Raclaw przedstawia na podstawie badań jakościowych charakteryzujących podejście do pracy z rodziną z perspektywy pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej. Badanie ujawniło występowanie wśród nich obu skrajnych stanowisk w tym konflikcie. Orientację praktyków na kontrolę i zarządzanie rodziną autorka tłumaczy odpowiedzialnością pracowników socjalnych za wydatkowanie środków publicznego systemu pomocy społecznej. W tej orientacji zdaje się gdzieś czaić mentalność darczyńcy, dającego potrzebującym to, co on – darczyńca – uważa za możliwe oraz pożyteczne, i oczekującego od beneficjenta wdzięczności. Przedstawione przez Mariolę Raclaw wyniki badania – przeprowadzonego w czerwcu 2010 roku, a więc przed wejściem w życie nowelizacji ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie – pokazują, że już dotychczasowy wymiar instytucjonalny pracy socjalnej ukierunkowywał ją na pełnienie funkcji kontrolnych wobec beneficjentów pomocy społecznej. Wywiady grupowe, do których odwołuje się autorka, przeprowadzone z pracownikami socjalnymi gromadzącymi doświadczenie zawodowe w takim zakresie, dodają empiryczne dowody do ustaleń pozostałych autorów opracowań zawartych w drugiej części niniejszej książki: pracownicy socjalni są rozdarci między poszanowaniem modelowej misji ich pracy a biurokratyzacją praktyki, ale logika ich umiejscowienia w systemie pomocy społecznej spycha ich do pełnienia funkcji kontrolerów. Dane te umacniają wniosek wynikający z pozostałych artykułów prezentowanych w tej części książki – praca socjalna ulega biurokratyzacji.

Zaistniałe latach 2010 i 2011 zmiany prawne dotyczące pracy z rodziną mogą tylko pogłębić tę negatywną tendencję. Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, znajdująca się jeszcze w fazie projektu, budziła w środowisku pracowników socjalnych oburzenie, zwłaszcza z powodu przypisania asystentowi rodziny zakresu obowiązków i uprawnień o charakterze pracy socjalnej. Oburzenie to pogłębiała propozycja uznania za kwalifikacje uprawniające do wykonywania zawodu asystenta rodziny nie tylko wykształcenia na kierunku pracy socjalnej, ale także na właściwie dowolnym kierunku studiów wyższych, co najwyżej uzupełnionych szkoleniem

21 Por. zwłaszcza art. 15 ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej.

22 M. Raclaw, *Zmiany w pracy socjalnej z rodziną – w stronę kontroli stylu życia i zarządzania marginalizacją*, op. cit., s. 235.

z zakresu pracy z dziećmi lub rodziną i co najmniej rocznym stażem pracy (bliżej nieokreślonego rodzaju) z dziećmi lub rodziną, a także wykształcenia średniego uzupełnionego szkoleniem i dłuższym, co najmniej trzyletnim stażem²³. Szczególnie to otwarcie dostępu do pracy z rodziną osobom ze średnim wykształceniem wydawało się zdumiewające, gdy kilka lat wcześniej zostało ustawowo wprowadzone kierunkowe wyższe wykształcenie jako warunek wykonywania zawodu pracownika socjalnego. Należy dodać, że w tym projekcie zadbano o zaproponowanie warunku brzegowego wykonywania zawodu asystenta rodziny, o jakim jak na razie mogą, zdaje się, tylko pomarzyć pracownicy socjalni, to jest o ograniczenie do dwudziestu liczby rodzin, z którymi może on w tym samym czasie prowadzić pracę. Zaproponowano również przyznanie asystentom rodziny prawa do korzystania z poradnictwa zdefiniowanego na podobieństwo superwizji pracy socjalnej, której ustawowe uregulowanie po latach oczekiwań nastąpiło wreszcie w marcu 2011 roku²⁴. Wszystkie te propozycje projektu zostały wprowadzone do omawianej ustawy. Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej wydarła pracy socjalnej, zawodowi regulowanemu, znaczny zakres funkcji tradycyjnie i z mocy prawa należących do tej pracy. Społeczeństwu ze środków publicznych zafundowano zastępy nowych *quasi*-pracowników socjalnych funkcjonujących pod nazwą asystentów rodziny, zamiast wprowadzenia w ośrodkach pomocy społecznej struktur organizacyjnych oddzielających pracę socjalną od administracyjnej, zmniejszenia liczby środowisk przypadających na pracownika, zapewnienia środków technicznych oszczędzających czas na pracę merytoryczną – to jest zmian wyczekiwanych, jak wynika z innego ostatnio realizowanego projektu badawczego, przez obecnych pracowników socjalnych²⁵.

Jeśli Mariola Raclaw trafnie interpretuje ustawowe przekazanie pracy socjalnej z rodziną asystentowi rodziny jako próbę rozwiązania paradoksu „łączenia w jednej osobie (pracownik socjalny) obowiązku pełnienia kontroli i władzy nad rodziną oraz potrzeby – opartego na zaufaniu członków rodziny – towarzyszenia jej w procesie usamodzielnienia”²⁶, to trzeba przyznać, że jest to próba beznadziejna. Praca socjalna jest bowiem instrumentem instytucji pomocy społecznej, której funkcją ukrytą jest kontrola społeczna²⁷. Nierozzerwalny związek funkcji kontrolnej z emancypacyjną stanowi paradoksalną

23 Por. angoc, *Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej*, 25 września 2010 roku – <http://ops.pl/news.php?id=21034> [dostęp: 31 marca 2011 roku].

24 Art. 1, ust. 26 ustawy z dnia 18 marca 2011 roku o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych.

25 M. Waszkowska, *Stres pracowników socjalnych*, [w:] M. Waszkowska, A. Potocka, P. Wojtaszczyk, *Miejsce pracy na miarę oczekiwań. Poradnik dla pracowników socjalnych*, Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź 2010, s. 59–70.

26 M. Raclaw, *Zmiany w pracy socjalnej z rodziną – w stronę kontroli stylu życia i zarządzania marginalizacją*, *op. cit.*, s. 235.

27 M. Łuczyńska, *Instytucja pomocy społecznej*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska, *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Interart, Warszawa 1996, s. 83–85.

naturę pracy socjalnej od jej zarania²⁸. Chris Beckett, charakteryzując rolę pracy socjalnej z brytyjskiej perspektywy, wymienia między innymi rolę kontrolera, polegającą na regulowaniu i egzekwowaniu granic zachowania w celu ochrony osób w stanie ryzyka przed wyrządzeniem szkody sobie lub innym. Odgrywanie tej roli wymaga użycia pełnomocnictw prawnych i wynikającej z nich władzy²⁹. Nierozzerwalny związek ukrytej funkcji kontroli z pracą socjalną należy dostrzegać także z polskiej perspektywy. Związku tego nie można rozerwać, nawet jeśli praca socjalna zostanie ukryta w uprawnieniach asystenta rodziny.

Z profesjonalizacją też raczej kiepsko

Zagłębiwszy się w lekturę opracowań Tomasza Kaźmierczaka³⁰ i Mariusza Granosika³¹, czytelnik napotyka wysnute z ich badań wnioski dotyczące profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce, będącej w wielu krajach w różnym stopniu zaawansowanym, ale konsekwentnym dążeniem twórców i liderów tej dziedziny³². Wprawdzie od czasu, gdy Abraham Flexner w 1915 roku zanegował możliwość zaliczenia pracy socjalnej do profesji, opierając się na ówczesnych kryteriach ich wyróżniania³³, wciąż są podnoszone wątpliwości, czy ten zawód zasługuje na przypisanie mu takiego statusu, mimo że od czasów Abrahama Flexnera socjologiczne rozumienie profesji utraciło radykalnie wówczas podkreślany warunek autonomii. Wątpliwości te nie hamują jednak dążeń do profesjonalizacji pracy socjalnej na świecie, czego dowodem jest przytoczona przez Tomasza Kaźmierczaka międzynarodowa definicja pracy socjalnej. Definicja ta, uzgodniona pod auspicjami International Federation of Social Workers i zaakceptowana przez sfederowane organizacje pracowników socjalnych z osiemdziesięciu krajów, w angielskim tekście zaczyna się od słów: „The social work profession”.

Pozostawiając pod rozwagę czytelników liczne wnioski Tomasza Kaźmierczaka i Mariusza Granosika o słabym zaawansowaniu profesjonalizacji polskiej pracy socjalnej, skupmy się na wykazywanej przez obu autorów słabości tego niekwestionowanego czynnika każdej profesji, jakim jest formalne stowarzyszenie się jej członków w celu strzeżenia jej zasad. Polskie Towarzystwo

28 C. Jones, *Social work and society*, [w:] R. Adams, L. Dominelli, M. Payne (red.), *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates*, Palgrave, Houndmills, Basingstoke 1998, s. 34–42.

29 C. Beckett, *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, przeł. M. Jasiński, B. Maliszewska, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Warszawa 2010, s. 24.

30 T. Kaźmierczak, *Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka*, op. cit.

31 M. Granosik, *„Mówię, jak jest, robię, co mi każą” – o interpretacyjnym rozdarciu współczesnego pracownika socjalnego*, op. cit.

32 Por. na przykład: P. Higham, *Social Work. Introducing Professional Practice*, Sage, London 2006; I. Weiss, P. Welbourne (red.), *Social Work as a Profession: A Comparative Cross-National Perspective*, BASW, Birmingham 2007.

33 A. Flexner, *Is Social Work a Profession*, „Research on Social Work Practice” 2001, t. 11, nr 2.

Pracowników Socjalnych w swojej pogłębiającej się słabości ostatnio opadło do poziomu uwiadu. Proces ten, jak się zdaje, to następna tendencja negatywna. Zważmy, że już u schyłku Polski Ludowej liderki i liderzy rekonstrukcji pracy socjalnej, umiejscowionej wolą władzy na pozycji podrzędnego zawodu przypisanego do służby zdrowia, z impetem podjęli działania zmierzające do nadania jej cech profesji. Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych powstało w 1987 roku, a jego jednym z pierwszych sukcesów w tym działaniu stało się otwarcie debaty nad problemami kształcenia do pracy socjalnej³⁴. Towarzystwo podjęło także dzieło wypracowania deontologii pracy socjalnej, czego rezultatem stało się przyjęcie w 1998 roku kodeksu etycznego członków tej organizacji.

Najbardziej doniosłym w intencjach przedsięwzięciem Polskiego Towarzystwa Pracy Socjalnej w dążeniu do profesjonalizacji okazało się podjęcie starań o ustawowe uregulowanie pracy socjalnej. Starania te w 2002 roku doprowadziły do sformułowania przez zarząd towarzystwa *Założeń do ustawy o zawodzie pracownika socjalnego*, rzeczywiście proponujących temu zawodowi nadanie rangi profesji w rozumieniu socjologicznym. Przedstawienie historii nierównej walki towarzystwa, starającego się o autonomizację pracy socjalnej jako profesji o cechach korporacyjnych, z administracją państwową, która dążyła do objęcia tego zawodu pełną kontrolą, przerasta wyznaczone ramy niniejszego komentarza³⁵. Dość powiedzieć, że w następnych latach rząd przejął prace nad projektem ustawy, że w 2005, 2007 i 2008 roku powstały, formalnie rzecz biorąc, gotowe do przedłożenia sejmowi kolejne wersje ustawy, że w końcu we wrześniu 2010 roku ogłoszono rezygnację z prac nad tą ustawą, wraz z obietnicą, że w opracowywanych w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej założeniach do nowej ustawy o pomocy społecznej znajdą się propozycje regulacji zawodu pracownika socjalnego, w tym kwalifikacji do wykonywania tego zawodu, możliwości awansu zawodowego, uprawnień i obowiązków tej grupy zawodowej, uwzględniające niektóre (choć na razie nie wiadomo, które) aspekty projektów zarzuconej ustawy³⁶.

Może niepowodzenie dłuгоletnich starań zarządu towarzystwa o formalne dowartościowanie statusu pracy socjalnej, znajdujących poparcie w całym środowisku pracowników socjalnych, okazało się tak rozczarowujące, a rozbieżność między retorycznymi celami profesjonalnego stowarzyszenia i administracyjnym regulowaniem tego zawodu tak szeroka, że nastąpił (miejmy nadzieję – nie ostateczny) uwiad Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych. Niestety, przy obecnym stanie samoświadomości zawodowej

34 E. Leś, J. Rosner (red), *Kształcenie pracowników socjalnych*, Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych, Warszawa 1991.

35 Przegląd twardej danych i opinii pracowników socjalnych – por. *Ustawa o zawodzie pracownika socjalnego – nowy projekt*, 10 kwietnia 2008 roku – <http://ops.pl/archiwum2/news.php?id=15355> [dostęp: 15 marca 2011 roku].

36 Por. angoc, *Losy ustawy pracowników socjalnych*, październik 2010 roku – <http://ops.pl/news.php?id=21050> [dostęp: 18 marca 2011 roku].

pracowników socjalnych nie wydaje się, żeby organizacja ta – albo może inne stowarzyszenie zawodowe, jeśli Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych ostatecznie zwiędnie – zdobyła w tym środowisku dostatecznie silne poparcie dla dalszych starań o profesjonalizację tego zawodu. Pracownicy socjalni bowiem, jak wykazuje Tomasz Kaźmierczak, opowiadają się za słabymi, dobrowolnymi formami korporatyzacji zawodu, czyli, w gruncie rzeczy, za tym, co się nie sprawdziło.

A może nie jest tak źle?

We wszystkich komentowanych tutaj opracowaniach czytelnik może znaleźć argumenty popierające wyciągnięty z reprezentatywnego badania wniosek Tomasza Kaźmierczaka o niskim poziomie odczuwanego przez pracowników socjalnych wpływu i niezależności, co ma wśród nich wywoływać silne poczucie bezsilności. Stawiając ten wniosek ostrożnie, Tomasz Kaźmierczak zdaje się przypuszczać, że w pomocy społecznej wytworzyła się sytuacja, w której bezsilni pracownicy socjalni nie są w stanie pomagać skutecznie w zyskiwaniu samodzielności życiowej swoim bezsilnym klientom: bezrobotnym, niepełnosprawnym, biednym, izolowanym, bezradnym.

Wydaje się jednak, że obraz sytuacji pracy socjalnej w pomocy społecznej nie jest tak jednolicie beznadziejny. Jest jeszcze w Polsce praca socjalna. Czytelnik coraz liczniejszych publikacji na temat pracy socjalnej w kraju może znaleźć opisy przykładów skutecznych interwencji pracowników socjalnych w różnej skali. W ograniczonych ramach tego tekstu nie można przytoczyć i uzasadnić choćby wyboru odesłań bibliograficznych do prezentacji takich przykładów. Każdy wybór dokonany *ad hoc* mógłby być zresztą kwestionowany jako niedostatecznie rzetelny. Na opisy takich przykładów mogą się natknąć specjaliści doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych w pracach projektowych uczestników szkoleń lub choćby w rozmowach kuluarowych odbywanych na szkoleniach. Również poznanych w takich okolicznościach przykładów piszący te słowa nie może w tym miejscu rzetelnie przedstawić do obrony przypuszczenia, że obraz sytuacji pracy socjalnej w pomocy społecznej nie jest jednolicie beznadziejny.

Zniuansowanie empirycznej charakterystyki stanu pracy socjalnej w placówkach publicznej pomocy społecznej oraz – może dla porównania – w innych sektorach służb społecznych wymaga nowego projektu badawczego. Potrzebne jest odnalezienie w działalności tych ośrodków w kraju przykładów dobrej praktyki i rozpoznanie czynników sukcesu z perspektywy wkładu w te sukcesy samych pracowników socjalnych i wpływu kultury organizacyjnej placówek na osiągnięcie sukcesów. Badanie takie powinno także uwzględnić perspektywę poznawczą – wciąż, o ile wiadomo piszącemu ten tekst,

nieotwartą – mianowicie recepcję pracy socjalnej wśród osób korzystających z pomocy społecznej. Być może taki projekt badawczy nie przyniósłby wielu przykładów skutecznej pracy socjalnej, ale potwierdzona empirycznie charakterystyka czynników sukcesu dostarczyłaby przesłanek do modelowania zmian strukturalnych zarówno w kształceniu i doskonaleniu pracowników socjalnych, jak i w organizacji usług pomocy społecznej.

Poznanie i upowszechnienie wiedzy o *know-how* skutecznej pracy socjalnej nie wystarczy jednak do upowszechnienia jej skuteczności w praktyce. Do pokonania przeszkód administracyjnych, które – jak wynika choćby z omawianych tutaj badań – są rozpoznawane przez pracowników socjalnych, jest potrzebna determinacja całej ich społeczności. Obecnie przejawy takiej determinacji, często po ludzku przeplecionej z rozgoryczeniem, są wyrażane przez pracowników socjalnych na forum portalu ops.pl zarówno w jednostkowych wypowiedziach, jak i w próbach zmobilizowania działania grupowego. Żeby jednak ta determinacja przekształciła się w realną siłę społeczną, powinna znaleźć uzewnętrznienie w działalności formalnej organizacji pracowników socjalnych. Jeśli dotąd Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych nie zdołało odegrać istotnej roli w poprawie statusu pracy socjalnej, to być może dlatego, że kierowało się typową dawniej, a współcześnie już nieskuteczną strategią starań o uznanie profesjonalnej ekskluzywności pracowników socjalnych. Warto, aby w poszukiwaniu nowej strategii zostały wyciągnięte wnioski z badań nad wymiarem organizacyjnym pracy socjalnej w Australii, Kanadzie, Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii i krajach skandynawskich. Wszędzie tam, mimo stabilnego miejsca, jakie praca socjalna zajmuje w społeczeństwach, zachodzi jej deprofesjonalizacja, objawiająca się między innymi rutynizacją i fragmentaryzacją praktyki, utratą kreatywności, refleksyjności i samodzielności w podejmowaniu decyzji, a więc zjawiskami podobnymi do zachodzących w pracy socjalnej w Polsce. Podejmowane strategie przeciwdziałania tym procesom polegają na tworzeniu koalicji stowarzyszeń i związków zawodowych wszystkich służb społecznych, które donośniej i skuteczniej mogą eksponować rolę tych służb, ich komplementarność i wspólne interesy niż przy stosowaniu strategii wsobnych³⁷. W polskich warunkach, jak się wydaje, zmiany prawne dotyczące pracy z rodziną, o których pisze Mariola Raclaw – wprowadzenie zespołów interdyscyplinarnych w celu diagnozowania i udzielania pomocy rodzinom, uczących się w tym działaniu współpracy – mogą ukształtować pozytywną tendencję, prowadzącą do poprawy skuteczności i statusu społecznego zarówno pracy socjalnej, jak i zawodów edukacyjnych, opiekuńczo-wychowawczych, medycznych czy resocjalizacyjnych.

37 K. Healy, G. Meagher, *The Reprofessionalization of Social Work: Collaborative Approaches for Achieving Professional Recognition*, „The British Journal of Social Work” 2004, nr 2, s. 243–260.

03

**Wymiary profesjonalizacji
pracy socjalnej w Polsce**

Marta Kozak

Rozwój służb społecznych po 1989 roku oczami praktyka

Analizując rozwój służb społecznych w Polsce, nie sposób nie odnieść się do ich historii. Przez stulecia działalność pomocowa przybierała różne formy, rozwijając się od filantropii i dobroczynności do zorganizowanych działań celowych.

Za początek istnienia profesjonalnych służb społecznych w Polsce uważa się 1925 rok, w którym rozpoczęło działalność Studium Pracy Społeczno-Oświatowej Wolnej Wszechnicy Polskiej w Warszawie. Ważną rolę w rozwoju służb społecznych odegrała ustawa z dnia 26 sierpnia 1923 roku o opiece społecznej¹. Była ona uznana za nowatorski i oryginalny dokument prawny w skali światowej. Zadania opiekunów zostały sprecyzowane w rozporządzeniu ministra pracy i opieki społecznej z 1929 roku². Powołano także nową instytucję – instruktorów społecznych, którzy mieli być między innymi animatorami opieki społecznej na szczeblu samorządowym.

Ustawa została przyjęta w drugim czytaniu 26 sierpnia 1923 roku³. Zgodnie z zapisem zawartym w art. 1, „celem opieki społecznej jest zaspokojenie ze środków publicznych niezbędnych potrzeb życiowych tych osób, które trwale lub chwilowo własnymi środkami materialnymi lub własną pracą uczynić tego nie mogą, jak również zapobieganie wytwarzania się stanu powyżej określo-

1 Ustawa z dnia 26 sierpnia 1923 roku o opiece społecznej (Dz.U. z 1923 r., Nr 92, poz. 726).

2 Rozporządzenie Ministra Pracy i Opieki Społecznej z dnia 11 kwietnia 1929 roku, wydane w porozumieniu z Ministrem Spraw Wewnętrznych, w sprawie ustanowienia opiekunów społecznych i sposobu wykonywania przez nich obowiązków (Dz.U. z 1929 r., Nr 30, poz. 291).

3 A. Oleszczyńska, *Z historii pomocy społecznej oraz kształcenia pracowników socjalnych*, „Opiekun Społeczny” 1978, nr 4, s. 11.

nego⁴. Opieką były objęte szczególnie niemowlęta, dzieci i młodzież, kobiety ciężarne, starcy, osoby niepełnosprawne, ofiary wojny i byli więźniowie, pod warunkiem, że byli mieszkańcami danej gminy. Zapowiadano także walkę z żebractwem, włóczęgostwem, alkoholizmem i nierządem. Państwo miało pomagać prywatnym instytucjom opiekuńczym i współpracować z nimi (art. 2). Opieka społeczna miała polegać na dostarczaniu żywności, bielizny, obuwia, zapewnianiu pomieszczenia z ogrzewaniem i światłem, pomocy w zdobyciu narzędzi pracy zarobkowej, pomocy w przywróceniu utraconej zdolności do pracy, organizacji pogrzebu.

Za niezbędne potrzeby życiowe uznano religijno-moralne, umysłowe i fizyczne wychowanie dzieci oraz przygotowanie młodzieży do pracy zarobkowej (art. 3). Pomoc ta miała być finansowana z budżetu związków komunalnych, darowizn, sum specjalnych (kary, grzywny) i z dodatkowych sum udzielanych przez państwo (art. 16). Wskazywano ponadto, że w celu skuteczniejszego działania gminy powinny łączyć się w powiatowe związki komunalne. Podstawową jednostką organizacyjną sprawującą opiekę pozazakładową pozostawała jednak gmina. Na szczeblu powiatu udzielano pomocy zakładowej. Wojewódzkie związki komunalne miały uzupełniać opiekę wykonywaną przez powiaty i miasta. Władzę zwierzchnią sprawował minister pracy i opieki społecznej (art. 22).

Ustawa zapowiadała powołanie opiekunów społecznych (art. 23). Zapowiedź tę zrealizowano w 1928 roku, kiedy Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej wydał rozporządzenie o powołaniu opiekunów społecznych⁵. Artykuł 1 tego dokumentu głosił, że „w celu należytego wykonywania opieki społecznej, mają być tworzone specjalne, komunalne organa opieki społecznej. Organami tymi są opiekunowie społeczni i komisje opieki społecznej”⁶. Zadania opiekunów, o czym była już mowa, zostały sprecyzowane w rozporządzeniu ministra pracy i opieki społecznej z 1929 roku⁷.

Rozporządzeniem ministra spraw wewnętrznych, wydanym w porozumieniu z ministrem pracy i opieki społecznej, z 2 maja 1929 roku zobowiązano organy policji państwowej do współdziałania z opiekunami społecznymi⁸. Zgodnie z zapisem par. 1, policja miała obowiązek niezwłocznie zawiadamiać opiekuna społecznego o każdym wypadku wymagającym natychmiastowej opieki.

Działalność stowarzyszeń została uregulowana rozporządzeniem Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 27 października 1932 roku⁹. Państwo

4 Art. 1 ustawy z dnia 26 sierpnia 1923 roku o opiece społecznej.

5 Rozporządzenie Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 6 marca 1928 roku o opiekunach społecznych i o komisjach opieki społecznej (Dz.U. z 1928 r., Nr 29, poz. 267).

6 *Ibidem*.

7 Por. przyp. 2.

8 Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych, w porozumieniu z Ministrem Pracy i Opieki Społecznej, z dnia 2 maja 1929 roku o współdziałaniu organów policji państwowej z opiekunami społecznymi (Dz.U. z 1929 r., Nr 43, poz. 358).

9 Rozporządzenie Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 27 października 1932 roku – Prawo o stowarzyszeniach (Dz.U. z 1932 r., Nr 94, poz. 808).

zatrzęgło sobie prawo kontroli nad instytucjami opiekuńczymi. Dotyczyło ono głównie kwestii finansowych.

W latach sześćdziesiątych XX wieku rozpoczęły działalność pierwsze państwowe szkoły pracowników socjalnych (w 1966 roku w Warszawie i Poznaniu, w 1967 roku w Łodzi)¹⁰. Absolwenci tych szkół – dyplomowani pracownicy socjalni – stopniowo przejmowali obowiązki od opiekunów społecznych, pozostawiając im jedynie funkcje doradcze. System opieki społecznej został powiązany ze służbą zdrowia¹¹. W latach 1969–1973 przy przychodniach obwodowych były powoływane ośrodki opiekuna społecznego¹². Obok pracowników socjalnych zatrudniano w nich konsultantów: prawnika, pedagoga, psychologa, socjologa. Ośrodki miały stanowić metodyczno-organizacyjne wsparcie dla etatowych i terenowych opiekunów społecznych¹³.

W 1975 roku w zespołach opieki zdrowotnej powołano działy służb społecznych – jako jednostki nadzorujące pracowników socjalnych zatrudnionych w przychodniach rejonowych i ośrodkach zdrowia¹⁴. Za realizację zadań administracji szczebla wojewódzkiego był odpowiedzialny lekarz wojewódzki z wydziałem zdrowia i opieki społecznej oraz wojewódzki ośrodek opiekuna społecznego. Obok tych instytucji działały inne jednostki pomocowe, na przykład domy pomocy społecznej, domy małego dziecka, dzienne ośrodki adaptacyjne. Zakres przedmiotowy świadczeń był regulowany licznymi instrukcjami Ministerstwa Zdrowia i Opieki Społecznej¹⁵. Zbudowany w ten sposób model organizacyjny opieki społecznej okazał się nieskuteczny. Centralizacja funduszy, słabość organizacyjna, niestosowanie zasady pomocniczości, brak możliwości aktywizowania klientów opieki społecznej i środowiska lokalnego – wszystko to stanowiło podstawowe wady systemu, który funkcjonował do 1990 roku.

Proces reformowania służb społecznych po 1989 roku był ściśle związany z ustaleniami okrągłego stołu i reformą samorządu terytorialnego. Zapoczątkowała go ustawa z dnia 6 kwietnia 1990 roku o przekazaniu ministrowi pracy i polityki socjalnej zadań z zakresu działania ministra zdrowia

10 A. Oleszczyńska, *Pomoc społeczna w roku jubileuszu*, „Opiekun społeczny” 1979, nr 2, s. 57.

11 Ustawa z dnia 13 kwietnia 1960 roku o utworzeniu Komitetu Pracy i Płac oraz o zmianach właściwości w dziedzinie ubezpieczeń społecznych, rent, zaopatrzeń i opieki społecznej (Dz.U. z 1960 r., Nr 20, poz. 119).

12 Ośrodek opiekuna społecznego został powołany instrukcją nr 1/69 Ministerstwa Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 31 stycznia 1969 roku (Dz.Urz. MZIOS z 1969 r., Nr 4, poz. 12).

13 M. Karczewski, *Opieka społeczna*, [w:] A. Rajkiewicz (red.), *Polityka społeczna*, PWE, Warszawa 1979, s. 515. W 1974 roku Ministerstwo Zdrowia i Opieki Społecznej przyjęło do realizacji na lata 1975–1990 program rozwoju zawodowej służby socjalnej, który zakładał stworzenie podstawowej sieci pracowników socjalnych, zakładającej zatrudnienie jednego pracownika w gminnym ośrodku zdrowia lub rejonie leczniczym w mieście.

14 M. Karczewski, *Opieka społeczna*, *op. cit.*

15 Por. na przykład: instrukcja nr 16/76 Ministerstwa Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 26 października 1976 roku w sprawie wywiadów społecznych (Dz.Urz. MZIOS z 1976 r., Nr 21, poz. 75); instrukcja nr 5/76 Ministerstwa Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 29 lutego 1976 roku w sprawie pomocy społecznej w formie świadczeń pieniężnych (Dz.Urz. MZIOS z 1976 r., Nr 6, poz. 33); instrukcja nr 20/73 Ministerstwa Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 9 sierpnia 1973 roku w sprawie opieki nad chorym w domu (Dz.Urz. MZIOS z 1973 r., Nr 16, poz. 86).

i opieki społecznej dotyczących pomocy społecznej¹⁶, a następnie ustawa z dnia 29 listopada 1990 roku o pomocy społecznej¹⁷.

Dwadzieścia lat funkcjonowania nowego systemu skłania do refleksji nad rozwojem służb społecznych w Polsce. Warto byłoby ustalić, czy wprowadzony w 1990 roku system pomocy społecznej sprawdza się w praktyce, jakie pozytywne i negatywne aspekty w jego funkcjonowaniu dostrzegają praktycy i czy rzeczywiście nastąpił rozwój krajowych służb społecznych. Odpowiedzi na te pytania dają wyniki prowadzonych w tym zakresie badań, a także opinie i wypowiedzi ekspertów zawarte w publikacjach poświęconych pracy socjalnej¹⁸.

Działalność pomocy społecznej, podobnie jak innych instytucji polityki społecznej, warunkuje wiele czynników. W zakresie funkcjonowania służb społecznych do najważniejszych w minionym dwudziestoleciu zaliczyłabym: system prawny, infrastrukturę instytucji pomocowych, zasoby ludzkie oraz metody, techniki i instrumenty pracy socjalnej.

Ze względu na wieloaspektowość i złożoność tych czynników odniosę się wybiórczo tylko do tych, które wydają mi się najbardziej istotne z punktu widzenia praktyka.

System prawny

Przełomowym momentem w rozwoju służb społecznych w Polsce po 1989 roku było uchwalenie w listopadzie 1990 roku ustawy o pomocy społecznej¹⁹. Kolejne jej zmiany miały w założeniu doskonalić system.

Ustawa dość precyzyjnie rozstrzygała wiele kwestii dotyczących organizacji i funkcjonowania pomocy społecznej, wyznaczała jej cele, a także określała kwalifikacje i zadania pracowników socjalnych. Należy podkreślić, że w ustawie tej po raz pierwszy zdefiniowano pojęcie pracy socjalnej. Ustawa z 1990 roku została bardzo pozytywnie przyjęta przez środowisko pomocy społecznej, zapewniała bowiem warunki do zaistnienia ośrodków

16 Ustawa z dnia 6 kwietnia 1990 roku o przekazaniu ministrowi pracy i polityki socjalnej z zakresu działania ministra zdrowia i opieki społecznej zadań dotyczących pomocy społecznej (Dz.U. z 1990 r., Nr 29, poz. 172).

17 Ustawa z dnia 29 listopada 1990 roku o pomocy społecznej (Dz.U. z 1990 r., Nr 87, poz. 506).

18 Por.: I. Rybka, *Diagnoza pomocy społecznej w Polsce w latach 1991–2006. Możliwości i bariery zastosowania instrumentów ekonomii społecznej w pomocy społecznej* — <http://ekonomiaspoleczna.pl/files/ekonomiaspoleczna.pl/public/Biblioteka/2006.21.pdf> [dostęp: 25 listopada 2010 roku]; S. Golinowska, *Polski system pomocy społecznej prowadzi do uzależnienia od zasiłków. Ratujmy dzieci, jeśli nie można już pomóc ich rodzicom*, „Dziennik Gazeta Prawna”, 31 maja 2010 roku; J. Krzyszkowski, *Wzloty i upadki, czyli mozolne tworzenie polityki publicznej w obrębie pomocy społecznej*, „Dialog” 2008, nr 3; W.M.J. Blok, *Praca Socjalna w Polsce: zawód niosący pomoc w potrzebie* [wyniki badań Centrum Innowacji Społecznej SIC], przeprowadzonych od 8 czerwca do 17 lipca 2006 roku] — <http://sic.to/indexpl.php?page=1709> [dostęp: 26 listopada 2010 roku]; M. Rymśza, *Praca socjalna i pracownicy socjalni po reformie samorządowej z 1999 r.*, [w:] K. Frysztański, K. Piątek (red.), *Wielowymiarowość pracy socjalnej*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2002; A. Niesporek, K. Wóźń (red.), *Praca socjalna w Polsce. Badania, kształcenie, potrzeby praktyki*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1999.

19 Por. przyp. 17.

pomocy społecznej jako ważnych, samodzielnych, wyspecjalizowanych instytucji samorządowych.

Mimo że – ogólnie rzecz biorąc – ustawa była udanym aktem prawnym, to, jak się okazało w praktyce, miała również wady. Ich konsekwencje ujawniały się w trakcie realizacji określonych zadań.

Jednym z takich mankamentów był podział zadań na własne i zlecone. Przyzwyczajenia z funkcjonowania w poprzednim systemie, w którym całość środków finansowych pochodziła z budżetu państwa, powodowały, że gminy nie potrafiły znaleźć się w nowej roli. Artykuł 10 w ust. 2 pkt 6 stanowił, że „do zadań własnych o charakterze obowiązkowym, realizowanym przez gminy należy zapewnienie środków na wynagrodzenia dla pracowników i warunków do realizacji zadań wym. w pkt 1–5 i w ust. 1”²⁰. Z kolei z art. 11 pkt 6 wynikało, że zadania zlecone gminie (a co za tym idzie – finansowane przez państwo) „obejmują utworzenie i utrzymanie ośrodka pomocy społecznej i zapewnienie środków na wynagrodzenia dla pracowników realizujących zadania określone w pkt 1–5 i 7”²¹. Ustawa nie określała na przykład, w jakiej części samorządy mają partycypować w kosztach utrzymania ośrodków pomocy i zapewnieniu wynagrodzeń pracowników, dając gminom dużą swobodę w tym zakresie. W niektórych samorządach domagano się nawet wyliczenia przez ośrodek pomocy społecznej, ile czasu zabiera pracownikom załatwianie spraw z zakresu zadań zleconych, a ile z zakresu zadań własnych. Zdarzały się także sytuacje sporządzania dwóch odrębnych list wynagrodzeń pracowników tych placówek²². Problemem było również zabezpieczanie środków budżetowych na realizację zadań własnych gminy, gdyż przy planowaniu budżetu nie sugerowano się rzeczywistymi potrzebami, a jedynie niewłaściwie pojmowaną wówczas oszczędnością.

Innym mankamentem omawianego aktu prawnego była niedoprecyzowana kwestia doboru kadr. Skutki zbyt łatwego dostępu do zawodu pracownika socjalnego w początkowym okresie funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej są odczuwane do dziś. Zgodnie z art. 49 ust. 1 ustawy, pracownikiem socjalnym „może być osoba, która ma odpowiednie kwalifikacje zawodowe, to znaczy ukończyła szkołę pracowników socjalnych lub studia wyższe o kierunkach: praca socjalna, polityka społeczna, resocjalizacja, socjologia, pedagogika, psychologia, lub inne pokrewne”²³. Taki zapis spowodował, że w ośrodkach pomocy społecznej byli zatrudniani absolwenci wymienionych kierunków studiów o bardzo różnych specjalnościach, niemający absolutnie nic wspólnego z pracą socjalną, a już na pewno wykazujący deficyty w zakresie wiedzy o teoriach, metodach i technikach pracy socjalnej.

20 Art. 10 ust. 2 pkt 6 ustawy z dnia 29 listopada 1990 roku o pomocy społecznej.

21 Art. 11 pkt 6 ustawy z dnia 29 listopada 1990 roku o pomocy społecznej.

22 Odzwierciedlenie takiej sytuacji można znaleźć w dokumentacji finansowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Końskowoli, którego byłam kierownikiem.

23 Art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 29 listopada 1990 roku o pomocy społecznej.

To samo dotyczyło kierowników tych placówek, którym nie stawiano w ogóle żadnych wymagań. Mimo że w kolejnych latach starano się ten błąd naprawić (doprecyzowanie zapisu ustawy, wprowadzenie specjalności na różnych kierunkach studiów, umożliwienie pracownikom podnoszenia kwalifikacji w ramach specjalizacjach pierwszego i drugiego stopnia), to nadal w ośrodkach pomocy społecznej są zatrudnione osoby nieprzygotowane teoretycznie do pracy w służbie socjalnej.

Mówiąc o rozwoju służb społecznych w Polsce po 1989 roku, nie sposób nie wspomnieć o człowieku, który odegrał ogromną rolę w tworzeniu nowych struktur. Mam tutaj na myśli Jacka Kuronia, ówczesnego ministra pracy i polityki socjalnej. Poza tym, że był jednym z czołowych twórców tego systemu, niewątpliwie przyczynił się do modelowania pozytywnego wizerunku pracowników socjalnych. Pojawiał się bowiem dość regularnie w programie telewizyjnym i opowiadał widzom o pracownikach socjalnych, o tym, jaką mają trudną pracę, jak chodzą od mieszkania do mieszkania i pomagają potrzebującym. Medialne wystąpienia Jacka Kuronia nie tylko propagowały nowy zawód pracownika socjalnego, ale także edukowały społeczeństwo, wyjaśniając mu jednocześnie nową rolę służb społecznych²⁴. „Tworząc solidarnościowego rządu stało się oblicze Jacka Kuronia. [...] Cotygodniowe pogadanki Kuronia transmitowane przez telewizję gromadziły przed odbiornikami przeszło 12 mln widzów – wynik na poziomie meczu piłkarskiego reprezentacji narodowej” – wspominał na łamach „Polityki” Piotr Osęka²⁵.

Na podstawie art. 48 omawianej ustawy do wykonywania zadań z zakresu pomocy społecznej na szczeblu wojewódzkim powołano wyodrębnione jednostki budżetowe — wojewódzkie zespoły pomocy społecznej²⁶. Do zadań zespołów należało między innymi organizowanie kształcenia i doskonalenia zawodowego kadr pomocy społecznej. Trzeba powiedzieć, że współpraca zespołów z ośrodkami pomocy społecznej była oceniana pozytywnie – pracownicy socjalni mogli liczyć na wsparcie, pomoc merytoryczną i prawną.

W ustawie z 1990 roku wprowadzano – jak już zaznaczyłam – ciągłe zmiany, których celem było doskonalenie systemu. Nie sposób przeanalizować je wszystkie. Chciałabym zwrócić uwagę na dwie, które – moim zdaniem – miały duże znaczenie. Pierwsza z nich wiązała się z drugą reformą administracyjną w 1999 roku i utworzeniem samorządów powiatowych²⁷. Na szczeblu powiatu powstały bowiem nowe jednostki organizacyjne – powiatowe

24 Jacek Kuroń w 1989 roku brał udział w rozmowach okrągłego stołu. W latach 1989–1990 i 1992–1993 był ministrem pracy i polityki socjalnej w rządach Tadeusza Mazowieckiego i Hanny Suchockiej.

25 „Polityka” nr 43, 24 października 2009 roku. Por. <http://www.tvnwarszawa.pl/archiwum/0,1678281,wiadomosc.html> [dostęp: 8 września 2011 roku].

26 Art. 48 ustawy z dnia 29 listopada 1990 roku o pomocy społecznej.

27 Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz.U. z 1998 r., Nr 91, poz. 578); ustawa z dnia 29 grudnia 1998 roku o zmianie niektórych ustaw w związku z wdrożeniem reformy ustrojowej państwa (Dz.U. z 1998 r., Nr 162, poz. 1126).

centra pomocy rodzinie, a na szczeblu województwa powołano samorządowe jednostki organizacyjne – regionalne ośrodki polityki społecznej²⁸. Celowość powołania powiatowych centrów pomocy rodzinie od początku była dla nas, praktyków, niedoprecyzowana i wątpliwa. Zakładano, że placówki te mają przejąć część zadań szczebla wojewódzkiego, a ponadto zająć się całościową pomocą rodzinie, współpracując z jednostkami szczebla podstawowego. W rezultacie jest tak, że funkcjonują dwa odrębne, niezależne podmioty. Powołanie powiatowych centrów pomocy rodzinie nie przyczyniło się do usprawnienia działalności ośrodków pomocy społecznej. Relacje obu instytucji były i są nadal luźne, nie wykształcił się także model współpracy. Przede wszystkim powiatowe centra pomocy rodzinie nie prowadzą pracy środowiskowej, nie współpracują z ośrodkami pomocy społecznej w zakresie opieki nad rodziną, w tym przy rozwiązywaniu problemów rodzin zastępczych. Wiele centrów nie realizuje części swoich zadań, na przykład szkoleń i doskonalenia zawodowego kadr pomocy społecznej z terenu powiatu, nie prowadzi doradztwa metodycznego dla kierowników i pracowników powiatowych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej²⁹.

Innym błędnym rozwiązaniem przyjętym w analizowanej ustawie było wyprowadzenie z systemu pomocy społecznej wypłaty rent socjalnych³⁰. Odbiorcy tego świadczenia to z reguły osoby niepełnosprawne, u których niepełnosprawność wystąpiła przed szesnastym rokiem życia. Bez względu na przyczynę niepełnosprawności, wymagają oni różnych niematerialnych form pomocy, ciągłej rehabilitacji (w tym także rehabilitacji środowiskowej), zwłaszcza zaś pracy socjalnej. Przeniesienie tej grupy klientów do systemu zaopatrzenia społecznego pozbawiło pracowników socjalnych możliwości ewidencjonowania takich osób i monitorowania ich sytuacji życiowej. Zaprzeszcza się w ten sposób szansę na ich integrację ze środowiskiem lokalnym. Zachodzi obawa, że ta grupa świadczeniobiorców może być zagrożona wykluczeniem społecznym.

Kolejne zmiany legislacyjne nakładały na ośrodki pomocy społecznej nowe zadania. Zlecenie tym placówkom wypłat świadczeń rodzinnych³¹ spowodowało zmianę ich roli, stały się one bowiem biurami wypłat. Dość często, zwłaszcza w gminach wiejskich, obsługa tego zadania odbywa się kosztem pracowników socjalnych, zaniedbujących w ten sposób pracę socjalną i inne zadania kompetencyjne³².

28 Ustawa z dnia 24 lipca 1998 roku o zmianie niektórych ustaw określających kompetencje organów administracji publicznej – w związku z reformą ustrojową państwa (Dz.U. z 1998 r., Nr 106, poz. 668).

29 Por.: J. Krzyszkowski, *Wzloty i upadki, czyli mozolne tworzenie polityki publicznej w obrębie pomocy społecznej*, op. cit.; M. Rymśa, *Praca socjalna i pracownicy socjalni po reformie samorządowej z 1999 r.*, op. cit.

30 Ustawa z dnia 27 czerwca 2003 roku o rencie socjalnej (Dz.U. z 2003 r., Nr 135, poz. 1268 ze zm.).

31 Ustawa z dnia 28 listopada 2003 roku o świadczeniach rodzinnych (Dz.U. z 2003 r., Nr 228, poz. 2255 ze zm.).

32 Por. S. Golinowska, *Polski system pomocy społecznej prowadzi do uzależnienia od zasiłków. Ratujemy dzieci, jeśli nie można już pomóc ich rodzicom*, op. cit.

Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej³³ zastąpiła ustawę z dnia 29 listopada 1990 roku o pomocy społecznej, nowelizowaną kilkanaście razy, i była ściśle związana z pokrewnymi aktami prawnymi (ustawą o zatrudnieniu socjalnym i ustawą o rencie socjalnej) oraz z przygotowywanym projektem ustawy o świadczeniach rodzinnych, a także z ustawą o dochodach jednostek samorządu terytorialnego. Celem nowej ustawy było dostosowanie systemu pomocy społecznej do aktualnych warunków społeczno-gospodarczych i możliwości finansowania pomocy społecznej przez budżet państwa i budżety jednostek samorządu terytorialnego, przy jednoczesnym zapewnieniu dochodów na poziomie tak zwanej interwencji socjalnej, ustalonym na podstawie parametrów określonych przez Instytut Pracy i Spraw Socjalnych. Dużo miejsca w nowych uregulowaniach poświęcono sprawie patologii społecznej i powrotu do normalnego życia (społeczeństwa) osób, które z różnych przyczyn znalazły się poza nim. Projekt ustawy już na etapie przygotowań budził wiele wątpliwości i był krytykowany przez wielu ekspertów³⁴.

Jacek Lang (ekspert do spraw legislacji) i Jolanta Szymańczyk pisali: „W efekcie nie wprowadzono istotnych zmian merytorycznych, natomiast «gąszcz przepisów» spowodował niejasność struktury systemu i zakresu kompetencji podmiotów w nim funkcjonujących. Ponadto projektodawcy proponowane zmiany wprowadzili chaotycznie i nieuważnie, w projekcie jest dużo przepisów na tyle niezrozumiale sformułowanych, że trudno uznać, czy brzmienie przepisu wynika z intencji projektodawcy czy też jest efektem błędu technicznego. Słabą stroną projektu jest też jego uzasadnienie; brakuje w nim na przykład porównania z obecnie obowiązującym prawem, krytyki tego prawa i podania przyczyn wprowadzenia nowych regulacji. Utrudnia to analizę projektu i ocenę jego przydatności»³⁵.

Zgodnie z przewidywaniami, nowa ustawa nie wprowadziła istotnych zmian w funkcjonowaniu systemu, a niektóre z nowych zapisów nie sprawdziły się w praktyce. Ustawa nałożyła na ośrodki pomocy społecznej między innymi obowiązek opracowania strategii rozwiązywania problemów społecznych. W rezultacie powstały „martwe dokumenty”, często opracowywane przez wyspecjalizowane firmy lub powielane z dostępnych w Internecie gotowych wzorów. Przygotowanie strategii nie zawsze było poprzedzone rzetelną diagnozą problemów społecznych i konsultacją społeczną. Są to więc dokumenty bezużyteczne, a władze gminy nie egzekwują od podległych im jednostek realizacji tych zapisów³⁶.

33 Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz.U. z 2004 r., Nr 64, poz. 593).

34 Por. T. Kaźmierczak, *Ocena rządowego projektu ustawy o pomocy społecznej*, „Analizy i Opinie”, nr 17, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2003.

35 Por. *Opinia prawna i merytoryczna dot. rządowego projektu ustawy o pomocy społecznej. Uwagi do projektu ustawy o pomocy społecznej. Dział II, Rozdział 4: Opieka nad rodziną i dzieckiem* – <http://orka.sejm.gov.pl>.

36 Por. wyniki badania z 2006 roku w: R. Szarfenberg, *Sytuacja w pomocy społecznej w świetle opinii pracowników socjalnych z województwa łódzkiego*, [w:] M. Bąkiewicz, M. Grewiński (red.), *Praca socjalna w środowisku lokalnym*, Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 2009.

Załącznikami do strategii powinny być odpowiednie programy. W praktyce jest to najczęściej gminny program profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych oraz gminny program przeciwdziałania narkomanii. Ich opracowanie jest zadaniem obowiązkowym gminy, wynikającym z innych ustaw, dlatego programy te muszą być corocznie tworzone na nowo i ogłaszane (ponadto stanowią one podstawę wydatkowania środków budżetowych z tak zwanego funduszu alkoholowego). Artykuł 17 nowej ustawy o pomocy społecznej stanowi, że „do zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym należy: 1) opracowanie i realizacja gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych ze szczególnym uwzględnieniem programów pomocy społecznej, profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych i innych, których celem jest integracja osób i rodzin z grup szczególnego ryzyka”³⁷. Zarówno z tego zapisu, jak i z treści ustawy o wychowaniu w trzeźwości wynika, że koordynatorami tych programów powinny być ośrodki pomocy społecznej. W praktyce jest tak, że zajmują się one tym obszarem tylko w niewielkim zakresie lub w ogóle nie włączają się w żadne działania profilaktyczne. W placówkach tych po prostu brakuje pracowników wyspecjalizowanych w pracy ze środowiskiem.

Do skutecznego prowadzenia pracy socjalnej są niezbędne w miarę stabilne przepisy prawne. Ciągłe nowelizacje ustawy o pomocy społecznej i przepisów wykonawczych zmuszają pracowników pomocy społecznej do koncentrowania się w swojej działalności głównie na aspektach formalnoprawnych, zamiast na kwestiach merytorycznych.

Kadry, kształcenie, profesjonalizacja³⁸

Przełomowym momentem w rozwoju profesjonalnych instytucji pomocy społecznej było uchwalenie w 1990 roku nowej ustawy o pomocy społecznej, która określiła status pracowników socjalnych. Mimo że kwestie dotyczące kształcenia są omawiane w innym opracowaniu niniejszej publikacji³⁹, pozwolę sobie wnieść kilka uwag i sugestii, które pochodzą bezpośrednio od pracowników socjalnych.

Podejmowane po 1990 roku próby doskonalenia systemu kształcenia służb socjalnych przynoszą rezultaty, ale ukazują także pewne niedostatki. Jako wykładowca na pierwszym i drugim stopniu specjalizacji dla pracowników

37 Art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej.

38 Analiza nie obejmuje zmian ilościowych w służbach społecznych po 1989 roku. Szerzej na ten temat – por. M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku* [w niniejszym tomie] [przyj. red.].

39 Por. J. Szmagański, *Kształcenie do pracy socjalnej w Polsce po 1989 roku* [w niniejszym tomie].

socjalnych zauważam duże zróżnicowanie w poziomie wiedzy słuchaczy i ich umiejętności w zakresie pracy socjalnej. Świadczy to, między innymi, o różnicy w standardach kształcenia na poszczególnych uczelniach. Jak wynika z opinii pracowników socjalnych wyrażonych w ankietach ewaluacyjnych po zakończeniu szkoleń⁴⁰, w programach kształcenia zdecydowanie za mało czasu przeznaczają się na szkolenie praktyczne (ćwiczenia, warsztaty). Na zadane w ankiecie pytanie: „Jakie zmiany należałoby wprowadzić w kolejnych szkoleniach?” respondenci odpowiadali, wskazując najczęściej potrzebę większej liczby warsztatów, dłuższego czasu trwania kursu, utworzenia nowego modułu dotyczącego pracy socjalnej w innych placówkach pomocy społecznej, ograniczenia zajęć teoretycznych na rzecz zajęć praktycznych.

Według słuchaczy, w programach brakuje zajęć przydatnych w prowadzeniu trudnych spraw, a także szkoleń specjalistycznych, na przykład w zakresie rozwiązywania konkretnych problemów, pracy ze środowiskiem czy rodziną problemową, oraz z zakresu poradnictwa metodycznego i prawnego. W codziennej praktyce pracownik socjalny nie ma możliwości bieżącego konsultowania się w procesie pracy z rodziną. Jedynym ratunkiem pozostaje wtedy samopomoc koleżeńska. Moje obserwacje potwierdzają również praktycy pomocy społecznej, którzy brali udział w debacie na forum internetowym. Postulowali oni, „aby kształcenie lepiej przygotowywało absolwentów do ich roli zawodowej, skutecznie wyposażyło w wiedzę na temat warsztatu, technik i etapów postępowania metodycznego. Przekazywana wiedza jest bowiem traktowana jako abstrakcja, nieprzekładalna na konkretne sytuacje życiowe, z jakimi zmagają się pomoc społeczna w codziennej pracy. Bez tego przełożenia górę biorą stereotypy, próby załatwiania spraw «na chwilę», bez uwzględnienia dłuższej perspektywy”⁴¹.

W podnoszeniu kwalifikacji zawodowych przydałaby się także motywacja finansowa, pracownicy socjalni uważają bowiem, że równoległe ze szkoleniami powinien iść awans zawodowy i obowiązkowa podwyżka wynagrodzenia.

W zakresie doskonalenia zawodowego na pochwałę zasługuje (przynajmniej w województwie lubelskim) działalność szkoleniowa świadczona przez regionalne ośrodki polityki społecznej. Organizowane przez nie szkolenia, z których sama korzystałam, cieszą się dużym zainteresowaniem i są naprawdę przydatne. Mówiąc o podnoszeniu kwalifikacji zawodowych służb społecznych, należy podkreślić możliwość kształcenia w ramach projektów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego, które

40 Dane pochodzą z ankiet ewaluacyjnych słuchaczy specjalizacji pierwszego i drugiego stopnia w zawodzie pracownik socjalny (dotychczas zakończone trzy edycje), prowadzonej w Akademii Pedagogiki Specjalnej w Warszawie w ramach projektu „Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników pomocy i integracji społecznej” Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

41 Z. Skuza, B. Żukowska, *Wokół 13 postulatów. Propozycje zmian w pomocy społecznej*, „Problemy Społeczne” 2010, nr 3 (maj-czerwiec), s. 39.

stanowią poważną ofertę dla służb społecznych. Szkolenia te – ze względu na swoją atrakcyjność – cieszą się dużym zainteresowaniem pracowników pomocy społecznej.

Obecny system pomocy społecznej charakteryzuje wysoki stopień biurokratyzacji – działania pracownika socjalnego koncentrują się na gromadzeniu różnych dokumentów, które stanowią podstawę podjęcia decyzji. Główny nacisk kładzie się na przestrzeganie prawa dotyczącego przyznawania świadczeń materialnych, nie zaś na pracę socjalną, co powoduje upadek jej znaczenia w procesie pracy z klientem. Skutkuje to tym, że pracownik socjalny jest postrzegany jako dawca świadczeń materialnych⁴².

Z rozwojem służb społecznych wiąże się status zawodowy pracowników socjalnych. W porównaniu z pokrewnymi grupami zawodowymi, na przykład psychologami, pedagogami czy kuratorami sądowymi, profesja pracownika socjalnego cieszy się niskim prestiżem⁴³. Niektóre instytucje, jak sądy czy placówki służby zdrowia, nie doceniają pracowników socjalnych jako partnerów współpracy. Przykładem właściwych relacji w tym zakresie mogą być niektóre państwa europejskie (Szwecja, Norwegia, Niemcy) lub Stany Zjednoczone, gdzie pracownik socjalny ma bardzo szerokie uprawnienia i kompetencje⁴⁴.

Trzeba powiedzieć, że do niskiego statusu zawodowego przyczyniają się sami pracownicy socjalni. Nieumiejętność propagowania profesji w środowisku, niepodejmowanie własnych inicjatyw współpracy, ograniczona aktywność zrzeszeniowa i integracyjna – to słabe punkty tej grupy zawodowej.

Infrastruktura pomocy społecznej

Po 1989 roku nastąpił wyraźny rozwój różnych instytucji pomocowych. Przełomem było powołanie w 1990 roku ośrodka pomocy społecznej w każdej gminie. W tym miejscu chciałabym zwrócić uwagę na niekonwencjonalny sposób ustanawiania tych jednostek. Powszechnie się uważa, że zostały one utworzone na mocy ustawy z 1990 roku, co jest nieprawdą, gdyż ośrodki pomocy społecznej były powoływane w gminach od marca do lipca 1990 roku, a więc przed uchwaleniem ustawy. Podstawą podjęcia przez ówczesne rady narodowe stosownych uchwał było pismo premiera Tadeusza Mazowieckiego,

42 I. Rybka, *Diagnoza pomocy społecznej w Polsce w latach 1991–2006. Możliwości i bariery zastosowania instrumentów ekonomii społecznej w pomocy społecznej*, op. cit. Por. także dane uzyskane w ramach kilkumiesięcznej debaty praktyków pomocy społecznej, prowadzonej na niezależnym portalu internetowym ops.pl na przełomie 2009 i 2010 roku.

43 Por. R. Szarfenberg, *Sytuacja w pomocy społecznej w świetle opinii pracowników socjalnych z województwa łódzkiego*, op. cit.

44 K. Frysztacki, *Socjalna Ameryka. O obszarze pomocy społecznej i pracy socjalnej w Stanach Zjednoczonych*, Zakład Wydawniczy „Nomos”, Kraków 2005; E. Kantowicz, *Praca socjalna w Europie. Inspiracje teoretyczne i standardy kształcenia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2008.

skierowane do wojewodów, a następnie do prezydentów miast i naczelników gmin, w którym były zawarte, traktowane dziś humorystycznie, słowa: „[...] z uwagi na powyższe proszę i polecam: 1/ przedstawienie radom narodowym na najbliższej sesji projektu uchwały tworzącej jednostkę budżetową – Ośrodek Pomocy Społecznej”.

Niestety, wiele do życzenia pozostawia baza lokalowa instytucji pomocowych i warunki pracy służb społecznych. Jak mi wiadomo, w większości placówek pracuje się w pomieszczeniach wieloosobowych. Takie warunki, po pierwsze, nie zapewniają pracownikom socjalnym możliwości swobodnej rozmowy z klientem, ale także uwłaczają jego godności⁴⁵. Klient, przychodząc do ośrodka pomocy społecznej z bardzo osobistymi sprawami, ma prawo do zachowania swojej prywatności. Obecność innych osób krępuje go i uniemożliwia otwarcie się.

pozytywnym zjawiskiem jest wzrost liczby różnych ośrodków wsparcia⁴⁶. Do dość intensywnie się rozwijających należą środowiskowe domy samopomocy dla osób z zaburzeniami psychicznymi. Z założenia miały to być placówki rotacyjne, których cel stanowiło przygotowanie pacjenta – po pobycie w szpitalu – do życia w środowisku. Praktyka zweryfikowała potrzeby. Znaczna część pensjonariuszy środowiskowych domów samopomocy to osoby z niepełnosprawnością intelektualną, które nigdy nie osiągną pełnej wydolności społecznej i będą stale korzystać z tych placówek.

Mimo rozwoju instytucji pomocowych jest odczuwalny brak niektórych rodzajów placówek, na przykład resocjalizujących sprawców przemocy. W ostatnich latach skupiono się na tworzeniu hosteli dla ofiar przemocy. Izolowanie tych osób jedynie na określony czas jest działaniem doraźnym, w praktyce bowiem wygląda to tak, że wcześniej czy później ofiara wraca do domu, a w stosunku do sprawcy przemocy nie podejmuje się żadnych działań terapeutycznych i resocjalizacyjnych. System hosteli dla kobiet nie sprawdza się zupełnie w środowisku wiejskim. Ta patologia instytucji sprawia, że pracownik socjalny czuje się bezradny i bezsilny wobec problemów, jakie musi rozwiązywać.

Za niezadowolającą uważam stan ilościowy i jakościowy domów pomocy społecznej. Placówki takie powinny funkcjonować w każdym powiecie. Pracując w ośrodku pomocy społecznej, niejednokrotnie musiałam umieszczać swoich podopiecznych w bardzo odległych domach opieki społecznej, izolując ich od dalszej rodziny czy znajomych i uniemożliwiając im kontakt z dotychczasowym środowiskiem.

Zdecydowanie pozytywnym zjawiskiem jest rozwój organizacji pozarządowych, które wspomagają samorządy w realizacji zadań z zakresu pomocy

45 Por. R. Szarfenberg, *Sytuacja w pomocy społecznej w świetle opinii pracowników socjalnych z województwa łódzkiego*, op. cit.

46 Por. statystyki pomocy społecznej Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej – <http://www.mpips.gov.pl/index.php>.

społecznej⁴⁷. Wyraźnie wzrasta znaczenie organizacji pozarządowych jako usługodawców w systemie pomocy społecznej⁴⁸. Sprzyjają temu zapisy ustawy o pomocy społecznej⁴⁹, umożliwiające organom administracji rządowej i samorządowej zlecanie zadań podmiotom trzeciego sektora. Trzeba jednak powiedzieć, że nie wszystkie samorządy korzystają z tych możliwości, traktując niekiedy organizacje pozarządowe jak konkurentów, nie zaś partnerów, w realizacji zadań z obszaru pomocy społecznej.

Metody pracy socjalnej

Podstawę profesjonalnej pracy socjalnej stanowią: wiedza, wartości i umiejętności⁵⁰. Pracownicy socjalni powinni wykorzystywać w swojej pracy trzy metody pracy socjalnej: pracę z indywidualnym przypadkiem, pracę grupową i pracę środowiskową. Z oczywistych względów podstawową metodą stosowaną przez pracowników socjalnych jest metoda pracy z indywidualnym przypadkiem (metoda indywidualna). Klasyczna metoda grupowa jest rzadko praktykowana w ośrodkach pomocy społecznej. Przyczyną może być brak odpowiedniego przygotowania kadr tych placówek do prowadzenia grup, a ponadto niedostatek czasu i możliwości organizacyjnych (zajmowanie się w godzinach pracy klientami indywidualnymi). Pojawiają się niekiedy inicjatywy pracy z grupą na przykład osób bezrobotnych, ofiar przemocy, dzieci z rodzin problemowych. Są to jednak raczej działania wyjątkowe, realizowane najczęściej w ramach projektów socjalnych. Podobnie wygląda sytuacja ze stosowaniem metody środowiskowej, która, moim zdaniem, jest metodą przyszłościową i powinna być popularyzowana przez służby społeczne.

W ostatnim okresie można zauważyć wzrost zainteresowania działaniami dla środowiska. Elementem motywującym w tym zakresie jest na pewno możliwość realizacji zadań przy wykorzystaniu funduszy Unii Europejskiej. Stosowanie tej metody przez ośrodki pomocy społecznej w szerszym niż do tej pory zakresie – oprócz oczywistych korzyści dla środowiska lokalnego – zwiększałoby niewątpliwie prestiż służb społecznych w miejscowej społeczności.

47 Por. raporty z serii „Podstawowe fakty o organizacjach pozarządowych” Stowarzyszenia Klon/Jawor – <http://civicpedia.ngo.pl/files/civicpedia.pl/public/raport> [dostęp: 8 września 2011 roku]. Wykazało ono między innymi, że w pierwszym kwartale 2008 roku w rejestrze REGON – prowadzonym przez Główny Urząd Statystyczny spisie podmiotów gospodarki narodowej – zarejestrowano 58 237 stowarzyszeń (bez ochotniczych straży pożarnych) i 9106 fundacji. Według stanu na 1 września 2009 roku, w rejestrze REGON było już 64,5 tysiąca stowarzyszeń i 10,1 tysiąca fundacji. Dla porównania – w 2006 roku było 55 016 stowarzyszeń i 8212 fundacji.

48 Por.: *Społeczny kontekst rozwoju ekonomii społecznej w Polsce w latach 2005–2007. Raport z badań*, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Warszawa 2008; I. Rybka, *Diagnoza pomocy społecznej w Polsce w latach 1991–2006. Możliwości i bariery zastosowania instrumentów ekonomii społecznej w pomocy społecznej*, op. cit.

49 Art. 25 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej.

50 K. Wódcz, *Profesjonalizm jako wyznacznik tożsamości zawodowej pracownika socjalnego*, [w:] A. Niesporek, K. Wódcz (red.), *Praca socjalna w Polsce. Badania, kształcenie, potrzeby praktyki*, op. cit., s. 138.

Z moich obserwacji i kontaktów ze słuchaczami kursów specjalizacyjnych wynika, że pracownicy socjalni nie rozumieją istoty metody indywidualnej, nie postępują bowiem zgodnie z działaniem metodycznym. Praca socjalna z rodziną powinna przygotować ją do samodzielnego rozwiązania problemu. Brak jasno sformułowanych celów, niepodejmowanie działań profilaktycznych, nieprowadzenie oceny i ewaluacji działania, nadopiekuńczość ekonomiczna, niekontraktowanie pomocy, niestawianie określonych wymagań wobec wspomagane go, przejmowanie za niego funkcji – to najczęstsze grzechy pracowników socjalnych i działania wbrew zasadzie pomocniczości.

Pracownicy socjalni nie radzą sobie z prowadzeniem spraw trudnych, przy ich rozwiązywaniu są bowiem osamotnieni. W systemie pomocy społecznej brakuje ośrodków metodycznych, konsultantów, specjalistów różnych dyscyplin, którzy wspieraliby i doradzali, jak rozwiązywać zdiagnozowane problemy.

W celu podniesienia skuteczności pracy socjalnej wskazane jest także upowszechnienie superwizji – jako praktycznej i profesjonalnej pomocy dla osób zajmujących się pomaganiem. Powinna ona pełnić zwłaszcza dwie funkcje: edukacyjną (dotyczącą poszerzania wiedzy, doskonalenia umiejętności rozwiązywania problemów) i wsparcia emocjonalnego pracownika (ochrona przed nadmiernym stresem, a w konsekwencji przed wypaleniem zawodowym).

Podsumowanie

Przedstawiona analiza wybranych czynników warunkujących funkcjonowanie pracowników socjalnych pozwala odpowiedzieć na postawione na wstępie pytanie o to, czy rzeczywiście nastąpił rozwój służb społecznych w Polsce.

Udzielenie jednoznacznej odpowiedzi nie jest jednak proste. Niewątpliwie po 1989 roku nastąpiło wiele zmian w charakterze pracy służb społecznych. Przede wszystkim powołano wyspecjalizowane jednostki samorządowe, zatrudniające wykwalifikowaną, jak na tamte czasy, kadrę. Mimo że popełniono wiele błędów, ośrodki pomocy społecznej zaistniały w środowisku lokalnym.

Potwierdzają to badania, jakie przeprowadziłam w 2002 roku w województwie lubelskim, z których wynika, że ośrodki pomocy społecznej są najlepiej rozpoznawalnymi instytucjami pomocowymi. Ponad połowa mieszkańców (50,7%) prezentowała wobec nich postawy afirmatywne, 8,3% – obojętne, 23,8% – negatywne, a 17,2% badanych nie miało zdania⁵¹. Pracownicy instytucji pomocowych są znani w środowisku lokalnym (kadra instytucji pomocowych jest zazwyczaj utożsamiana z pracownikami socjalnymi), co świadczy

51 M. Kozak, *Postawy mieszkańców woj. lubelskiego wobec instytucji pomocy społecznej*, Lublin 2005 [mps pracy doktorskiej, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie].

o dużej popularności zawodu pracownika socjalnego. Badania wykazały, że instytucje pomocowe zajmują wysokie miejsce w strukturze gminy. Do celów badawczych instytucje gminne pogrupowałam według sześciu kategorii: kulturalne, oświatowe, medyczne, pomocowe, administracyjne i gospodarcze. Instytucje pomocowe zostały sklasyfikowane na drugim miejscu (po instytucjach medycznych).

Za sukces należy uznać opracowanie przez Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych i uchwalenie na zjeździe tej organizacji w 1998 roku *Kodeksu Etycznego*⁵². Jak wynika z preambuły tego dokumentu, „*Kodeks Etyczny*, jako zbiór wytycznych codziennego postępowania zawodowego, ma służyć wszystkim tym, którzy zdecydowali się związać swą przyszłość z zawodem pracownika socjalnego. Zawiera on pewne standardy zachowań etycznych, których pracownicy socjalni muszą przestrzegać, wykonując swój zawód. Standardy te odnoszą się do zawodu, relacji ze współpracownikami, klientami, pracodawcą i społeczeństwem. Stanowi on podstawę do rozwiązywania sporów etycznych, gdy zachodzi wątpliwość, że postępowanie pracownika socjalnego nie spełnia warunków w nim zawartych lub z niego wynikających. *Kodeks* stara się objąć etyczną regulacją możliwie najistotniejsze sfery aktywności pracownika socjalnego”⁵³. Część pracowników socjalnych wyrażała krytyczne opinie na temat treści kodeksu, zarzucając autorom zbyt dużą ogólnikowość, stosowanie niezrozumiałych dla pracowników socjalnych pojęć (na przykład „spolegliwa opiekuńczość”) i pewne sprzeczności z przepisami prawa⁵⁴ (na przykład pkt 9 w dziale drugim zawierał stwierdzenie, że pracownik socjalny „za zgodą klienta ma prawo zaprzestać świadczenia pomocy, gdy wyczerpane zostały przewidziane prawem świadczenia lub gdy takie świadczenia nie są już potrzebne”⁵⁵). Ponadto zauważono, że kodeks zawiera same nakazy i zakazy, brakuje w nim jednak uprawnień i przywilejów. Mimo to uchwalenie tego dokumentu stanowiło ważny krok w stronę profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce i podniesienia prestiżu pracowników socjalnych. Szkoda tylko, że jest on martwą regulacją, słabo znaną pracownikom socjalnym.

Bardzo ważnym wydarzeniem w rozwoju służb społecznych w Polsce było ustanowienie Dnia Pracownika Socjalnego (21 listopada), wprowadzonego nowelizacją ustawy o pomocy społecznej z 1996 roku (art. 51 ust. 4)⁵⁶. Dzień ten wybrano nieprzypadkowo – 21 listopada 1989 roku w miejscowości Charzykowy w Borach Tucholskich odbyło się spotkanie pracowników

52 *Kodeks Etyczny Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych, Zarząd Główny Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych, Warszawa 1998.*

53 *Ibidem.*

54 Por. I. Chłudzińska, D. Grodzka, *Kodeks Etyczny PTPS w opinii słuchaczy Szkoły Policealnej Pracowników Służb Społecznych w Olsztynie*, „Praca Socjalna” 2000, nr 2.

55 *Ibidem.*

56 Ustawa z dnia 14 czerwca 1996 roku o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o zatrudnieniu i przeciwdziałaniu bezrobociu (Dz.U. z 1996 r., Nr 100, poz. 459).

pomocy społecznej szczebla wojewódzkiego z Jackiem Kuroniem i doktor Joanną Staręgą-Piasek. Stwierdzono wówczas, że w nowej sytuacji społecznej, w okresie transformacji, pomoc społeczna to nie tylko wspieranie słabych, chorych i niepełnosprawnych, ale także pomoc ubogim, bezrobotnym i bezdomnym. Między innymi dlatego podczas tego spotkania padła propozycja przejścia przez ówczesne Ministerstwo Pracy i Polityki Socjalnej spraw pomocy społecznej oraz opracowania projektu nowej ustawy o pomocy społecznej i utworzenia wyspecjalizowanych placówek – ośrodków pomocy społecznej. Dla uczestników tego spotkania dzień 21 listopada urósł do rangi symbolu. Ważną rolę w ustanowieniu tego święta odegrało Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych⁵⁷.

Mówiąc o rozwoju służb społecznych, należy wspomnieć o działaniach, jakie środowisko pracowników socjalnych podejmuje w sprawie uchwalenia ustawy o zawodzie pracownika socjalnego. Prace nad jej przygotowaniem i uchwaleniem trwają od kilkunastu lat. Pierwsza inicjatywa pojawiła się tuż po przyjęciu przez sejm ustawy o pomocy społecznej z 1990 roku⁵⁸. Kwestia ta była poruszana na kolejnych zjazdach Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych (między innymi na III Krajowym Zjeździe w 1998 roku). W 2002 roku towarzystwo opracowało projekt ustawy, poprawiony w 2003 roku. W następnych latach zawieszano i wznawiano prace nad projektem, konsultowano, nanoszono poprawki. Od początku kwestia ustawy powołującej samorząd zawodowy budziła – i nadal budzi – wiele kontrowersji. Mimo to po wielu latach projekt trafił do sejmu. Z wypowiedzi sejmowej sekretarza stanu w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej z 10 lipca 2008 roku wynikało, że projekt miał być przedstawiony do konsultacji z członkami Rady Ministrów w 2009 roku. Niestety, losy projektu ustawy nie są obecnie znane. Minister pracy i polityki społecznej w piśmie z 8 września 2010 roku, w odpowiedzi na oświadczenie senatora Czesława Ryszki w sprawie potrzeby uchwalenia ustawy o zawodzie pracownika socjalnego i samorządzie zawodowym pracowników socjalnych, wyjaśniła, że „ministerstwo wstrzymało pracę nad ustawą o zawodzie pracownika socjalnego. Sprawą projektu zainteresowali się jednak posłowie, którzy zamierzali podjąć poselską inicjatywę ustawodawczą. Prace nad ustawą może podjąć również środowisko pracowników socjalnych w ramach obywatelskiej inicjatywy ustawodawczej wymagającej zebrania 100 tys. podpisów w celu skierowania projektu ustawy na ścieżkę legislacyjną. Z lektury pisma sygnowanego przez Pana Jarosława Dudę – Sekretarza Stanu w MPIPS – można się również dowiedzieć, że «w ministerstwie trwają prace nad całkiem nową ustawą o pomocy społecznej, w której to w szerszym niż dotychczas zakresie uwzględnione będą zapisy dot. profesji pracownik socjalny»⁵⁹. Sprawę tę pozostawiam bez komentarza.

57 M. Kozak, *Dlaczego 21 listopada jest dniem pracownika socjalnego?*, „Praca Socjalna” 2004, nr 3.

58 Por. A. Wiśniewska-Mucha w: „Gazeta Informacyjna Pomocy Społecznej” 1991, nr 86, s. 98.

59 Za: <http://ops.pl/news> [informacja z 1 października 2010 roku].

O rozwoju służb społecznych świadczy również powstawanie nowych instytucji pomocowych: domów pomocy społecznej, placówek specjalistycznego poradnictwa, w tym rodzinnego, placówek opiekuńczo-wychowawczych, ośrodków adopcyjno-opiekuńczych, ośrodków wsparcia, ośrodków interwencji kryzysowej, centrów integracji społecznej czy spółdzielni socjalnych.

Podsumowując, należy stwierdzić, że mimo wielu błędów i niepowodzeń następuje rozwój służb społecznych w Polsce. Jego dynamika jest zmienna. Zauważalne są dysfunkcje i niedoskonałości obecnego systemu, które mają negatywny wpływ na dalszy przebieg tego procesu. Przyczyn należy się doszukiwać w obecnie obowiązującym systemie pomocy społecznej, sytuacji społeczno-ekonomicznej kraju, a także w samym środowisku pracowników socjalnych. Należy jak najszybciej zmienić tę sytuację i podjąć działania naprawcze. Do najważniejszych zaliczyłabym:

- podniesienie jakości kształcenia,
- zwiększenie prestiżu pracowników socjalnych,
- uaktywnienie działalności Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych,
- przywrócenie znaczenia pracy socjalnej jako działalności zawodowej,
- ograniczenie biurokracji,
- wprowadzenie doskonalenia zawodowego na pogłębionych kursach specjalizacyjnych,
- umożliwienie pracownikom socjalnym korzystania z poradnictwa metodycznego i upowszechnienie superwizji,
- zweryfikowanie roli powiatowych centrów pomocy rodzinie w systemie pomocy społecznej,
- podniesienie skuteczności pracy socjalnej przez wprowadzanie aktywizujących form pomocy,
- położenie większego nacisku na profilaktykę w pracy socjalnej,
- szersze niż dotychczas wykorzystanie metody środowiskowej (podejmowanie przez ośrodki pomocy społecznej działań na rzecz środowiska lokalnego),
- zwiększenie współpracy instytucji pomocowych z trzecim sektorem.

Zbudowany w 1989 roku model organizacyjny pomocy społecznej wymaga działań naprawczych. Niepodejmowanie ich może spowodować negatywne skutki społeczne i opóźni proces profesjonalizacji służb społecznych w Polsce.

Jerzy Szmagański

Kształcenie do pracy socjalnej w Polsce po 1989 roku

Wprowadzenie

Nie tylko w Polsce 1989 rok jest datą przełomową w historii pracy socjalnej. Zmiany polityczne zainicjowane wówczas w Polsce pobudziły dążenia do demokracji w państwach zaanektowanych lub politycznie kontrolowanych przez Związek Radziecki. Wraz z tymi dążeniami pojawiło się pragnienie odbudowy kształcenia do pracy socjalnej tam, gdzie zostało ono zniszczone w imię komunistycznej doktryny państwa sprawiedliwości społecznej, podjęto także starania o tworzenie tego kształcenia tam, gdzie go nigdy nie było, między innymi również w Rosji. W tym ruchu na rzecz rozwoju kształcenia pracowników socjalnych Polska znalazła się w sytuacji szczególnej, ponieważ kształcenie pracowników socjalnych istniało w tym czasie w warunkach polskich, pielęgnując fundamentalne tradycje pracy socjalnej.

Trzeba również przypomnieć, że niemal w tym samym czasie, dokładnie 21 grudnia 1988 roku, Rada Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej ustanowiła dyrektywę 89/48/EWG w sprawie ogólnego systemu uznawania dyplomów ukończenia studiów wyższych, przyznawanych po ukończeniu kształcenia i szkolenia zawodowego, trwających co najmniej trzy lata¹, biorąc pod uwagę, że „jednym z celów Wspólnoty jest zniesienie przeszkód w swobodnym przepływie osób i świadczeniu usług między Państwami Członkowskimi [...] w celu szybkiego sprostania oczekiwaniom obywateli Wspólnoty, którzy posiadają dyplomy szkół wyższych przyznawane w wyniku ukończenia kształcenia i szkolenia zawodowego, wydane w Państwie Członkowskim innym niż to, w którym chcą wykonywać swój zawód, powinno się również ustalić

1 Dz.U. WE L 19/16, PL, 24 stycznia 1989 roku.

inną metodę uznawania takich dyplomów, tak aby umożliwiła ona zainteresowanym wykonywanie tych wszystkich rodzajów działalności zawodowej, które w przyjmującym Państwie Członkowskim są warunkowane zakończeniem kształcenia i szkolenia odbywanego po ukończeniu szkoły średniej, pod warunkiem że obywatele ci posiadają dyplom przygotowujący ich do wykonywania tych rodzajów działalności, przyznany w wyniku ukończenia studiów trwających co najmniej trzy lata i wydany w innym Państwie Członkowskim”². Zawodom takim zostało przydane miano regulowanych, to jest takich, których wykonywanie wymaga posiadania dyplomu na mocy przepisów ustawowych, wykonawczych lub administracyjnych³.

Niespełna rok później – w wyniku inicjatywy ustawodawczej rządu Tadeusza Mazowieckiego – praca socjalna została usankcjonowana jako działalność zawodowa ustawą z dnia 29 listopada 1990 roku o pomocy społecznej⁴. Zapoczątkowano wówczas zmiany w kształceniu do pracy socjalnej, które stopniowo doprowadziły do uzyskania przez nią statusu zawodu regulowanego w rozumieniu dyrektywy 89/48/EWG i jej nowelizacji, z których ostatnia zawiera się w dyrektywie 2005/36/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 września 2005 roku w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych⁵. Bez dogłębnych badań historycznych trudno obecnie ustalić, czy ówczesne przynajmniej częściowe ustawowe powiązanie kwalifikacji uprawniających do wykonywania pracy socjalnej z wyższym wykształceniem było pierwszą zmianą intencjonalną, która przybliżyła tę pracę do zdobycia statusu zawodu regulowanego, czy tylko doprowadziła do podniesienia jej jakości. Z dwudziestoletniej perspektywy widać jednak następne zmiany w regulacjach kształcenia do zawodu pracownika socjalnego, które doprowadziły to kształcenie do poziomu spełniającego formalne wymagania dotyczące zawodów regulowanych, przyjęte we Wspólnocie Europejskiej (od 1993 roku Unii Europejskiej). Widać także, że zmiany te następowały w ramach polskiej tradycji kształcenia pracowników socjalnych. Niniejsze opracowanie jest prowadzonym z tej perspektywy przeglądem strukturalnych i programowych przemian w systemie kwalifikacyjnego kształcenia pracowników socjalnych, jakie zachodzą od 1989 roku.

Dziedzictwo u progu przemian

Tradycja kształcenia do pracy socjalnej w Polsce sięga początku XX wieku, kiedy najpierw w Warszawie (w 1907 roku), a następnie w Krakowie (w 1916 roku) zostały podjęte pierwsze inicjatywy kształcenia ówczesnych tak zwanych

2 *Ibidem*, s. 337.

3 *Ibidem*, art. 1d, s. 339.

4 Dz.U. z 1990 r., Nr 87, poz. 506.

5 Dz.U. UE L 255/22, PL, 30 września 2005 roku.

pracowników społecznych⁶. Podstawy teoretyczne i organizacyjne tego kształcenia stworzyła jednak Helena Radlińska, uruchamiając w 1925 roku przy Wolnej Wszechnicy Polskiej w Warszawie Studium Pracy Społeczno-Oświatowej, a w nim między innymi dwie specjalności: organizator życia kulturalnego i opieki społecznej oraz organizator opieki społecznej nad dziećmi i młodzieżą. Tym samym, w odróżnieniu od pierwszych zawodowych szkół pracy socjalnej w innych krajach europejskich, w Polsce zostało rozwinięte kształcenie pracowników socjalnych na poziomie studiów wyższych. Programy Studium Pracy Społeczno-Oświatowej łączyły teorie z zakresu pedagogiki społecznej, socjologii, psychologii, polityki społecznej i prawa z zajęciami praktycznymi w placówkach oświaty pozaszkolnej i opieki społecznej⁷. Istotą koncepcji Heleny Radlińskiej było, przywołując jej słowa, „wydobycie i pomnażanie sił ludzkich, ich usprawnianie i organizacja wspólnego działania dla dobra ludzi”⁸. Kształcącego znaczenia tej koncepcji dla praktyki dowodzą opracowania słuchaczy studium – pracowników opieki społecznej w Warszawie w latach 1923–1947 – opisujące stosowanie wówczas technik usamodzielniania podopiecznych, a także wywiadu środowiskowego⁹, który w prekursorskich krajach pracy socjalnej, Anglii i Stanach Zjednoczonych, stał się narzędziem odróżniającym tę pracę od tradycyjnej filantropii. Działalność Heleny Radlińskiej polegała nie tylko na wypracowaniu zrębów wizjonerskiej, do dziś aktualnej koncepcji pracy socjalnej, ale także na wykształceniu uczniów i następców, którzy podzielali jej idee. Helena Radlińska i jej uczniowie podczas okupacji hitlerowskiej kontynuowali konspiracyjne, zagrożone karą śmierci seminaria Studium Pracy Społeczno-Oświatowej. Po wojnie, w 1945 roku, Helenie Radlińskiej powierzono Katedrę Pedagogiki Społecznej na utworzonym wówczas Uniwersytecie Łódzkim, gdzie do 1950 roku prowadziła prace nad rozwojem teorii pedagogicznej i teorii pracy socjalnej, jednocześnie inicjując szkolenia pracowników opieki społecznej. W 1950 roku z woli komunistów, terrorem politycznym narzucających Polsce swoją władzę, katedra Heleny Radlińskiej została zlikwidowana wraz z odbudowywanym po wojnie systemem opieki społecznej, niepasującym do doktryny „ustroju sprawiedliwości społecznej”. Pracę socjalną i kształcenie pracowników socjalnych – jako „przeżytki kapitalizmu” – uznano za niepotrzebne.

Dopiero w latach sześćdziesiątych XX wieku, w okresie poluzowania doktryny komunistycznej pod wpływem jej ewidentnych niepowodzeń

6 W. Theiss, *Bojownik, instruktor, profesjonalista. Z tradycji zawodu pracownika socjalnego w Polsce*, „Praca Socjalna” 1992, nr 1.

7 I. Lepalczyk, *Helena Radlińska. Życie i twórczość*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2001, s. 77–83; W. Wyrobkova-Pawłowska, *Studium Pracy Społeczno-Oświatowej Wolnej Wszechnicy Polskiej*, [w:] E. Leś, J. Rosner (red.), *Kształcenie pracowników socjalnych*, Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych, Warszawa 1991, s. 14–22.

8 H. Radlińska, *Pedagogika społeczna*, Ossolineum, Wrocław 1961, s. 335.

9 Por. na przykład: M. Aszoff, *Działalność opiekuńcza II Ośrodka Zdrowia i Opieki w śródmiejskiej Warszawie*, [w:] M. Gładkowska, A. Uziębło, W. Theiss, W. Wyrobkova-Pawłowska, H. Zytkowicz (red.), *Opieka społeczna w Warszawie 1923–1947*, Interart, Warszawa 1995, s. 33–58.

w praktyce, Ministerstwo Zdrowia i Opieki Społecznej zaczęło tworzyć dwuletnie pomaturalne szkoły pracy socjalnej. Program dla tych szkół, nawiązujący do przesłania Studium Pracy Społeczno-Oświatowej, opracowała złożona ze specjalistów Komisja Programowa, powołana z udziałem Aleksandra Kamińskiego i innych kontynuatorów dzieła Heleny Radlińskiej. Obejmował on wiedzę o społeczeństwie, środowisku i grupach społecznych, o człowieku i jego potrzebach, o strukturze i zadaniach instytucji polityki społecznej i opieki społecznej, a także opanowanie metod badań społecznych, rozwijanie umiejętności społecznych oraz poznanie metod pracy socjalnej, i był integralnie związany z praktyczną nauką zawodu w formie lustracji placówek opieki społecznej, praktyk asystenckich i zawodowych. Kluczowym przedmiotem nauczania była metodyka pracy socjalnej. Na podstawie tego programu w 1966 roku powołano w Warszawie i Poznaniu pierwsze państwowe szkoły pracowników socjalnych. W tym czasie pracownik socjalny został również wpisany do oficjalnej nomenklatury zawodów jako „specjalista zawodowo zajmujący się zaspokajaniem potrzeb socjalnych za pomocą metod pracy socjalnej”¹⁰. W następnych latach powoływano kolejne szkoły, a w latach siedemdziesiątych włączono je, jako wydziały, do medycznych studiów zawodowych. Ich program obejmował blisko 2 tysiące godzin zajęć, z czego około 300 przeznaczono na zajęcia z metod pracy socjalnej. Praktyki zawodowe zajmowały łącznie dziewięć, a od 1988 roku osiem tygodni. Ówczesne analizy sytuacji tych szkół wskazują zarówno na wysoki poziom kształcenia, jak i na wiele niedowładów, wynikających z braku kadry i podręczników, a także z powodu likwidacji Komisji Programowej, co pozbawiło szkoły kompetentnego nadzoru merytorycznego¹¹.

Trzeba jednak przypomnieć, że nieliczni wówczas pedagodzy społeczni z kręgów akademickich, zwłaszcza Aleksander Kamiński, starali się kontynuować i rozwijać dzieło Heleny Radlińskiej. W relacjach między słuchaczami a nauczycielami tych szkół dominowała wysoka motywacja do zgłębiania wiedzy i nabywania umiejętności oraz poczucie misji nawiązujące do tradycyjnego etosu pracy socjalnej. Słuchacze dzięki staraniom nauczycieli i pierwszym podręcznikom powstającym w środowisku akademickim zyskiwali nie tylko przekonanie do tego etosu, ale także trudno dostępną w ówczesnych warunkach politycznych, elementarną wiedzę o teoriach pracy socjalnej na świecie¹². Absolwenci tych szkół, jak się

10 V. Biederman, *Problemy kształcenia pracowników socjalnych*, [w:] L. Malinowski, M. Orłowska (red.), *Praca socjalna służbą człowiekowi*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 1998, s. 38.

11 K. Adamowicz, *Aktualny stan szkolnictwa socjalnego na poziomie podstawowym*, [w:] E. Leś, J. Rosner (red.), *Kształcenie pracowników socjalnych*, op. cit.; C. Hibel, *Kształcenie pracowników socjalnych na poziomie podstawowym w ramach Wydziałów Pracowników Socjalnych przy Medycznych Studiach Zawodowych*, [w:] *ibidem*, s. 23–42.

12 K. Król, T. Bloch, *Kronika Państwowej Szkoły Pracowników Socjalnych w Poznaniu*, „Praca Socjalna” 2007, nr 1, s. 97–110; M. Orłowska, *Fenomen Państwowej Szkoły Pracowników Socjalnych w Warszawie*, „Praca Socjalna” 2010, nr 2, s. 102–115.

zdaje, byli przygotowani do pracy socjalnej na poziomie przewyższającym realne możliwości jej uprawiania w ówczesnym zbiurokratyzowanym systemie opieki społecznej.

Założycielska tradycja dążenia do kształcenia pracowników socjalnych na poziomie studiów wyższych została podjęta na przełomie lat siedemdziesiątych i osiemdziesiątych. Studia magisterskie przygotowujące do pracy socjalnej zainicjowało w 1977 roku Zaoczne Studium Pracowników Służb Socjalnych w Instytucie Polityki Społecznej Uniwersytetu Warszawskiego. W studium, początkowo nastawionym na podnoszenie poziomu wykształcenia praktyków administratorów opieki społecznej, w 1982 roku wprowadzono zmiany odpowiadające aspiracjom pracowników socjalnych, którzy pragnęli podwyższyć kwalifikacje w swoim zawodzie. Pierwszeństwo rozpoczęcia studiów magisterskich o specjalności „praca socjalna” należy jednak do socjologii na Uniwersytecie Jagiellońskim, gdzie takie studia uruchomiono w 1988 roku¹³. Inną formą podnoszenia kwalifikacji pracowników opieki społecznej stały się – funkcjonujące od 1983 roku – dwustopniowe studia podyplomowe z zakresu pomocy społecznej Studium Medycyny Społecznej Centrum Medycznego Kształcenia Podyplomowego. Specjalizacja ta, dostępna na poziomie pomagisterskim, była w zasadzie przeznaczona dla kadry kierowniczej instytucji opieki społecznej, ale w jej programach mieściły się wiedza i umiejętności istotne w pracy socjalnej¹⁴. Te trzy inicjatywy, wprowadzające do kształcenia pracowników socjalnych nową jakość, promując corocznie kilkudziesięciu absolwentów, nie mogły wówczas odegrać istotnej roli w podnoszeniu kwalifikacji pracowników socjalnych. Na przełomie lat osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych – u progu przemian ustrojowych, które objęły także system opieki społecznej – w instytucjach systemu było zatrudnionych około 14,5 tysiąca pracowników socjalnych, w tym 45% posiadało dyplomy zawodowe, a 1,5% miało wyższe wykształcenie¹⁵.

Początki przemian

Transformacja ustrojowa w sektorze opieki społecznej wyraziła się w dążeniu do jej upodmiotowienia i zmiany opiekuńczego charakteru, wynikającego z dotychczasowego podporządkowania tej opieki służbie zdrowia. Zmiana ta została uprawomocniona, przywoływaną już wcześniej, ustawą z dnia 29 listopada 1990 roku o pomocy społecznej. W ustawie tej zawód

13 J. Supińska, *Kształcenie pracowników socjalnych na poziomie studiów magisterskich*, [w:] E. Leś, J. Rosner (red), *Kształcenie pracowników socjalnych*, op. cit., s. 43–58.

14 J. Starega-Piasek, *Założenia programowe i treści kształcenia na specjalizacji z organizacji pomocy społecznej Studium Medycyny Społecznej CWPK*, [w:] *ibidem*, s. 59–66.

15 E. Leś, *Stan i kierunki reformy polskiego systemu kształcenia w dziedzinie pracy socjalnej*, [w:] *ibidem*, s. 103.

pracownika socjalnego został usankcjonowany przez następujące określenie jego funkcji i kwalifikacji uprawniających do jego wykonywania:

- „Praca socjalna jest to działalność zawodowa, skierowana na pomoc osobom i rodzinom we wzmocnieniu lub w odzyskaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie oraz na tworzenie warunków sprzyjających temu celowi” (art. 8 ust. 5).
- „Pracownikiem socjalnym może być osoba, która ma odpowiednie kwalifikacje zawodowe, to znaczy ukończoną szkołę pracowników socjalnych lub studia wyższe o kierunkach: praca socjalna, polityka społeczna, resocjalizacja, socjologia, pedagogika, psychologia lub inne pokrewne” (art. 49 ust. 1).
- „Pracownikiem socjalnym może być również osoba z wyższym wykształceniem o kierunkach nie wymienionych w ust. 1, jeśli ukończyła specjalizację w zakresie organizacji pomocy społecznej bądź pokrewne studia podyplomowe” (art. 49 ust. 2).

Regulacja ta wywołała zmiany w szkołach pracowników socjalnych i na uczelniach prowadzących kierunki wskazane w ustawie. Dla szkół, działających od 1992 roku pod nadzorem ministra pracy i polityki socjalnej pod nazwą szkół policealnych pracowników służb społecznych¹⁶, opracowano nowy, pięciosesemestralny program nauczania, zainicjowano stworzenie serii autorskich podręczników „Biblioteka Pracownika Socjalnego” oraz zmodernizowano ich siedziby i wyposażenie dydaktyczne – wszystko to w ramach projektu finansowanego z PHARE (funduszu przedakcesyjnego Wspólnot Europejskich). Do Komisji Programowej i Rady Redakcyjnej „Biblioteki Pracownika Socjalnego” władze ministerialne zaprosiły nauczycieli ze szkół pracowników socjalnych, administratorów pomocy społecznej szczebla wojewódzkiego i pracowników akademickich, a wśród nich Ewę Marynowicz-Hetkę, kontynuatorkę wkładu Heleny Radlińskiej i Aleksandra Kamińskiego w rozwijanie koncepcji pracy socjalnej na gruncie pedagogiki społecznej, oraz Kazimierę Wódz i Krzysztofa Frysztackiego – pionierów tego wkładu na gruncie socjologii.

Nowy program nauczania, obejmujący łącznie 2610 godzin zajęć, został wdrożony w 1993 roku w piętnastu szkołach. Był on oparty na podstawach interdyscyplinarnych, uwzględniających socjologię, pedagogikę społeczną, politykę społeczną, medycynę społeczną, psychologię, prawo, teorię organizacji i zarządzania, a także na wiedzy o wymiarze społecznym ich pracy, to jest o fazach życia człowieka, strukturze i dynamice procesów społecznych, problemach i kwestiach społecznych, instytucjach rozwiązujących

¹⁶ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 września 1992 roku w sprawie określenia rodzajów szkół i placówek, które są obowiązani prowadzić i nadzorować właściwi ministrowie, oraz obowiązków i uprawnień tych ministrów (Dz.U. z 1992 r., Nr 71, poz. 353).

problemy społeczne i o społecznych skutkach procesów gospodarczych. Przedmioty zawodowe zaprojektowano jako integrujące teorię z praktyką oraz działanie z badaniem. Zajęcia praktyczne, zajmujące w programie około 30% godzin, były zintegrowane z zajęciami w szkole tak, aby słuchacze mogli wykorzystywać swoje wnioski z praktyki na zajęciach teoretycznych. Nowością w kształceniu pracowników socjalnych stał się w tym programie projekt socjalny jako metoda służąca pogłębieniu kształcenia w zakresie metodyki i metodologii pracy socjalnej przez konfrontację zdobytej wiedzy i umiejętności w praktyce¹⁷. Seria trzydziestu ośmiu książek „Biblioteki Pracownika Socjalnego”, pozyskanych w ramach konkursu na podręczniki dotyczące pracy socjalnej i uzupełnionych wybranymi przez Radę Redakcyjną ośmioma książkami autorów zagranicznych, została opublikowana w latach 1995–1996 i nieodpłatnie przekazana bibliotekom szkół policealnych oraz szkół wyższych prowadzących specjalności pracy socjalnej.

Prowadzenie policealnych szkół pracowników socjalnych przez ministra pracy i polityki socjalnej w 1999 roku, wraz z wejściem w życie ustawy o samorządzie terytorialnym, przekazano samorządom województw, a nadzór pedagogiczny – kuratorom oświaty¹⁸.

Poszerzenie w ustawie z 1990 roku dostępu do zawodu dla absolwentów kierunków studiów wyższych pokrewnych z wymienionymi w jej art. 49 było, z punktu widzenia administracji państwowej, podyktowane zamiarem zachowania w pracy socjalnej dotąd zatrudnionych osób z wyższym wykształceniem niezgodnym z wymienionymi kierunkami¹⁹. Z kolei dla szkolnictwa wyższego regulacja ta otworzyła nowe perspektywy kształcenia na kierunkach wymienionych w ustawie z nazwy (z wyjątkiem kierunku „praca socjalna”, który ówczesnie nie był prowadzony przez uczelnie wyższe). Jedynie kierunki psychologii nie zainteresowały się tymi perspektywami. Na wielu uczelniach publicznych i niepublicznych zaczęto autonomicznie tworzyć fakultatywne „ścieżki”, „specjalizacje” czy „nachylenia programowe” (nazewnictwo było wówczas dowolne) dla studentów planujących swoją przyszłość zawodową w pracy socjalnej. Formalnie jednak ich szanse zatrudnienia w tym zawodzie nie różniły się od szans absolwentów tych kierunków bez jakiegokolwiek otarcia się o przygotowanie do pracy socjalnej. Dobrą stroną tak szerokiego otwarcia dostępu do zawodu było zachęcenie wyższych uczelni do zainteresowania się pracą socjalną w aspektach badawczym i edukacyjnym. W szkolnictwie wyższym obecnie obowiązująca standaryzacja programów nauczania w ramach kierunków była wówczas odległą przyszłością.

17 Dokumentacja programowa dla zawodu pracownik socjalny 26 01, wdrożenie próbne, Ministerstwo Pracy i Polityki Socjalnej, Warszawa 1993, t. 1, s. 189; t. 2, s. 190–320 [druk powielany]; V. Biederman, *Problemy kształcenia pracowników socjalnych*, op. cit., s. 40–41.

18 Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 6 października 1998 roku w sprawie określenia wykazu szkół i placówek o znaczeniu regionalnym, których prowadzenie należy do samorządu województwa (Dz.U. z 1998 r., Nr 147, poz. 964).

19 V. Biederman, *Problemy kształcenia pracowników socjalnych*, op. cit., s. 39.

Starania o standaryzowane wyższe wykształcenie dla pracowników socjalnych

Aż do 2004 roku w zakresach kształcenia uprawniających do pracy socjalnej następowały nieznaczne zmiany, na przykład w 2000 roku dopisano do art. 49 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej studia o specjalności „praca socjalna” w wyższych szkołach zawodowych, powstających od 1997 roku²⁰. To poszerzenie zakresów uprawnień okazało się zresztą przejściowe. Wyższe szkoły zawodowe utraciły od 2007 roku w trybie ustawowym prawo promowania pracowników socjalnych w ramach tej specjalności²¹.

Większe zmiany dotyczące kształcenia pracowników socjalnych zostały rozpoczęte wraz z przyjęciem 12 marca 2004 roku (na podstawie rządowego przedłożenia) nowej ustawy o pomocy społecznej²². Rząd uzasadniał konieczność wprowadzenia tej regulacji przede wszystkim tym, że poprzednia ustawa, kilkunastokrotnie nowelizowana, stała się niespójna i nieczytelna. Głównym celem projektowanych zmian miała być przebudowa systemu pomocy społecznej, w której między innymi zostały wytyczone następujące zadania wymagające efektywnej pracy socjalnej:

- zapewnianie osobom i rodzinom wsparcia w przewycięzeniu trudnej sytuacji, jakiej nie są w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości,
- umożliwienie osobom i rodzinom życie w warunkach odpowiadających godności człowieka,
- zapewnianie profesjonalnej pomocy rodzinom dotkniętym skutkami patologii społecznej, w tym przemocą w rodzinie,
- doprowadzanie – w miarę możliwości – osób i rodzin otrzymujących pomoc społeczną do życiowego usamodzielnienia,
- integrowanie ze środowiskiem osób wykluczonych społecznie²³.

Zapewne te zadania skłoniły ustawodawcę do zmiany wymagań w zakresie kształcenia kwalifikującego do zawodu pracownika socjalnego, ponieważ w ustawie znalazł się następujący zapis: „Pracownikiem socjalnym może być osoba, która posiada dyplom uzyskania tytułu zawodowego w zawodzie pracownik socjalny, dyplom wyższej szkoły zawodowej o specjalności praca socjalna lub ukończone studia wyższe o specjalności praca

20 Ustawa z dnia 18 lutego 2000 roku o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (Dz.U. z 2000 r., Nr 19, poz. 238).

21 Art. 5 ust. 1. ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz.U. z 2007 r., Nr 48, poz. 320).

22 Dz.U. z 2004 r., Nr 64, poz. 593.

23 Rządowy projekt ustawy o pomocy społecznej, 4 września 2003 roku, druk sejmowy 2012. Uzasadnienie, s. 104 – <http://orka.sejm.gov.pl/Druki4ka.nsf/wgdruk/2012> [dostęp: 15 listopada 2010 roku].

socjalna na jednym z kierunków: pedagogika, politologia, polityka społeczna, psychologia, socjologia lub nauki o rodzinie” (art. 116 ust. 1).

Ustawa ta, zgodna – według ówczesnego Urzędu Komitetu Integracji Europejskiej – z prawem Unii Europejskiej, przybliżyła kryteria kwalifikacyjne do pracy socjalnej do unijnych warunków zawodu regulowanego, dzięki – jak się zdaje – wpisaniu do art. 116 kluczowego słowa „dyplom”. Zmiana regulacji była bowiem niezbyt daleko idąca. Sprowadziła się do wprowadzenia specjalności pracy socjalnej na kierunkach studiów wyższych, których wybór zaktualizowano i uzupełniono stosownie do wówczas obowiązującej listy kierunków w szkolnictwie wyższym. Programowanie specjalności „praca socjalna” pozostało do decyzji uczelni. Prawa nabyte na mocy art. 49 ustawy o pomocy społecznej z 1990 roku zostały zachowane nie tylko w stosunku do osób, które nabyły je przed wejściem w życie ustawy z 2004 roku, ale także w stosunku do osób kontynuujących w dniu wejścia w życie tej ustawy naukę na kierunkach i poziomach uprzednio uprawniających do wykonywania zawodu pracownika socjalnego, jeśli ukończą naukę w przewidzianych programami terminach²⁴.

Dalej idące zmiany w zakresach kształcenia uprawniających do wykonywania zawodu pracownika socjalnego zostały ukierunkowane pod wpływem dwóch czynników. Pierwszy stanowi konsekwencję administracyjnego włączenia polskiego szkolnictwa wyższego w rozpoczęty w 1999 roku tak zwany proces boloński, który zmierzał do utworzenia do 2010 roku wspólnego Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego, respektującego zasady pełnej drożności systemów edukacji zwieńczonych trzystopniowym kształceniem na poziomie wyższym, zapewniających absolwentom studiów pierwszego stopnia, w Polsce zwanych licencjackimi, przygotowanie zawodowe. Czynnikiem drugim jest, jak się wydaje, postanowienie Unii Europejskiej dotyczące zawodów regulowanych, które wyznaczają trzyletnie studia wyższe jako minimalny warunek wzajemnego uznawania przez kraje członkowskie dyplomów wysokokwalifikowanych specjalistów, w tym pracowników socjalnych²⁵.

Pierwszą z omawianych zmian stało się umożliwienie w 2005 roku, na mocy rozporządzenia działającego w porozumieniu ministra edukacji narodowej i sportu oraz ministra polityki społecznej, tworzenie trzyletnich kolegiów pracowników służb społecznych dostępnych dla osób posiadających świadectwo dojrzałości²⁶. Kolegia te wprawdzie zastąpiły policealne szkoły pracowników służb społecznych, niespełniające zasady drożności

24 Art. 156 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (tekst jednolity: Dz.U. z 2008 r., Nr 115, poz. 728).

25 Dyrektywa 2005/36/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 września 2005 roku w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych (Dz.U. UE L 255/22, PL, 30 września 2005 roku, art. 2–4, 12–14, pkt 9–18).

26 Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 24 marca 2005 roku w sprawie kolegiów pracowników służb społecznych (Dz.U. z 2005 r., Nr 61, poz. 544).

systemu edukacyjnego, ale same również nie spełniają tej zasady. Mogą one działać jedynie pod opieką naukową wyższych uczelni, które prowadzą specjalność „praca socjalna” na jednym z kierunków wymienionych w art. 116 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej. Ich absolwenci uzyskują dyplomy zawodowe, a stopień licencjata mogą zdobyć na uczelni sprawującej tę opiekę po zaliczeniu dodatkowych zajęć wymaganych przez uczelnię. Resort pracy i polityki społecznej przydał kolegiom standardy kształcenia oparte na zasadach interdyscyplinarności i powiązania teorii z praktyką, uszczegółowione aż do poziomu wymiaru godzin dla poszczególnych przedmiotów (łącznie 2355) i rodzajów praktyk zawodowych (łącznie 560 w wymiarze siedmiu godzin dziennie)²⁷.

Następna zmiana – wprowadzona na mocy ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o zmianie ustawy o pomocy społecznej²⁸ – ma, jak się zdaje, doprowadzić do rychłego ujednoczenia kryterium kwalifikacji zawodowych pracownika socjalnego. W ustawie bowiem czytamy:

„Pracownikiem socjalnym może być osoba, która spełnia co najmniej jeden z niżej wymienionych warunków:

- 1) posiada dyplom ukończenia kolegium pracowników służb społecznych;
- 2) ukończyła studia wyższe na kierunku praca socjalna;
- 3) do dnia 31 grudnia 2013 r. ukończyła studia wyższe o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego na jednym z kierunków: a) pedagogika, b) pedagogika specjalna, c) politologia, d) polityka społeczna, e) psychologia, f) socjologia, g) nauki o rodzinie” (art. 116 ust. 1).

Dwa z wymienionych w tej ustawie warunków wkrótce staną się nieaktualne. Los kolegiów – jako formy nieodpowiadającej wymaganiom procesu bolońskiego – jest przesądzony, chociaż realizują one program kształcenia najbardziej związany z praktyką w stosunku do innych instytucji uregulowanych ustawą. Studia wyższe na kierunkach wymienionych w trzecim punkcie przywołanego artykułu mają być wygaszone, mimo że na mocy tej ustawy zostały poddane *quasi*-standaryzacji, resort pracy i polityki społecznej narzucił bowiem uczelniom, po uzgodnieniu z resortem nauki i szkolnictwa wyższego, specjalizację w zakresie pracy socjalnej w formie wykażu przedmiotów (łącznie 330 godzin) i praktyk zawodowych (240 godzin) niezbędnych do zaliczenia w celu uznania kwalifikacji do zatrudnienia na stanowisku pracownika socjalnego²⁹.

Jedynym kryterium kwalifikacji pracownika socjalnego stanie się zatem w niedalekiej przyszłości dyplom zaświadczający o ukończeniu studiów

27 Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 7 kwietnia 2005 roku w sprawie standardów kształcenia w kolegiach pracowników służb społecznych (Dz.U. z 2005 r., Nr 62, poz. 555).

28 Ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz.U. z 2007 r., Nr 48, poz. 320).

29 Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2008 roku w sprawie specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego realizowanej w szkołach wyższych (Dz.U. z 2008 r., Nr 27, poz. 158).

na kierunku „praca socjalna”. Ramy tego kierunku w latach 2006–2007 zostały wyznaczone przez resort nauki i szkolnictwa wyższego w ten sposób, że:

- zaawansowanie kształcenia pracowników socjalnych ograniczono do poziomu studiów pierwszego stopnia³⁰,
- studiom przypisano standardy kształcenia nawiązujące głównie do tradycji programowych tego kształcenia, opisujące tematyczne zakresy multidyscyplinarnej wiedzy o człowieku i społeczeństwie, teoretycznych podstaw i deontologii pracy socjalnej oraz zakresy umiejętności zawodowych do zrealizowania w ciągu co najmniej 2,2 tysiąca godzin zajęć³¹,
- wyznaczono tak zwane minima kadrowe, nakazujące zatrudnienie do prowadzenia kształcenia co najmniej trzech nauczycieli akademickich posiadających tytuł naukowy profesora lub stopień naukowy doktora habilitowanego, w tym co najmniej dwóch posiadających dorobek naukowy w zakresie pracy socjalnej i co najmniej jednego posiadającego dorobek w dziedzinie nauki związanej z tym kierunkiem, oraz co najmniej sześciu nauczycieli akademickich posiadających stopień naukowy doktora, w tym co najmniej pięciu posiadających dorobek naukowy w zakresie tego kierunku i co najmniej jednego posiadającego dorobek w dziedzinie nauki z nim związanej³²,
- w standardach kształcenia zapisano, że praktyki powinny trwać nie krócej niż osiem tygodni, a zasady i formy ich odbywania ma ustalać jednostka uczelni prowadząca kształcenie.

Standardy kierunku „praca socjalna” wyznaczają jako minimalne (w praktyce maksymalne – ze względu na konieczność oszczędnego gospodarowania na uczelniach) wymiary godzin zajęć i praktyk zawodowych na poziomie najniższym w porównaniu ze wszystkimi dotychczasowymi programami kształcenia realizowanymi od 1989 roku.

Kształcenie pracowników socjalnych na poziomie wyższym zostało w 2008 roku zintensyfikowane finansowanym w całości – zarówno po stronie kosztów organizacji i prowadzenia studiów, jak i indywidualnych kosztów udziału studentów – ze środków Europejskiego Funduszu

30 Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 13 czerwca 2006 roku w sprawie nazw kierunków studiów (Dz.U. z 2006 r., Nr 121, poz. 838).

31 Załącznik nr 84 rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 12 lipca 2007 roku w sprawie standardów kształcenia dla poszczególnych kierunków oraz poziomów kształcenia, a także tryb tworzenia i warunki, jakie musi spełniać uczelnia, by prowadzić studia międzykierunkowe oraz makrokierunki (Dz.U. z 2007 r., Nr 164, poz. 116).

32 Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 27 lipca 2006 roku w sprawie warunków, jakie muszą spełniać jednostki organizacyjne uczelni, aby prowadzić studia na określonym kierunku i poziomie kształcenia (Dz.U. z 2006 r., Nr 144, poz. 1048).

Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. W projekcie 1.20 „Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników pomocy i integracji społecznej” tego programu zaplanowano do realizacji na lata 2008–2013 studia niestacjonarne dla pracowników socjalnych nieposiadających studiów wyższych, zatrudnionych w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej lub organizacjach pozarządowych, kierowanych na studia przez regionalne ośrodki polityki społecznej. Wprawdzie „celem ogólnym projektu jest podwyższenie wykształcenia i kwalifikacji zawodowych pracy socjalnej i w konsekwencji profesjonalizacja zawodowa oraz większa efektywność działań systemu pomocy i integracji społecznej”³³, ale przyczynia się on niewątpliwie do trwałego przekształcania tej pracy w zawód regulowany.

Doskonalenie zawodowe

Doskonalenie zawodowe, rozumiane jako kontynuacja kształcenia kwalifikującego do zawodu, we wszystkich zawodach występuje w formie szkoleń i programowanych praktyk przy warsztacie pracy. Współcześnie, w myśl teorii uczenia się przez całe życie, jest ono traktowane jako niezbędne. W pracy socjalnej na świecie i w Polsce doskonalenie zawodowe uznaje się za zobowiązanie z zakresu etyki zawodowej³⁴. Zobowiązania takie nałożyła na pracowników socjalnych ustawa o pomocy społecznej z 1990 roku (w art. 49 ust. 3) i utrzymała je ustawa o pomocy społecznej z 2004 roku (w art. 119 ust. 2 pkt 6). Stosownie do tych zobowiązań ustawa z 1990 roku w art. 12 ust. 1 pkt 4 nałożyła na wojewodów zadanie zorganizowania kształcenia i doskonalenia zawodowego kadr pomocy społecznej. Po reformie administracyjnej kraju w 1999 roku szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej oraz doradztwo metodyczne dla kierowników i pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej stało się zadaniem własnym powiatów (art. 19. pkt 14–15 ustawy z 2004 roku). Realizacja tych zadań w stosunku do pracowników socjalnych polegała (i polega) na organizowaniu krótkich form szkoleniowych, odpowiadających na rozpoznane potrzeby w zakresie ich doskonalenia. Do 1999 roku były one realizowane przez wojewódzkie zespoły pomocy społecznej, a następnie przez powiatowe centra pomocy rodzinie. Trzeba także dodać, że zadania doskonalenia kadr pomocy społecznej są ustawowo przypisane (obecnie

33 Projekt 1.20 Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników pomocy i integracji społecznej, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich – <http://www.crzl.gov.pl/projekty-mainmenu-5/pomoc-sposieczna-mainmenu-64> [dostęp: 8 września 2011 roku].

34 Por: *Ethics in Social Work. Statements of Principles*, International Federation of Social Workers, 2004 rok, pkt 5.1 – <http://www.ifsw.org/p38000398.html> [dostęp: 15 listopada 2010 roku]; *Kodeks Etyczny Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych*, Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych, Warszawa 1998, cz. 1, pkt 1 – http://www.ptps.ops.pl/kodeks_etyczny.htm [dostęp: 15 listopada 2010 roku].

w art. 21 ust. 2 ustawy o pomocy społecznej z 2004 roku) samorządom wojewódzkim, które realizację tych zadań powierzają zwykle podległym regionalnym ośrodkom pomocy społecznej.

Systemowym rozwiązaniem w zakresie doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych stało się wprowadzenie w 1997 roku przez ministra pracy i polityki socjalnej dwóch stopni specjalizacji w tym zawodzie³⁵. Stopnie te, usankcjonowane ustawą o pomocy społecznej z 2004 roku (art. 116 ust. 2), mają na celu: pierwszy – uzupełnienie wiedzy i doskonalenie umiejętności zawodowych pracowników socjalnych, drugi – pogłębienie wiedzy i doskonalenie umiejętności pracy z wybranymi grupami osób korzystających z pomocy społecznej. Koncepcja tego szkolenia, dwukrotnie modyfikowana resortowymi rozporządzeniami³⁶, ma względnie otwartą strukturę programową, co wyraża się w ustanowionych przez ministra minimach programowych, do których tak zwane podmioty szkolące opracowują programy autorskie. Podmioty starające się o zgodę ministra na prowadzenie szkoleń specjalizacyjnych powinny wykazać się spełnieniem wyszczególnionych w rozporządzeniu warunków dotyczących programu, kadry nauczającej i wyposażenia dydaktycznego. W praktyce podmiotami tymi są szkoły wyższe, dawne szkoły policealne, a obecnie kolegia pracowników służb społecznych, i organizacje pozarządowe. Minister przed wydaniem zgody na prowadzenie kursów specjalizacyjnych prosi o pisemną opinię o programie i zasobach dydaktycznych Centralną Komisję Egzaminacyjną do spraw stopni specjalizacji zawodowej pracowników socjalnych, funkcjonującą na mocy ustawy o pomocy społecznej z 2004 roku (art. 117). Na mocy tej ustawy (art. 121 ust. 3b) pracownikom socjalnym przysługuje zwrot nie mniej niż 50% kosztów uczestnictwa w tych szkoleniach.

Zaletą tej względnie otwartej struktury jest stworzenie możliwości włączenia się doświadczonych kadr kształcących pracowników socjalnych z całego kraju do programowania specjalizacyjnego doskonalenia w zawodzie pracownika socjalnego. Wadą, zdaniem znacznej części ekspertów – członków Centralnej Komisji Egzaminacyjnej, jest brak standardów treści szkolenia dla obowiązujących minimów programowych.

Od 2008 roku doskonalenie zawodowe w zakresie obu specjalizacji w zawodzie pracownika socjalnego zostało zintensyfikowane szkoleniami, całkowicie opłacanymi ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, stanowiącymi część opisanego wyżej projektu 1.20. O powierzenie do realizacji szkoleń specjalizacyjnych mogą się ubiegać podmioty mające zgodę ministra pracy i polityki społecznej na prowadzenie takich szkoleń.

35 Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 5 marca 1997 roku w sprawie stopni specjalizacji w zawodzie „pracownik socjalny” (Dz.U. z 1997 r., Nr 24, poz. 125).

36 Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 4 października 2001 roku w sprawie specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny (Dz.U. z 2001 r., Nr 120, poz. 1292); rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 2 sierpnia 2005 roku w sprawie specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny (Dz.U. z 2005 r., Nr 154, poz. 1289).

Tendencje międzynarodowe a przemiany w systemie kształcenia pracowników socjalnych w Polsce

W pracy socjalnej – uprawianej na świecie w stu czterdziestu państwach – wyraźnie daje o sobie znać ruch na rzecz utrzymywania wspólnej tożsamości. O witalności tego ruchu świadczy sięgająca początkami lat dwudziestych XX wieku, a zinstytucjonalizowana w 1956 roku, działalność Międzynarodowego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej oraz Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych, zrzeszającej ich organizacje z blisko osiemdziesięciu państw. Rezultatem tej działalności jest międzynarodowa definicja pracy socjalnej³⁷ oraz *Globalne standardy edukacji i szkolenia w zakresie pracy socjalnej*³⁸. Rządy państw należących do Rady Europy już od końca lat sześćdziesiątych XX wieku popierają ideę wspólnej tożsamości pracy socjalnej. Dowodzą tego między innymi: *Rezolucja (67) 16 o roli, kształceniu i statusie pracowników socjalnych, Rekomendacja (19) 16 dotycząca kształcenia zawodowego pracowników socjalnych i praw człowieka* oraz przyjęta w 2001 roku *Rekomendacja Komitetu Ministrów Rady Europy dla państw członkowskich w sprawie pracowników socjalnych*³⁹. Z dokumentów tych wynikają następujące przesłanki dla systemów kształcenia pracowników socjalnych:

- Praca socjalna dąży do zdobycia statusu profesji, czego warunkiem jest, między innymi, uzyskanie przez reprezentatywne organizacje pracowników socjalnych wpływu na treści i metody kształcenia.
- Kształcenie pracowników socjalnych powinno być dokonywane na wszystkich poziomach przy udziale wykładowców, praktyków i użytkowników usług socjalnych.
- Pracownicy socjalni powinni mieć możliwość awansu na stanowiska wykładowców akademickich.
- Nauczyciele uczący praktyki pracy socjalnej w szkołach wyższych powinni mieć osobiste doświadczenie w tej praktyce.
- Praktyki zawodowe powinny uwzględniać: złożoność zadań edukacyjnych i zakres czasu wystarczający do przygotowania studentów do praktyki, planową współpracę między uczelnią a placówkami wybranymi do prowadzenia zajęć praktycznych, zapewnienie studentom superwizorów i instruktorów na praktykach, im zaś – podręczników opisujących standardy, procedury

37 *Definicja pracy socjalnej przyjęta przez Zgromadzenie Ogólne Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych. Montreal, Kanada, Lipiec 2000 r.*, „Praca Socjalna” 2006, nr 3, s. 22–24.

38 *Globalne standardy edukacji i szkolenia w zakresie pracy socjalnej*, „Praca Socjalna” 2005, nr 3, s. 103–135.

39 *Rekomendacja (2001)1 Komitetu Ministrów Rady Europy dla państw członkowskich w sprawie pracowników socjalnych*, „Praca Socjalna” 2005, nr 3.

i oczekiwania związane z praktykami, włączanie tych specjalistów do opracowania programu nauczania, szczególnie dotyczącego zajęć praktycznych, zapewnienie środków umożliwiających realizację praktyk zawodowych.

Porównując wartości uznane w Polsce za fundamentalne dla pracy socjalnej i kształcenia do tej pracy z wartościami podzielanymi przez międzynarodowe organizacje i rządy sygnujące przywołane tutaj dokumenty, trzeba stwierdzić, że są one zbieżne. Były przecież ustanawiane z udziałem podmiotów reprezentujących Polskę, poczynając od Heleny Radlińskiej, która od lat dwudziestych XX wieku uczestniczyła w ruchu umiędzynarodowienia pracy socjalnej.

Z kolei oceniając ustanawiane obecnie w Polsce kształcenie kwalifikujące do zawodu pracownika socjalnego (studia wyższe pierwszego stopnia na kierunku „praca socjalna”) z perspektywy międzynarodowych przesłanek dla systemów tego kształcenia, należy zauważyć, że administracyjne regulacje dla tego kierunku nie uwzględniają strukturalnych zabezpieczeń do spełnienia tych przesłanek, ponieważ:

- brakuje zinstytucjonalizowanej formy udziału zawodowych organizacji pracy socjalnej w programowaniu treści i metod kształcenia pracowników socjalnych,
- akademickie wymagania dotyczące kadry nauczającej na kierunku „praca socjalna”, zawarte w opisanych wyżej minimach kadrowych, w rzeczywistości skutkują ograniczeniem dostępu praktyków pracy socjalnej do nauczania,
- są ograniczone możliwości doktoryzowania się, zwłaszcza praktyków, w zakresie pracy socjalnej, co otwierałoby im drogę do zatrudnienia w szkołach wyższych.

Szczególnym niedostatkiem obecnych administracyjnych regulacji studiów wyższych na kierunku „praca socjalna” – w porównaniu z tendencjami międzynarodowymi w kształceniu pracowników socjalnych – jest zaniedbanie praktyk zawodowych, kluczowych dla jakości tego kształcenia, co przejawia się brakiem:

- zasad integracji zajęć praktycznych z całym procesem kształcenia w obowiązujących standardach kształcenia,
- strukturalnych możliwości kształcenia osób obejmujących rolę instruktorów i superwizorów w prowadzeniu praktyk oraz zapewnienia ich udziału w opracowaniu programów i metod nauczania praktycznego,
- strukturalnych środków utrzymywania trwałych instytucjonalnych powiązań między uczelniami a placówkami praktyk studenckich.

Wydaje się, że wszystkie te rozbieżności nie wynikły ze świadomie przyjętego przez państwową administrację ignorowania międzynarodowego konsensu w sprawie kwalifikacyjnego kształcenia pracowników socjalnych. Przyczyn tych rozbieżności można się raczej dopatrywać w pośpiesznym dopasowywaniu polskiego systemu kształcenia do wymagań procesu bolońskiego i postanowień Unii Europejskiej w sprawie zawodów regulowanych. Nastąpiło dogmatyczne podporządkowanie agendom resortu nauki i szkolnictwa wyższego projektowania i akredytowania kwalifikacyjnego kształcenia pracowników socjalnych w szkołach wyższych na kierunku „praca socjalna”, będącym jednym z ponad stu kierunków, nad którymi one czuwają. To być może przyczyniło się do powstania opisanych rozbieżności. Szkoda, że nie skorzystano w Polsce z doświadczeń Zjednoczonego Królestwa, gdzie na początku XXI wieku także rozpoczęto wprowadzanie zmian systemu kształcenia i organizacji pracy socjalnej, polegających między innymi, na przeniesieniu kształcenia kwalifikacyjnego na poziom akademicki z dostosowaniem do regulacji przyjętych w Unii Europejskiej i dopasowaniu ich do wymagań procesu bolońskiego⁴⁰. Mimo to w Anglii w 2001 roku przy Ministerstwie Zdrowia (Department of Health), odpowiadającym tam za pomoc społeczną, utworzono agendę zwaną The General Social Care Council, ustawowo uprawnioną do regulowania praktyki i edukacji pracy socjalnej. Wtedy również zostały powołane odpowiedniki tej agendy w Walii, Szkocji i Irlandii Północnej⁴¹. Instytucja ta w Anglii należy do „wielkiej czwórki”, w skład której wchodzi jeszcze trzy inne instytucje wypracowujące i monitorujące standardy praktyki w pomocy społecznej i pracy socjalnej, zgodnie z przyjętą przez władze Zjednoczonego Królestwa zasadą, że poziom praktyki powinien być podnoszony przez regulację wzajemnie zależnych od siebie usług, kadry i kształcenia. W realizacji tej zasady bierze udział Brytyjskie Stowarzyszenie Pracowników Socjalnych oraz wiele innych organizacji pozarządowych, skupiających różnych partnerów kształcenia praktyki i badań w zakresie pracy socjalnej⁴².

Poza opisanymi rozbieżnościami w procesie podnoszenia jakości pracy socjalnej nastąpiło spowolnienie co najmniej na kilka lat przez uruchomienie wspomnianego projektu 1.20 „Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników pomocy i integracji społecznej”, finansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego. W projekcie tym zaplanowano do wydania w latach 2008–2012 blisko 65 milionów złotych, zapewne w znacznej części na kształcenie na studiach wyższych co najmniej 1060 pracowników socjalnych, a na doskonalenie w zakresie specjalizacji pierwszego i drugiego stopnia – co najmniej 2335 pracowników socjalnych. Tym samym przyczyniono się do podtrzymania opisanego tutaj *status quo* w obu dziedzinach, ponieważ zaplanowane

40 *Social Work 2008*, The Quality Assurance Agency for Higher Education – <http://www.qaa.ac.uk/academicinfrastructure/benchmark/statements/socialwork08.pdf> [dostęp: 10 września 2010 roku].

41 Por. <http://www.gsc.org.uk> [dostęp: 12 października 2010 roku].

42 P. Higham, *Social Work. Introducing Professional Practice*, Sage, London 2006, s. 15, 23–25.

w projekcie 1.20 badania, służące „dostarczeniu danych i analiz niezbędnych do wypracowania strategii kształcenia i rozwoju zawodowego kadr instytucji pomocy i integracji społecznej”, mają być realizowane równoległe z kształceniem i doskonaleniem⁴³. Kształcenie i doskonalenie ma więc być – i będzie – prowadzone według zastanych obowiązujących standardów studiów i minimów programowych specjalizacji. Projekt 1.20 jest także wykorzystywany do wyposażania beneficjentów w dostępne w skromnym wyborze, po części przestarzałe podręczniki. Niestety, w mijającej dekadzie nie było systemowych inwestycji w rozwój potencjału kadry kształcącej i doskonalącej pracowników socjalnych ani w rozwój służącej temu wiedzy podstawowej. Problem podnoszenia jakości kwalifikacyjnego kształcenia i doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych pozostaje otwarty.

Podsumowanie

W historii kształcenia do zawodu pracownika socjalnego w Polsce w 1990 roku nastąpił przełom, polegający na ustawowym wprowadzeniu wyższego wykształcenia w zakresie nauk społecznych jako jednej ze ścieżek zdobywania kwalifikacji do wykonywania tego zawodu. Przełom ten stał się początkiem przemian, które doprowadziły w 2007 roku do następnego przełomu – ustanowienia na możliwą do przewidzenia przyszłość wyższego wykształcenia na poziomie pierwszego stopnia na kierunku „praca socjalna” jako warunku kwalifikującego do zawodu (i w praktyce coraz bardziej powszechnego wśród pracowników socjalnych). Coraz więcej osób dzięki zdobytemu wykształceniu, kwalifikującemu w Polsce do wykonywania zawodu pracownika socjalnego, jednocześnie osiąga formalne kryteria uprawniające do wykonywania tego zawodu w tych krajach unijnych, w których jest on traktowany jako regulowany. Teraz należałoby zmierzać do tego, aby polska struktura i polskie programy kształcenia pracowników socjalnych osiągnęły międzynarodowe standardy w zakresach, w których występują wykazane wyżej rozbieżności. Najpilniejszą koniecznością jest ściślejsze powiązanie w tym kształceniu teorii z praktyką. I oto – po czterech następnych latach – znów mają nastąpić zmiany w kwalifikacyjnym kształceniu pracowników socjalnych. Warunki zmian wytyczy znowelizowana w 2011 roku ustawa z dnia 27 lipca 2005 roku – Prawo o szkolnictwie wyższym⁴⁴. Ustawa wprowadza do szkolnictwa wyższego tak zwany profil praktyczny, obejmujący moduł zajęć służących

43 Por. <http://www.crzl.gov.pl/projekty-mainmenu-5/pomoc-spoeczna-mainmenu-64/projekt-120-mainmenu-69> [dostęp: 2 grudnia 2010 roku].

44 Ustawa z dnia 18 marca 2011 roku o zmianie ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym, ustawy o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2011 r., Nr 84, poz. 455).

zdobywaniu przez studenta umiejętności praktycznych (art. 2 ust. 18e), a więc niezbędnych w kształceniu pracowników socjalnych. Zostaje otwarta systemowa możliwość udziału praktyków pracy socjalnej w tym kształceniu, przez zezwolenie na włączanie do minimów kadrowych kierunków osób posiadających tytuł zawodowy magistra i znaczne doświadczenie zawodowe zdobyte poza uczelnią w dziedzinie związanej z kierunkiem studiów (art. 9a ust. 3). To otwarcie, jeśli uczelnie z niego skorzystają, może zwiększyć szanse na wprowadzenie do kształcenia pracowników socjalnych wiedzy o metodach innowacyjnych rozwiązań w zakresie pomocy społecznej i rozwiązywania problemów społecznych, wypracowywanych czy to przez organizacje pozarządowe, czy też przez najlepsze publiczne placówki pomocy społecznej. Niestety, zatrudnianie praktyków na kierunku „praca socjalna” nie rozwiąże wszystkich dotychczasowych niedostatków kształcenia praktycznego. Szkoda, że ustawodawca nie poszedł tak daleko w tym otwarciu, jak uczynił to w wypadku uczelni prowadzących studia o profilu praktycznym w dziedzinach gospodarczych. Zapewne może budzić zazdrość marzycieli o powiązaniu teorii z praktyką w kształceniu pracowników socjalnych następująca regulacja wprowadzona do ustawy o szkolnictwie wyższym z 2005 roku nowelizacją z dnia 18 marca 2011 roku:

„Art. 168a. 1. Uczelnia może prowadzić studia o profilu praktycznym z udziałem podmiotów gospodarczych.

2. Sposób prowadzenia i organizację studiów, o których mowa w ust. 1, określa umowa zawarta w formie pisemnej między uczelnią a podmiotem gospodarczym. Umowa może określać:

- 1) możliwość prowadzenia zajęć ze studentami, w szczególności praktycznych, przez pracowników podmiotów gospodarczych;
- 2) udział podmiotu gospodarczego w opracowaniu programu nauczania;
- 3) sposób dofinansowania studiów przez podmiot gospodarczy;
- 4) efekty kształcenia;
- 5) sposób realizacji praktyk i staży”.

Inną nowością w prawie o szkolnictwie wyższym, która wpłynie na zmiany w kwalifikacyjnym kształceniu pracowników socjalnych, jest zastąpienie obowiązujących dotąd standardów dla kierunków studiów „Krajowymi Ramami Kwalifikacji dla Szkolnictwa Wyższego” (art. 2 ust. 18a). Według interpretacji Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego, „Krajowe Ramy Kwalifikacji rozszerzają autonomię uczelni w sferze dydaktyki, dopuszczając samodzielne tworzenie programów kształcenia z zachowaniem metody właściwej dla Ram Kwalifikacji. Programy kształcenia będą oparte bowiem na efektach kształcenia, wykorzystując właściwe opisy dla poziomów KRK jak

i obszarów kształcenia”⁴⁵. W „Krajowych Ramach Kwalifikacji dla Szkolnictwa Wyższego” praca socjalna została przypisana do tak zwanego obszaru kształcenia w zakresie nauk społecznych⁴⁶. W opisie wyników kształcenia w tym obszarze czytamy: „Proponowane opisy uszczegółwiają kompetencje generyczne w zakresie istotnym dla nauk społecznych, pozostawiając jednocześnie szeroką swobodę uczelniom dla kształtowania własnych programów studiów”⁴⁷. Z perspektywy potrzeb wiązania kształcenia do pracy socjalnej z praktyką dziwi, że w ramach kwalifikacji w tym obszarze tylko w jednym miejscu nawiązano do kształcenia praktycznego, wpisując do umiejętności zdobywanych na studiach pierwszego stopnia następującą formułę: „[student] wykorzystuje zdobytą wiedzę w praktycznym (zawodowym) działaniu w ściśle określonym zakresie”⁴⁸. Brak określenia ram praktyki w kształceniu może ułatwiać uczelniom sprowadzanie kształcenia praktycznego do symbolicznych wymiarów, choćby z niedostatku środków na ich realizację w oczekiwanym wymiarze i żądanych zakresach. Dziwi to zwłaszcza dlatego, że „Krajowe Ramy Kształcenia dla Szkolnictwa Wyższego” w obszarze kształcenia do nauk humanistycznych uwzględniają konieczność wprowadzenia praktyk „w wymiarze [...] zapewniającym uzyskanie opisanych w efektach kształcenia kompetencji zawodowych”⁴⁹.

Zasadne wydają się następujące pytania:

- Czy autonomia szkół wyższych w programowaniu kształcenia w pracy socjalnej, będącej zawodem regulowanym, nie rozreguluje nadmiernie bazy teoretycznej i specyfiki umiejętności funkcjonalnych dla tego zawodu?
- Czy kolejne pospieszne zmiany systemowe w tym kształceniu, za którymi nie nadąża empiryczna weryfikacja ich funkcjonalności, nie powodują rozpraszania zdobywanych doświadczeń i rozmywania tożsamości pracy socjalnej?

45 Por. <http://www.nauka.gov.pl/finansowanie/fundusze-europejskie/program-operacyjny-kapital-ludzki/krajowe-ramy-kwalifikacji/krajowe-ramy-kwalifikacji-dla-polskiego-szkolnictwa-wyzszego/> [dostęp: 26 czerwca 2011 roku].

46 *Autonomia programowa uczelni. Ramy kwalifikacji dla szkolnictwa wyższego*, projekt Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego „Krajowe Ramy Kwalifikacji w szkolnictwie wyższym jako narzędzie poprawy jakości kształcenia”, Warszawa [b.r.], s. 34–40.

47 *Ibidem*, s. 34.

48 *Ibidem*, s. 39.

49 *Ibidem*, s. 27.

Tadeusz Kamiński

Praca socjalna i pracownicy socjalni w kościelnych organizacjach pozarządowych

W niniejszym opracowaniu chcę syntetycznie przedstawić formalne możliwości i wybrane przykłady praktykowania pracy socjalnej w podmiotach, które określam tutaj jako kościelne organizacje pozarządowe. Na wstępie wyjaśniam więc, jakiego rodzaju instytucje i organizacje należy zaliczyć do tej kategorii. Następnie przybliżam regulacje prawne dotyczące możliwości zatrudniania pracowników socjalnych w tego typu podmiotach. Ta część rozważań jest ilustrowana konkretnymi przykładami pracy pracowników socjalnych w wybranych kościelnych organizacjach pozarządowych. W kolejnym punkcie analiz wskazuję konieczność uwzględniania także tych działań, które co prawda nie są wykonywane przez osoby zatrudnione na stanowisku pracownika socjalnego i posiadające formalne kwalifikacje w tej dziedzinie, ale w pełni zasługują na miano pracy socjalnej. Odrębny punkt poświęcam losom Studium Pracy Socjalnej Caritas Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie, którego początki były związane z ideą kształcenia kadr profesjonalnych właśnie dla kościelnych organizacji pozarządowych.

Czym są kościelne organizacje pozarządowe

Mianem kościelnych organizacji pozarządowych określam co prawda specyficzny¹, ale bardzo istotny segment trzeciego sektora, aktywny i społecznie

¹ Specyfice relacji między Kościołami a trzecim sektorem poświęcono piętnasty numer kwartalnika „Trzeci Sektor” z 2008 roku. O trudnościach definicyjnych – por. T. Kamiński, *Kościół i trzeci sektor w Polsce*, „Trzeci Sektor” 2008, nr 15, s. 7–11.

percypowany szczególnie w sferze działalności pomocowej. Na potrzeby niniejszego opracowania przyjmuję, że kościelnymi organizacjami pozarządowymi są podmioty instytucjonalnie zależne od kompetentnej władzy kościelnej. Są to zatem te instytucje społeczne i organizacje, których organem powołującym, nadzorującym i kierującym jest odpowiedni szczebel hierarchii kościelnej².

W zakresie działalności pomocowej tradycyjnie aktywnymi podmiotami kościelnymi są żeńskie i męskie zgromadzenia zakonne. Prowadzą one liczne placówki pomocy stacjonarnej, głównie domy opieki dla osób starszych, chorych czy niepełnosprawnych. Wiele z nich działa również na rzecz pomocy dzieciom i młodzieży w ramach placówek opiekuńczo-wychowawczych, zarówno całodobowych, jak i wsparcia dziennego. Ponadto zgromadzenia zakonne służą rodzinom w kryzysie, samotnym matkom i osobom bezdomnym. W zakresie szeroko rozumianej działalności opiekuńczej trzeba także uwzględnić prowadzenie szpitali, zakładów opiekuńczo-leczniczych i hospicjów. Spośród zgromadzeń znanych z tego rodzaju działalności można wymienić elżbietanki, urszulanki, franciszkanki Rodziny Maryi, albertynki, albertynów, orionistów czy kamilianów³.

Najbardziej znaną i działającą w najszerszym zakresie instytucją charytatywną Kościoła katolickiego jest Caritas. Jest to kościelna osoba prawna, której formalnoprawną podstawą działania jest ustawa z dnia 17 maja 1989 roku o stosunku państwa do Kościoła katolickiego w Rzeczypospolitej Polskiej⁴. Na mocy tej ustawy możliwe stało się wznowienie działalności kościelnego Caritasu w Polsce, która była prowadzona już w okresie dwudziestolecia międzywojennego⁵. Obecnie jej struktury obejmują: Caritas Polska (ogólnokrajowy organ koordynujący i reprezentujący organizację na zewnątrz), czterdzieści cztery Caritas diecezjalne (czterdzieści jeden diecezji rzymskokatolickich, dwie grekokatolickie i tak zwana diecezja polowa), Caritas Zakonu Bonifratrów, Caritas Pallotyńska Prowincji Chrystusa Króla oraz Caritas parafialne.

Z kilku powodów Caritas wydaje się bardzo dobrym przykładem kościelnej organizacji pozarządowej. Jest wprawdzie kościelną osobą prawną, ale

2 Warto w tym miejscu zaznaczyć, że wśród podmiotów trzeciego sektora znajdują się również takie, które są związane ze strukturami kościelnymi albo dlatego, że – będąc oddolną inicjatywą świeckich – uzyskały zgodę na działanie pod szyldem kościelnym (zależność formalna), albo dlatego, że odwołują się do zasad i wartości Kościoła, ale do prowadzenia działalności nie potrzebują zgody hierarchii (zależność ideowa). Tego rodzaju podmioty należałoby jednak określić – moim zdaniem – szerszym mianem podmiotów wyznaniowych. Kościelnymi w sensie ścisłym są jedynie te organizacje, których zależność od hierarchii ma charakter instytucjonalny.

3 Szerzej na temat charytatywnego zaangażowania zgromadzeń zakonnych – por. W. Przygoda, *Posługa charytatywna Kościoła w Polsce*, Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2004, s. 311–317.

4 Dz.U. z 1989 r., Nr 29, poz. 154 ze zm.

5 W 1950 roku władze komunistyczne doprowadziły do likwidacji Caritasu jako instytucji Kościoła katolickiego, przejmując majątek i infrastrukturę organizacji. Powołano wówczas posłuszne władzom państwowym Zrzeszenie Katolików Caritas. Szerzej na temat okoliczności likwidacji Caritasu – por. D. Zmiałata, *Caritas. Działalność i likwidacja organizacji 1945–1950*, Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2000. Państwo przejęło wówczas także ośrodki prowadzone przez zgromadzenia zakonne, warto jednak wspomnieć, że pozostawiło zakonowi cztery placówki opieki całkowitej nad dziećmi upośledzonymi umysłowo, ponieważ „nie było chętnych do pracy z tymi dziećmi” (W. Przygoda, *Posługa charytatywna Kościoła w Polsce*, op. cit., s. 313).

zarazem funkcjonuje w obszarze typowym dla organizacji pozarządowych. Dzięki przepisom regulującym sferę pomocy społecznej i pożytku publicznego Caritas działa w nich na takich samych zasadach, jak typowe podmioty trzeciego sektora: prowadzi wiele placówek pomocowych, składa oferty i zawiera kontrakty na realizację zadań, pozyskuje środki z funduszy unijnych. W związku z tym zatrudnia także płatny, odpowiednio wykwalifikowany personel, co jest istotnym wyznacznikiem profesjonalizacji tej organizacji. Trzydzieści pięć Caritas diecezjalnych ma status organizacji pożytku publicznego (stan na maj 2011 roku). Podobnymi kościelnymi organizacjami pozarządowymi innych wyznań w Polsce są prawosławna Eleos i ewangelicka Diakonia. Ich status jako podmiotów zajmujących się działalnością charytatywną, prowadzących specjalistyczne placówki i współpracujących z administracją publiczną, jest analogiczny do statusu katolickiego Caritasu.

Pracownicy socjalni w kościelnych organizacjach pozarządowych

Zawód pracownika socjalnego jest zawodem regulowanym, co oznacza, że odpowiednie przepisy państwowe precyzują, kto, na jakich warunkach i gdzie może być zatrudniony jako pracownik socjalny. W Polsce regulacje te są zawarte w art. 116–123 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej⁶. Takie umocowanie prawne zawodu pracownika socjalnego powoduje jego funkcjonalny związek z systemem pomocy społecznej i sugeruje, że właściwym miejscem pracy pracownika socjalnego są struktury organizacyjne tego systemu, zwłaszcza miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej. W interesującym nas tutaj zakresie szczególnie istotny jest jednak art. 120 ust. 2 wspomnianej regulacji, zgodnie z którym pracownicy socjalni mogą być również zatrudniani w podmiotach uprawnionych do realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej. Podmiotami uprawnionymi są zaś – zgodnie z art. 25 ust.1 pkt 2 ustawy o pomocy społecznej – także osoby prawne i jednostki organizacyjne działające na podstawie przepisów o stosunku państwa do Kościoła katolickiego w Rzeczypospolitej Polskiej, stosunku państwa do innych Kościołów i związków wyznaniowych oraz o gwarancji wolności sumienia i wyznania, jeśli ich cele statutowe obejmują prowadzenie działalności w zakresie pomocy społecznej.

Niektóre rodzaje działalności w zakresie pomocy społecznej wymagają zatrudnienia pracownika socjalnego, a zatem instytucja kościelna ubiegająca się o realizację tych zadań na zlecenie administracji publicznej nie

⁶ Tekst jednolity: Dz.U. z 2009 r., Nr 175, poz. 1362. Mimo wielokrotnych prób i kilku wersji zaproponowanych projektów nie doszło do uchwalenia odrębnej ustawy o zawodzie pracownika socjalnego.

tylko może, ale nawet powinna zatrudniać odpowiednio wykwalifikowanych pracowników socjalnych. Obowiązek ten dotyczy przede wszystkim domów pomocy społecznej i całodobowych placówek opiekuńczo-wychowawczych. Pracowników socjalnych kościelnych organizacji pozarządowych można zatem spotkać przede wszystkim w domach dziecka i domach stałego pobytu dla osób starszych, chorych czy niepełnosprawnych. Według danych *Raportu Rocznego 2009*⁷, Caritas diecezjalne w Polsce prowadzą dziesięć domów dziecka i 34 domy pomocy społecznej dla seniorów. Męskie zgromadzenia zakonne prowadzą dziesięć domów dziecka, wychowawczych i opieki, 17 placówek dla dorosłych upośledzonych umysłowo i ze schorzeniami układu nerwowego i dziewięć tego typu placówek dla dzieci, a także dziewięć ośrodków dla osób w podeszłym wieku i chronicznie chorych, z kolei żeńskie zgromadzenie zakonne – 52 domy dziecka, wychowawcze i opieki, 19 placówek dla dorosłych upośledzonych umysłowo i ze schorzeniami układu nerwowego i 96 tego typu placówek dla dzieci, a ponadto 106 placówek dla osób starszych i chronicznie chorych⁸.

Pracownicy socjalni pracują także w placówkach pomagających samotnym matkom. Caritas diecezjalne prowadzą 14 domów samotnej matki, męskie zgromadzenia zakonne – trzy takie placówki, z kolei żeńskie zgromadzenia zakonne, zwłaszcza szarytki i nazaretanki – 30 tego typu placówek.

Pomoc dla bezdomnych jest realizowana w noclegowniach i schroniskach dla bezdomnych. Placówkami, w których obecność pracowników socjalnych jest szczególnie potrzebna, są schroniska. Caritas diecezjalne prowadzą 35 schronisk dla bezdomnych i 55 noclegowni, a zgromadzenia zakonne męskie i żeńskie – po dziesięć placówek w formie schronisk, przytulisk i domów dla bezdomnych.

W ramach profesjonalizacji działalności i wchodzenia w nowe obszary potrzeb socjalnych Caritas angażuje się również w inicjatywy z zakresu zatrudnienia socjalnego i przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu. Wyrazem tego jest prowadzenie centrów integracji społecznej i klubów integracji społecznej. Według przywoływanego *Raportu Rocznego 2009*, pod szyldem Caritasu funkcjonuje dziesięć centrów i dziewięć klubów. Wśród personelu tych placówek – obok doradców zawodowych, psychologów czy instruktorów zawodu – są zatrudnieni właśnie pracownicy socjalni.

Spośród instytucji pomocowych funkcjonujących poza systemem pomocy społecznej, ale także zatrudniających pracowników socjalnych, trzeba wymienić hospicja, pracownicy socjalni stanowią bowiem niezbędny element całego zespołu opieki hospicyjnej. Nic zatem dziwnego, że i w hospicjach prowadzonych przez kościelne organizacje pozarządowe są zatrudnieni

⁷ Dane dotyczące placówek Caritasu w Polsce przytaczam za: *Raport Roczny 2009 Caritas w Polsce: Służmy życiu*, Fundacja ProCaritate, Warszawa 2010.

⁸ Dane dotyczące liczby placówek prowadzonych przez zgromadzenia zakonne podaje za: B. Łoziński, *Leksykon zakonów w Polsce*, Katolicka Agencja Informacyjna, Warszawa 2009, s. 29, 143.

pracownicy socjalni⁹. W 2009 roku działało dziewięć hospicjów stacjonarnych i 46 hospicjów domowych prowadzonych przez Caritas diecezjalne oraz siedem hospicjów prowadzonych przez męskie zgromadzenia zakonne i jedno hospicjum prowadzone przez żeńskie zgromadzenie zakonne.

W kościelnych organizacjach pozarządowych zdarzają się jednak także nietypowe sytuacje. Na przykład w zgromadzeniach zakonnych można spotkać osoby mające formalne kwalifikacje pracowników socjalnych, ale niezatrudnione na stanowisku pracownika socjalnego. Realizują się w pracy charytatywno-duszpasterskiej głównie w schroniskach dla bezdomnych czy w kuchniach i jadłodajniach. Przygotowanie do zawodu pracownika socjalnego zdobywali zwykle w szkołach policealnych pracowników służb społecznych lub na studiach w zakresie pracy socjalnej. Można powiedzieć, że zdobytą wiedzę i umiejętności wykorzystują w praktyce na co dzień, choć nie pełnią formalnie funkcji pracowników socjalnych. Z kolei w parafialnych grupach charytatywnych działają wolontariusze, którzy są jednocześnie czynnymi pracownikami socjalnymi ośrodków pomocy społecznej.

Niezawodowa praca socjalna w kościelnych organizacjach pozarządowych

Traktowanie pracy socjalnej jedynie w kategoriach zawodu, ze wszystkimi związanymi z tym regulacjami i ograniczeniami, wydaje się rażącym uproszczeniem. Jak słusznie zauważa Barbara Szatur-Jaworska, „z praktyki i teorii pracy socjalnej wynika, że może być ona realizowana także przez nieprofesjonalistów. Zatem praca socjalna – działalność i praca socjalna – zawód są pojęciami przyjmującymi niejednakowy zakres”¹⁰. Praca socjalna jako zawód ma mniej więcej stuletnią historię, tymczasem tradycja pomocowa wspólnot wyznaniowych jest o wiele dłuższa. Można nawet zaryzykować stwierdzenie, że cała wielowiekowa działalność pomocowa (charytatywna, dobroczynna) prowadzona przez Kościoły była i jest w znacznym stopniu taką niezawodową (nieprofesjonalną) pracą socjalną¹¹. Oczywiście gdyby działalność tę sprowadzić tylko do rozdawnictwa niezbędnych dóbr materialnych, to nie

9 Decyzją Narodowego Funduszu Zdrowia z dnia 1 stycznia 2009 roku etat pracownika socjalnego hospicjum został wykreślony z listy świadczeń refundowanych przez fundusz. Zdaniem księdza Piotra Krakowiaka, krajowego duszpasterza hospicjów, wiele placówek będzie musiało zrezygnować z zatrudniania pracowników socjalnych. Por. P. Krakowiak, *Rola pracy socjalnej w wielodyscyplinarnej opiece paliatywno-hospicyjnej*, „Hospicjum to też życie” 2009, nr 3, s. 7. Alternatywą może być w tej sytuacji wolontariat świadczony przez wykwalifikowanych pracowników socjalnych.

10 B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, [w:] T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 1993, s. 91.

11 Teza ta stanowi motyw przewodni książki: T. Kamiński, *Praca socjalna i charytatywna*, Wydawnictwo Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Warszawa 2004.

zasługiwałaby ona na miano pracy socjalnej, nawet niezawodowej czy nieformalnej. Rzecz jednak w tym, że już dawno działalność ta znacznie wykraczała poza prostą dystrybucję pomocy rzeczowej¹².

Praca socjalna – rozumiana jako wspieranie osób będących w trudnej sytuacji życiowej, pomoc w uporaniu się z bezradnością, samotnością czy niemożnością zaspokojenia potrzeb z powodu choroby lub niepełnosprawności – stanowi niemal codzienność w kościelnej działalności charytatywnej wszystkich szczebli. O ile jednak wsparcie profesjonalne jest świadczone przede wszystkim w placówkach specjalistycznych, o tyle nieformalna praca socjalna toczy się głównie przy parafiach. Podstawową formą organizacyjną są w tym zakresie parafialne grupy charytatywne lub – bardziej sformalizowane – parafialne zespoły Caritas. Ich współpracownicy, świeccy wolontariusze, odwiedzają potrzebujących, diagnozują ich potrzeby i starają się zorganizować niezbędną pomoc w takiej formie i w takim zakresie, jakie są konieczne i możliwe do realizacji.

Przy parafiach funkcjonują często świetlice dla dzieci i młodzieży. Zwykle zapewniają one możliwość spokojnego odrobienia szkolnych zadań domowych, bezpiecznej zabawy, rozwijania zainteresowań. Wszystko to pod czujnym okiem wolontariuszy, najczęściej studentów. Niektóre świetlice realizują programy socjoterapeutyczne i starają się oddziaływać nie tylko na swoich młodych podopiecznych, ale także na ich rodziców. Jak podaje przywoływany wcześniej raport Caritasu, organizacja ta prowadziła w 2009 roku 170 świetlic socjoterapeutycznych, 472 świetlice parafialne i 74 inne świetlice. Do świetlic socjoterapeutycznych uczęszczało w ciągu roku 5194 wychowanków, do parafialnych – 17 251, a do pozostałych – 2537 wychowanków. Ponadto męskie zgromadzenia zakonne prowadzą 63 świetlice, oratoria i ośrodki wychowawcze, a zgromadzenia żeńskie – 80 świetlic i oratoriów.

Inicjatywą skierowaną do osób starszych są z kolei przyparafialne kluby seniora i świetlice. Opierają się one również na wolontariacie i umożliwiają osobom starszym spędzenie czasu w towarzystwie innych seniorów czy wspólny udział w imprezach kulturalnych, mobilizują również do samopomocy. Pod szyldem Caritasu działają obecnie 34 świetlice dla seniorów, do których systematycznie uczęszcza blisko 540 osób, i funkcjonuje 39 klubów seniora, które gromadzą ponad 940 osób.

Przy niektórych parafiach uruchomiono kluby pracy, ponadto powstały grupy wsparcia i grupy samopomocowe dla osób uzależnionych, bezrobotnych, ofiar przemocy domowej. W wypadku tych inicjatyw można mówić o praktycznym wykorzystywaniu metody pracy socjalnej z grupą, choć zapewne wielu animatorów tej działalności nie przywiązuje wagi do takiego nazewnictwa i takiej typologii. Działania te, skierowane do różnych pokoleń

12 Dobrym tego przykładem może być katolicki system opieki społecznej stworzony w XVII wieku przez św. Wincentego á Paulo. Por. J. Radwan-Pragłowski, K. Frysztański, *Spoleczne dzieje pomocy człowiekowi. Od filantropii greckiej do pracy socjalnej*, Interart, Warszawa 1996, s. 138–139.

odbiorców i skupione na rozwiązywaniu rozmaitych problemów socjalnych, stanowią, jak się wydaje, dobry przykład szeroko rozumianej niezawodowej pracy socjalnej, socjalno-wychowawczej czy socjalno-opiekuńczej.

Oprócz wymienionych, właściwie tradycyjnych form działalności kościelne organizacje pozarządowe proponują również nowatorskie podejście do ważnych współczesnych kwestii społecznych. Dobrą egzemplifikacją tego nowatorskiego podejścia są biura aktywizacji bezrobotnych. Opierają się one na metodzie towarzyszenia, która – najogólniej rzecz ujmując – polega na „indywidualnym podejściu do sytuacji bezrobotnego, w czasie, jaki dana osoba potrzebuje, aby na nowo odzyskać wiarę w siebie, nawiązywać relacje z innymi i włączyć się aktywnie w życie społeczne i zawodowe poprzez podjęcie zatrudnienia”¹³.

Towarzyszenie jest realizowane przez osobę nazywaną akompaniatorem osoby bezrobotnej. Akompaniatorem może być zarówno etatowy pracownik biura, jak i wolontariusz. Proces towarzyszenia obejmuje cztery główne etapy. Pierwszy kontakt ma charakter spotkania informacyjnego, w czasie którego akompaniator informuje bezrobotnego o zasadach funkcjonowania biura i zakresie oferowanego wsparcia. Etap drugi, czyli aktywne słuchanie, służy zidentyfikowaniu rzeczywistych potrzeb danej osoby, co ma pozwolić na dostosowanie oferty do konkretnej sytuacji. Trzecim etapem jest przygotowanie do aktywnego poszukiwania pracy. W ramach tego etapu jest dokonywany bilans indywidualnych predyspozycji osobowościowych, posiadanych umiejętności i formalnie potwierdzonych kwalifikacji zawodowych. Ponadto bezrobotny uczy się redagowania dokumentów aplikacyjnych i przygotowuje się do odbycia rozmowy kwalifikacyjnej. Ostatnim, czwartym etapem jest wspieranie w procesie poszukiwania pracy. Rolą akompaniatora na tym etapie jest przede wszystkim wzmacnianie motywacji i pobudzanie aktywności poszukującego pracy oraz systematyczna ewaluacja podejmowanych działań i monitoring pojawiających się potrzeb i problemów¹⁴. Wszystkie te działania są zatem bardzo zbliżone, jeśli nawet nie tożsame, z istotą właściwie rozumianej pracy socjalnej.

Pierwszy projekt wykorzystujący tę metodę wspierania bezrobotnych – realizowany od 1 września 2002 do 30 września 2003 roku – sfinansowano z PHARE Access 2000. Projekt objął cztery Caritas diecezjalne: warmińską, lubelską, toruńską i kielecką. Krajowymi partnerami Caritasu w projekcie były urzędy pracy, a partnerem zagranicznym była Secours Catholique – Caritas France (tabela 1).

13 E. Błyskun, M. Titaniec, *Proces towarzyszenia osobie bezrobotnej*, [w:] *Schody na rynek pracy*, Fundacja ProCaritate, Warszawa 2005, s. 34.

14 *Ibidem*, s. 35–41.

Tabela 1.
Podsumowanie projektu „Aktywizacja personalna, zawodowa i społeczna osób długotrwale bezrobotnych, zagrożonych marginalizacją”

Siedziba biura aktywizacji bezrobotnych	Liczba wizyt ogółem	Osoby objęte programem	Liczba wizyt osób objętych programem	Osoby, które znalazły zatrudnienie*
Lublin	1580	489	1268	40
Kielce	1420	93	622	28
Grudziądz	917	350	917	30
Bartoszyce	295	162	166	32
łącznie	4212	1094	2973	130

* Dane niepełne, ponieważ nie wszystkie osoby, które znalazły pracę, poinformowały o tym biuro.

Źródło: M. Titaniec, *Podsumowanie projektu Caritas Polskiej dotyczącego pomocy bezrobotnym „Aktywizacja personalna, zawodowa i społeczna osób długotrwale bezrobotnych, zagrożonych marginalizacją”. Projekt współfinansowany z programu PHARE-ACCESS 2000, [w:] Przeciw wykluczeniu społecznemu. Propozycje nowych rozwiązań na tle doświadczeń krajów UE*, Fundacja ProCaritate, Warszawa 2003, s. 94.

Projekt ten można uznać za istotny krok ku profesjonalizacji działalności Caritasu w Polsce. Jego realizacja przyczyniła się do wzmocnienia pozycji organizacji jako partnera administracji rządowej i samorządowej oraz innych podmiotów trzeciego sektora. Idea jest rozwijana, a w ramach projektu „Upowszechnianie rozwiązań organizacyjnych i programowych osobom bezrobotnym – Współpraca dla pracy”, finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, utworzono kolejne biura aktywizacji bezrobotnych w Gliwicach, Legnicy, Zielonej Górze i Warszawie. Według *Raportu Rocznego 2009 Caritas w Polsce*, w 2009 roku z usług ośmiu biur aktywizacji bezrobotnych skorzystało 912 osób poszukujących pracy.

Niezwykle interesującym przykładem działań, które można chyba zakwalifikować do trzeciej z klasycznych metod pracy socjalnej, czyli organizowanie społeczności (*community organizing*), jest funkcjonowanie Ośrodka Wspierania Rodziny Parafialnego Zespołu Caritas w Korytowie¹⁵. Ośrodek ten powstał 6 czerwca 1998 roku w wyniku powołania w dawnym województwie gorzowskim przez ówczesnego wojewodę Jerzego Ostroucha programu „Wspieranie działań na rzecz dzieci i młodzieży z terenów, gdzie funkcjonowały Państwowe Gospodarstwa Rolne”. Statut ośrodka wskazuje, że jest to placówka wsparcia dziennego udzielająca pomocy rodzinom, zwłaszcza dzieciom i młodzieży, w środowisku popegeerowskim. Budynki przekazane przez instytucje pań-

15 Por.: K. Kitzman-Czarnecka, *Kalejdoskop obywatelskich organizacji religijnych*, „Trzeci Sektor” 2008, nr 15, s. 46; *Atlas Dobrych Praktyk Ekonomii Społecznej: Gospodarstwo w Korytowie* – http://www.ekonomiaspoleczna.pl/files/ekonomiaspoleczna.pl/public/Atlas_dobrych_praktyk/atlas_dobrych_praktyk_nowe/18Atlas_Dobrych_Praktyk_Korytowo_ver052009.pdf [dostęp: 8 września 2011 roku].

stwowe zostały odremontowane przez parafian z udziałem środków Agencji Własności Rolnej Skarbu Państwa. Wielu beneficjentów jest jednocześnie osobami zaangażowanymi w działalność ośrodka. Z placówką tą na różnych zasadach współpracuje wielu parafian. Uczniowie i studenci, którzy uzyskali stypendium, wspomagają ośrodek jako wolontariusze, pracownicy kuchni są zatrudniani dzięki programom propagującym zatrudnienie, a bezdomni pracują fizycznie na rzecz ośrodka, podobnie jak mieszkanki Korytowa, korzystające na przykład z usług medycznych. Takie formy współpracy są efektywne ekonomicznie i budują kapitał społeczny. Osoby te są zarazem beneficjentami i współtwórcami ośrodka. Głównym źródłem dochodów placówki są kolonie dla około 500 dzieci, organizowane latem. Ośrodek Wspierania Rodziny Parafialnego Zespołu Caritas w Korytowie rozsyła ofertę do ośrodków pomocy społecznej z terenu województwa. Dzięki bardzo konkurencyjnym cenom zainteresowanie ofertą kolonijną jest duże. Przyjeżdżającym grupom ośrodek oferuje zakwaterowanie, wyżywienie i zajęcia rekreacyjne. Wspomniane wyżej skojarzenie tego rodzaju działalności z organizowaniem społeczności wydaje się o tyle uzasadnione, że – jak pisze Karolina Kitzman-Czarnecka – „wśród celów Ośrodka Wspierania Rodziny, prócz usług czysto socjalnych, jest także praca na rzecz wzmacniania więzi społecznej, w tym więzi międzypokoleniowych oraz na rzecz integracji społeczności”¹⁶.

Praca socjalna metodą organizowania społeczności jest także realizowana w interesujący sposób przez Kościoły ewangelickie. Na przykład Diakonia Kościoła Ewangelicko-Augsburskiego uruchomiła w listopadzie 2009 roku Centrum Aktywności Lokalnej w Ustroniu, gdzie prowadzi się między innymi poradnictwo i terapię zajęciową, a oferta jest skierowana do wszystkich zainteresowanych. Z kolei Diakonia Kościoła Ewangelicko-Reformowanego od 1999 roku prowadzi w Bełchatowie Ośrodek Profilaktyki i Rozwoju Osobowości, z szeroką ofertą wsparcia dla dzieci i młodzieży, szczególnie ze środowisk zaniedbanych i patologicznych. Ponadto istnieje MegaCal – Młodzieżowe Centrum Aktywności Lokalnej, którego celem jest aktywizacja młodzieży szkolnej, wyłanianie liderów młodzieżowych i wspieranie inicjatyw zgłaszanych przez młodych ludzi¹⁷.

Jedną ze specyficznych form pracy socjalnej jest tak zwany *streetwork*, czyli praca wśród osób, które „przejawiają niechęć, a nawet wrogość do instytucjonalnych form pomocy lub żyją na marginesie życia społecznego”¹⁸. Tę właśnie formę działania praktykuje Zgromadzenie Sióstr Maryi Niepokalanej, którego charyzmatem jest praca z kobietami zagrożonymi prostytutką oraz tymi, które chcą zerwać z tym procederem i rozpocząć normalne życie. Z inicjatywy siostry Anny Bałchan powstało w 2001 roku Stowarzyszenie

16 K. Kitzman-Czarnecka, *Kalejdoskop obywatelskich organizacji religijnych*, op. cit., s. 46.

17 Informacje pochodzą z portali internetowych diakonia.org.pl i diakonia.net.pl.

18 A. Nowak, *Streetwork – skuteczna metoda profilaktyki*, „Kontra. Biuletyn Informacyjny Krajowego Centrum ds. AIDS” 2001, nr 4, s. 8. Szerzej – por. T. Kamiński, *Praca socjalna i charytatywna*, op. cit., s. 113–116.

im. Maryi Niepokalanej na rzecz Pomocy Dziewczętom i Kobietom, od 2010 roku noszące nazwę Stowarzyszenie Po MOC dla Kobiet i Dzieci im. Marii Niepokalanej. Aktywiści stowarzyszenia wychodzą na ulice po to, żeby „dawać alternatywę. Nie oceniają, nie moralizują, nie uważają się za ekspertów z nieba. Nie mówią każdej napotkanej prostytutce, że Bóg ją kocha. Oferują jej konkretną pomoc: kupują jedzenie i gorącą herbatę, załatwiają wizytę u lekarza, szukają mieszkania”¹⁹. Ten rodzaj działalności wydaje się jak najbardziej mieścić w zakresie pracy socjalnej, a zarazem jest szczególnie cenny ze względu na obszar problemowy, którego dotyczy.

W trosce o profesjonalizm działania w kościelnych organizacjach pozarządowych

W procesie profesjonalizacji działalności pomocowej prowadzonej w ramach instytucji kościelnych, szczególnie Caritasu, w pierwszej połowie lat dziewięćdziesiątych XX wieku pojawiła się bardzo interesująca inicjatywa. Caritas Polska wspólnie z władzami ówczesnej Akademii Teologii Katolickiej (od 1999 roku Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego) w Warszawie podjęły decyzję o uruchomieniu specjalnej ścieżki studiów zawodowych (licencjackich), których celem byłoby przygotowanie kadry pracowników dla Caritasu i innych tego typu instytucji²⁰. Caritas oczekiwała, że w ramach studium będą realizowane dwa główne zadania:

- systematyczna i metodyczna formacja charytatywna osób duchownych i świeckich,
- analiza przyczyn ludzkiej biedy i przygotowywanie programów zmierzających do jej usunięcia.

Wzorem dla nowej jednostki dydaktycznej był Institut für Caritaswissenschaft und Christliche Sozialarbeit, istniejący od 1925 roku na Wydziale Teologicznym Uniwersytetu Alberta Ludwiga w niemieckim Fryburgu Bryzgowijskim. Pierwotnie planowano więc, że studia te będą umiejscowione na Wydziale Teologicznym Akademii Teologii Katolickiej i realizowane we współpracy ze specjalistami z dziedziny teologii pastoralnej i katolickiej nauki społecznej. Ostatecznie jednak trzyletnie studia licencjackie pod nazwą Studium Caritas powstały na Wydziale Nauk Historycznych i Społecznych

¹⁹ A. Staszewska, *Siostry od upadłych aniołów*, „Niebieska Linia” 2003 nr 1 – <http://www.pismo.niebieskalinia.pl/index.php?id=7> [dostęp: 8 września 2011 roku].

²⁰ Okoliczności powstania studium i informacje na temat pierwszych lat jego funkcjonowania przytaczam za: W. Łazewski, *Caritas Polska i Studium Pracy Socjalnej – doświadczenia współpracy*, „Roczniki Naukowe Caritas” 2006, t. 10, s. 153–158.

Akademii Teologii Katolickiej, przy kierunku „politologia”. Decyzja ta okazała się szczęśliwa dla przyszłych absolwentów studium, gdyż wprowadzane stopniowo przepisy z zakresu pomocy społecznej nie przewidują uprawnień do wykonywania zawodu pracownika socjalnego dla absolwentów teologii, ale zapewniają ich otrzymanie politologom²¹.

Program studiów został tak ułożony, aby absolwenci od początku byli dobrze przygotowani i uzyskali nie tylko formalne uprawnienia do wykonywania zawodu pracownika socjalnego, ale także umiejętności praktyczne, zdobywane w placówkach pomocy społecznej. Jak wspomina ówczesny dyrektor Caritas Polska, ksiądz Wojciech Łazewski, „taki kształt studiów został wymuszony również przez zapotrzebowanie: potrzebni są pracownicy socjalni w Caritas, jak i w innych tego typu instytucjach, którzy w swojej pracy będą kierować się pobudkami chrześcijańskimi i traktować ją bardziej jako powołanie, aniżeli zawód. Zrezygnowano więc z pierwotnej koncepcji *sensu stricto* pastoralnej owego kierunku studiów”²².

Inauguracja działalności Studium Caritas nastąpiła 23 października 1995 roku. W pierwszych latach jego funkcjonowanie było dofinansowywane przez niemiecki Caritas za pośrednictwem Caritas Polska. Pozwoliło to na zatrudnienie specjalistów pracy socjalnej z Instytutu Polityki Społecznej Uniwersytetu Warszawskiego i Szkoły Policealnej Pracowników Służb Społecznych w Warszawie. Bardzo szybko studia stały się popularne wśród młodych ludzi szukających możliwości zdobycia nie tylko wyższego wykształcenia, ale także konkretnych uprawnień zawodowych.

Pierwsi absolwenci Studium Caritas opuścili mury uczelni w 1998 roku. Część z nich rzeczywiście trafiła do pracy w różnych strukturach Caritasu. Stali się cenionymi pracownikami, a nawet kierownikami takich placówek, jak świetlice środowiskowe czy schroniska dla bezdomnych. Dość liczna grupa znalazła zatrudnienie w biurze Caritas Polska, podejmując z czasem bardzo odpowiedzialne zadania z zakresu organizowania i koordynowania działalności pomocowej. Zdecydowana większość absolwentów, którzy chcieli wykorzystać zdobyte kwalifikacje zawodowe, trafiła jednak do miejskich i gminnych ośrodków pomocy społecznej oraz powiatowych centrów pomocy rodzinie.

W 2002 roku zmieniono nazwę tej jednostki dydaktycznej na Studium Pracy Socjalnej Caritas. Od roku akademickiego 2002/2003 do roku akademickiego 2008/2009 studia w zakresie pracy socjalnej były prowadzone również

21 W latach dziewięćdziesiątych regulacje w tym zakresie były jeszcze dość liberalne, gdyż obok absolwentów kierunków studiów o charakterze „społecznym” ustawa o pomocy społecznej dopuszczała do zawodu również absolwentów kierunków „pokrewnych”, co pozwalało na pewną rozszerzającą interpretację. Pracownikami socjalnymi zostawali na przykład absolwenci studiów teologicznych o specjalności pedagogiczno-społecznej. Nowelizacja ustawy o pomocy społecznej z 18 lutego 2000 roku (Dz.U. z 2000 r., Nr 19, poz. 238) wymieniała już zamknięty katalog kierunków studiów uprawniających do wykonywania zawodu. Znalazła się wśród nich politologia i nauki społeczne, ale już nie teologia.

22 W. Łazewski, *Caritas Polska i Studium Pracy Socjalnej – doświadczenia współpracy*, op. cit., s. 154.

w trybie niestacjonarnym. Zgodnie z ówczesnymi wymaganiami, absolwenci otrzymywali dyplomy kierunku „politologia” o specjalności „praca socjalna”. W związku z wpisaniem pracy socjalnej na listę kierunków studiów, w 2005 roku specjalność zmieniła nazwę na „praca socjalna i pomoc społeczna”. Ostatni nabór na tę specjalność został przeprowadzony w październiku 2010 roku. Od października 2011 roku jest planowane uruchomienie kierunku studiów „praca socjalna”²³.

Warto jeszcze w tym miejscu wspomnieć o wspólnej inicjatywie Studium Caritas i Caritas Polska, jaką było wydawanie periodyku „Roczniki Naukowe Caritas”. Przyjęto założenie, że kolejne tomy będą poświęcone jednemu z wybranych problemów społecznych, a zawarte w nich opracowania posłużą współpracownikom instytucji charytatywnych i wszystkim zainteresowanym pracą socjalną i polityką społeczną jako źródło poszerzania wiedzy i podnoszenia kompetencji. W latach 1997–2007 ukazało się dziesięć tomów „Roczników Naukowych Caritas”²⁴.

Przywołanie tych dwóch inicjatyw (Studium Caritas i „Roczników Naukowych Caritas”) w niniejszym opracowaniu wydaje się uzasadnione, ponieważ obie ściśle się łączą z nowoczesnym myśleniem o działalności charytatywnej, a także z zagadnieniem jej profesjonalizacji, i poszukiwaniem miejsca kościelnych organizacji pozarządowych w systemie pomocy społecznej.

Podsumowanie

Jak wynika z powyższych analiz, praca socjalna jest prowadzona także w kościelnych organizacjach pozarządowych. Stosunkowo nieliczna jest jednak grupa osób zatrudnionych na stanowisku pracownika socjalnego i legitymujących się odpowiednim dyplomem w tym zakresie. Można ich spotkać właściwie tam, gdzie stosowne przepisy wprost wymagają, aby wśród kadry danej placówki znajdował się pracownik socjalny. Znacznie liczniejsza jest grupa pracowników etatowych i wolontariuszy, którzy wprawdzie nieformalnie i niezawodowo, ale rzeczywiście realizują pracę socjalną – i to z wykorzystaniem wszystkich jej tak zwanych klasycznych metod. To, że nie są oni traktowani jako pracownicy socjalni, powinno skłonić

23 Jest to wymuszone nowelizacją ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o pomocy społecznej (Dz.U. z 2007 r., Nr 48, poz. 320), zgodnie z którą studia o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego muszą być ukończone do 31 grudnia 2013 roku.

24 Były to kolejno: *Bezdomność* („Roczniki Naukowe Caritas” 1997, nr 1), *Ubóstwo* („Roczniki Naukowe Caritas” 1998, nr 2), *Marginalizacja* („Roczniki Naukowe Caritas” 1999, nr 3), *Caritas Christi Urget Nos. Materiały Międzynarodowego Kongresu Naukowego Caritas* („Roczniki Naukowe Caritas” 2000, nr 4), *Wolontariat* („Roczniki Naukowe Caritas” 2001, nr 5), *Bezrobocie* („Roczniki Naukowe Caritas” 2002, nr 6), *Niepełnosprawność* („Roczniki Naukowe Caritas” 2003, nr 7), *Rodzina i dziecko* („Roczniki Naukowe Caritas” 2004–2005, nr 8–9), *Starość* („Roczniki Naukowe Caritas” 2006, nr 10) i *Przemoc* („Roczniki Naukowe Caritas” 2007, nr 11).

decydentów do poważnego przemyślenia obecnej polityki społecznej. Z kolei dla badaczy wyzwaniem, jakie warto podjąć, wydaje się próba dokonania ilościowej i jakościowej analizy całości pracy socjalnej realizowanej w ramach kościelnych organizacji pozarządowych. Niniejsze opracowanie z założenia miało być jedynie zasygnalizowaniem istnienia tego – niezbadanego jeszcze dogłębnie – obszaru pracy socjalnej w Polsce.

Maria Mendel, Marek Rymśa

Po co nam pracownicy socjalni – organizatorzy społeczności?

Solidarność, partnerstwo, przymierze w środowiskowej
pracy socjalnej

Pojęcie „organizowanie społeczności” stanowi odpowiednik angielskiego *community organizing*. W krajach anglosaskich profesjonalizacja działań z zakresu *community organizing* czy – nieco szerzej – *community development* (rozwój lokalny) doprowadziła do powstania odrębnego zawodu: *community worker* – organizator społeczności. Andrzej Niesporek i Kazimiera Wódz, przywołując treść formalnego uzgodnienia między amerykańskimi organizacjami reprezentującymi organizatorów społeczności i pracowników socjalnych, podkreślają, że organizowanie społeczności lokalnej jest czymś więcej niż środowiskową pracą socjalną¹. Jednocześnie jednak środowiskowa praca socjalna, stanowiąca (o czym będzie jeszcze mowa) jedną z trzech głównych metod pracy socjalnej, jest bez wątpienia formą organizowania społeczności. Oznacza to, że w praktyce pracownicy socjalni mogą być organizatorami społeczności bez względu na to, czy organizowanie społeczności lokalnych w danym kraju wyodrębniło się w samodzielną profesję lub zawód pomocowy (jak w Stanach Zjednoczonych albo w Wielkiej Brytanii), czy też w ogóle się nie wyodrębniło lub jeszcze się nie wyodrębniło (czego przykładem jest Polska).

¹ A. Niesporek, K. Wódz, *Grupy zmarginalizowane, przedsiębiorczość społeczna, praca socjalna – strategie rozwoju społeczności lokalnych*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Rymśa (red.), *W stronę aktywnej polityki społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2003, s. 134.

Nakreślony wyżej stan koegzystencji organizowania społeczności i pracy socjalnej przy różnym możliwym polu „wzajemnego pokrycia” ma zarówno uzasadnienie funkcjonalne, jak i uwarunkowania historyczne. Allan Twelvetrees podkreśla, że szeroko dziś pojmowane *community organizing*, obejmujące tak różne przedsięwzięcia, jak planowanie w zakresie rozwoju infrastruktury lokalnych usług społecznych (określanych również jako *community care*²) i zasobów ludzkich, działanie na rzecz zmiany społecznej, wzmacnianie spójności społecznej czy zapewnianie warunków ekonomicznego rozwoju wspólnot lokalnych, wyrosło z tradycji wspierania rozwoju małych społeczności sąsiedzkich (*neighbourhood community development*)³. Te zaś można traktować jako dwudziestowieczną kontynuację dziewiętnastowiecznego ruchu *settlements*, który w krajach anglosaskich dał impuls do prowadzenia pracy socjalnej w społecznościach marginalizowanych, zwłaszcza w wielkomiejskich dzielnicach robotniczych⁴. Należy więc podkreślić, że pracownicy socjalni organizowali społeczności lokalne właściwie od początku istnienia tej profesji. W ramach profesjonalizacji pracy socjalnej wyodrębniły się w niej trzy główne nurty, określane także jako metody pracy socjalnej:

- praca socjalna z indywidualnym przypadkiem (*case work*), która – zwłaszcza w Stanach Zjednoczonych – czerpała i czerpie z dorobku psychoanalizy, tym samym w pewnym sensie odcinając się od środowiskowych korzeni,
- praca socjalna metodą grupową (*group work*), zawierająca już silny komponent środowiskowy (na przykład organizowanie grup wsparcia),
- wspomniana już (i będąca przedmiotem refleksji w niniejszym opracowaniu) środowiskowa praca socjalna jako taka⁵.

Warto przy tym zaznaczyć, że refleksja naukowa nad organizowaniem społeczności nie ogranicza się do teorii pracy socjalnej, ale czerpie również – tak jak i cała praca socjalna – z dorobku innych dyscyplin: pedagogiki społecznej⁶, socjologii⁷, polityki społecznej⁸ czy nawet filozofii politycznej⁹.

2 Por. B. Bytheway, V. Bacigalupo, J. Bornat, J. Johnson, S. Spurr (red.), *Understanding Care, Welfare and Community. A Reader*, Routledge, London–New York 2002.

3 A. Twelvetrees, *Community Work*, Palgrave Macmillan, New York 2008. W Polsce tradycja aktywizacji małych społeczności sąsiedzkich jest właściwie zapoznana. Pewne inicjatywy w zakresie animacji ruchu działań sąsiedzkich podejmuje Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Lokalnej CAL – por. *Aktywni mieszkańcy. Inicjatywy sąsiedzkie w praktyce*, Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa [b.r.].

4 Por. E. Leś, *Od filantropii do pomocniczości. Studium porównawcze rozwoju i działalności organizacji społecznych*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2000.

5 K. Wódcz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998, s. 130–160.

6 E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna. Wykład. Podręcznik akademicki*, t. 1, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.

7 Por. R. Pinker, *Social Theory and Social Policy*, Heinemann Educational Books, London 1971.

8 Por. M. Bulmer, J. Lewis, D. Piachaud (red.), *The Goals of Social Policy*, Unwin & Hyman, London 1989, cz. 4: *Social Policy and Community*.

9 Por. F.G. Reamer, *The Philosophical Foundation of Social Work*, Columbia University Press, New York 1995.

Podjęcie do tego zagadnienia, niemal identyczne w jego ujęciach formułowanych na gruncie teorii pracy socjalnej, w pedagogice, socjologii czy polityce społecznej, od lat stabilizuje i uniwersalizuje wielowymiarowe rozumienie pracy socjalnej¹⁰. Przy czym jej wymiar niezbędny stanowi – różnie wyrażane – organizowanie lokalnych społeczności.

Mówiąc w skrócie, organizatorzy społeczności, bez względu na samoidentyfikację zawodową, współtworzą trzon tak zwanych *helping professions*¹¹, które w języku polskim celnie oddaje termin „służby społeczne”, a organizowanie społeczności jest ważnym nurtem pomocy społecznej, choć jednocześnie zdecydowanie przekracza jej instytucjonalne granice¹². Przekraczanie to nie jest przy tym żadną istotną modernizacją funkcjonowania służb społecznych i samej instytucji pomocy społecznej, ale przeciwnie – stanowi powrót do korzeni. U podstaw ruchu *settlements* i u narodzin pracy socjalnej leżało bowiem przekraczanie podziałów (wówczas o silnym zabarwieniu klasowym) na „my” (pomagający) i „oni” (odbiorcy wsparcia), zakwestionowanie swoistego paternalizmu praktykowanego przez wielu przedstawicieli klas pomagających – arystokracji czy mieszczaństwa¹³. Organizowanie społeczności jest zarazem pracą dla społeczności (którą praktykowano w ramach osiemnasto- i dziewiętnastowiecznych akcji dobroczynnych), ze społecznością i w społeczności. Ta ostatnia (praca w społeczności) to właśnie środowiskowy rys odcisnięty na pracy socjalnej przez doświadczenia ruchu *settlements*.

We współczesnej Europie podziały klasowe straciły na znaczeniu, ale nadal jest silny (a przez instytucjonalizację pomocy społecznej – nawet wzmocniony) podział na linii „odbiorcy wsparcia – (zawodowi) pomagający”. Podział ten odnajdujemy w podejściu „praca dla społeczności”. Organizowanie społeczności lokalnej zawiera elementy pracy „dla społeczności” podejmowanej przez profesjonalistę – organizatora¹⁴, ale nie może

10 Stanowisko to wyraża wielu pedagogów i pracowników socjalnych, bolejących nad skutkami profesjonalizacji, rozrywającej niepotrzebnie tę wielowymiarową strukturę i produkującej liczne ograniczenia, zarówno w sferze praktyki, jak i refleksji nad nią. Por. B. Smolińska-Theiss, *Profesjonalna pułapka. Między pedagogiką społeczną a pracą socjalną*, [w:] J. Piekarski, T. Pilch, W. Theiss, D. Urbaniak-Zajac (red.), *Edukacja społeczna wobec problemów współczesnego człowieka i społeczeństwa*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2010, s. 109–118.

11 Analiza relacji pracy socjalnej z innymi *helping professions* – por. A. Olech, *Praca socjalna a inne profesje: punkty styczne i rozłączne* [w niniejszym tomie].

12 Por. A.J. Fleras, *From Social Welfare to Community Development: Maori Policy and the Department of Maori Affairs in New Zealand*, [w:] G. Craig, K. Popple, M. Shaw (red.), *Community Development in Theory and Practice*, Russel Press, Nottingham 2008.

13 W Polsce końca XIX i początku XX wieku (a dokładniej – na ziemiach polskich administrowanych wówczas przez zaborców) postacią symbolizującą to przekraczanie podziałów klasowych był Adam Chmielowski, który świadomie zrezygnował z uczestniczenia w mieszczańskich akcjach dobroczynnych i jako brat Albert (założyciel zgromadzenia braci albertynów) zamieszkał z krakowskimi bezdomnymi w tak zwanej ogrzewalni. Co ważne, funkcjonowanie ogrzewalni zaowocowało kolejnymi inicjatywami z zakresu – używając języka współczesnej polityki społecznej – reintegracji zawodowej i społecznej osób bezdomnych. Por. J. Radwan-Pragłowski, K. Frysztacki, *Społeczne dzieje pomocy człowiekowi: od filantropii greckiej do pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998, s. 253.

14 A. Twelvetrees, *Community Work*, op. cit.

się do nich sprowadzać, gdyż niezbędne są również komponenty pracy „ze społecznością” i pracy „w społeczności”. Oznacza to, że pracownik socjalny będący przedstawicielem pomocy społecznej (jak w wypadku wszystkich polskich pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej), podejmując się organizowania społeczności lokalnej, prowadzi pracę socjalną w ramach systemu pomocy społecznej (czego odzwierciedleniem może być wydzielenie odpowiedniego stanowiska czy działu w strukturze placówki wsparcia zatrudniającej organizatora¹⁵), ale jednocześnie swoją aktywnością przekracza on ramy instytucjonalne tego systemu. Organizowania społeczności, powtórzmy raz jeszcze, nie można zamknąć w działaniach instytucji pomocy społecznej, lokalna społeczność jest bowiem *de facto* współtwórcą procesu *community organizing*, który powinien prowadzić do *community development*. Innymi słowy, nie ma organizowania społeczności bez jej upodmiotowienia¹⁶. *Community organizing*, o czym warto pamiętać, nie wyczerpuje także swojego potencjału sprawczego i nie traci swojej prawomocności, gdy podstawowe cele pomocy społecznej w konkretnej społeczności lokalnej zostaną osiągnięte.

W dalszej części niniejszego opracowania spróbujemy pokazać, w czym się wyraża i na czym polega praca ze społecznością i w społeczności, które w pewnym sensie wyznaczają ramy teoretyczne *community organizing* i współtworzą tożsamość tytułowych organizatorów społeczności.

W opisach warunków profesjonalnego działania organizatora społeczności szeroko jest argumentowana potrzeba ukształtowania określonych kompetencji, na przykład powinien on mieć wiedzę (także praktyczną, płynącą z doświadczenia „wżywania się” w lokalną społeczność) na temat procesów zachodzących w jej obrębie, ponadto umiejętność szacowania potencjału zmiany, wynikająca z obserwacji edukacyjno-animacyjnej pracy sił (jednostkowych i społecznych, jawnych i ukrytych) występujących w społeczności, powinien również wykazywać się umiejętnościami pozwalającymi na efektywną, korzystnie przekształcającą (meliorującą) społeczność pracę z jednostkami, rodzinami i grupami, a przy tym wszystkim przejawiać dyspozycje do zachowań prospołecznych i zorientowanych na dobro wspólne społeczności, w jakiej działa¹⁷. Tak brzmi to w ujęciu pedagogicznym, wyrażanym w języku biorącym początek od Heleny Radlińskiej, która w latach dwudziestych XX wieku postulowała, aby jednostkowy i społeczny podmiot *in potentia* zamieniać w podmiot *in actu*¹⁸. Inaczej, bardziej socjologicznie rzecz ujmując,

15 Por. B. Bąbska i in., *Model środowiskowej pracy socjalnej/organizowania społeczności lokalnej*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011 [mps].

16 W pracy socjalnej problematyka upodmiotowienia jest rozwijana między innymi w ramach podejścia *empowerment* – por. M. Payne, *Modern Social Work Theory*, Palgrave Macmillan, New York 2005, rozdz. 14: *Empowerment and Advocacy*.

17 Por. E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki. Wykład, op. cit.*

18 H. Radlińska, *Pedagogika społeczna*, Ossolineum, Wrocław 1961.

można powiedzieć, że chodzi o zdolność diagnozowania problemów i potrzeb społecznych, określania zasobów społeczności lokalnej, prowadzenia analizy strategicznej, opracowywania programów i projektów działań, organizowania współpracy między grupami, instytucjami i organizacjami, pracy w zespole specjalistów, współpracy z lokalną władzą polityczną¹⁹.

Oczywistość pojmowania pracy socjalnej, będąca referencją do organizowania społeczności, nie zawsze jednak „działa” w konkretnych warunkach prawno-instytucjonalnych, określających na przykład treść pewnych rutyn i zakres działań pracowników ośrodków pomocy społecznej różnych typów (gminne, miejskie lub miejsko-gminne ośrodki pomocy społecznej)²⁰. W Polsce mamy obecnie do czynienia z koncentracją tych działań wokół wspomnianej pierwszej i drugiej metody pracy socjalnej, czyli pracy indywidualnej (z indywidualnym przypadkiem) i pracy grupowej, rozumianej głównie jako praca z rodziną²¹. Trzecia metoda pracy socjalnej, metoda pracy ze społecznością czy metoda środowiskowa (*community work*), jako ważny i prawnie – z mocy ustawy o pomocy społecznej z 2004 roku²² – obowiązujący polskich pracowników socjalnych sposób i zakres działania, jest wyraźnie zaniedbywana²³. Nie rozpatrując bliżej zasygnalizowanego na wstępie problemu teoretycznego, w jakim zakresie *community work* jest metodą pracy socjalnej, w jakim jej istotą, a w jakim odrębnym zawodem, skupimy się na wartościach, jakie w pracy socjalnej (i dla pracy socjalnej) urzeczywistniają działania praktyczne w zakresie organizowania społeczności, i na kierunkach możliwego rozwijania organizowania społeczności, uwzględniających współczesne polskie uwarunkowania. Przedtem należy jednak ustalić główne przyczyny wspomnianego „zaniedbywania” tego rodzaju działań.

Przyczyn marginalizacji środowiskowej pracy socjalnej w polskim systemie pomocy społecznej jest niewątpliwie wiele, choć autorzy wypowiadający się o nich akcentują zgodnie uwarunkowania związane z transformacją ustrojową i społeczną, wciąż jeszcze w Polsce panującą orientacją na „radzenie sobie” z konsekwencjami – dominującą w poprzednim systemie „powszechnej szczęśliwości” – logiki pomocy społecznej, która zakładała incydentalność i indywidualny charakter potrzeb w jej zakresie (peerelowski system zakładał, że tylko czasem i tylko niektóre jednostki wymagały

19 A. Niesporek, K. Wódcz, *Grupy zmarginalizowane, przedsiębiorczość społeczna, praca socjalna – strategie rozwoju społeczności lokalnych*, op. cit., s. 135.

20 Krytyczna analiza rutynowych praktyk w pracy socjalnej – por. M. Granosik, *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.

21 Praca socjalna z rodziną była w systemie pomocy społecznej zaniedbywana, niemniej po włączeniu do tego systemu opieki zastępczej dostrzeżono ten brak, co zaowocowało programem rozwoju asystentury rodziny – por. I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2010.

22 Dz.U. z 2004 r., Nr 64, poz. 593 ze zm.

23 Zgodnie z zapisami przywołanej ustawy, pomoc powinna być świadczona profesjonalnie jako praca socjalna i kierowana do: jednostek, rodzin (cel podstawowy interwencji socjalnej na tym poziomie to usamodzielnienie tych osób i rodzin) i społeczności lokalnych (na tym poziomie cel interwencji socjalnej to zapewnienie współpracy i koordynacja działań instytucji na rzecz jednostek i rodzin dysfunkcyjnych lub w kryzysie).

wsparcia, nie było zaś potrzeby organizowania lokalnych społeczności)²⁴. Wydaje się więc, że trwa stan przejściowy, w którym jedna logika działania nie została jeszcze zastąpiona drugą, a istniejące rozwiązania instytucjonalne w pomocy społecznej stanowią bardziej wyraz dryfu niż świadomie budowanego i legitymizowanego nowego ładu społeczno-instytucjonalnego²⁵. Sytuacja ta, co oczywiste, ma złe strony, ale można dostrzec w niej i te dobre: liminalność obecnego stanu mówi, że nie ma już starej wersji pomocy społecznej (a właściwie „opieki społecznej”) i „ratowniczej” (w dużej mierze) pracy socjalnej ją instytucjonalizującej, nowa zaś jeszcze się nie narodziła, w związku z tym możemy stale jeszcze wpływać na jej kształt. Szansę tę uwypukla tytuł niniejszego opracowania.

W poszukiwaniu odpowiedzi na tytułowe pytanie dokonamy rekonstrukcji pracy socjalnej jako formy organizowania społeczności lokalnych – rekonstrukcji teoretycznie raczej uniwersalnej, ale w pierwszym rzędzie dotyczącej polskiej rzeczywistości i uwzględniającej związane z nią uwarunkowania. Jest to zatem w pewnej mierze rodzaj kontekstualizacji zagadnienia, który – jak mamy nadzieję – będzie skutkować upowszechnieniem w Polsce środowiskowego wymiaru praktyki pracy socjalnej, a także innymi korzyściami w jej zakresie, w tym na poziomie refleksji.

Po co nam w Polsce (i nie tylko w Polsce) pracownicy socjalni – organizatorzy społeczności? Pytanie to, aby znaleźć na nie sensowną odpowiedź, musi być – jak wspomnieliśmy – poprzedzone pytaniem o kondycję rzeczywistości, w jakiej zaznacza się potrzeba pracy socjalnej ukierunkowanej na organizowanie społeczności lokalnych. W formule tez, dla których argumenty będą się pojawiać w odpowiedziach na to pytanie, stwierdzamy zatem, że pracownicy socjalni organizujący społeczność są potrzebni w rodzimych warunkach, aby:

- wspierać nieustanne rekonstrukcje zanikającej solidarności,
- tworzyć społeczności sprzymierzeńców, w których solidarność jest naturalną cechą więzi społecznych,
- kształtować i umacniać na poziomie lokalnym partnerstwo, które wyraża podmiotowość zarówno partnersko funkcjonującej społeczności, jak i każdego z jej członków – żaden z nich bowiem nie traci nic ze swojej autonomii, zachowując jednocześnie pełnię swoich praw.

24 Por. między innymi: M. Księżopolski, *Polityka społeczna. Wybrane problemy porównań międzynarodowych*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1999; M. Szpunar (red.), *Asystentura rodzin. Nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Uniwersytet Gdański, Gdańsk 2010.

25 Por. analizę przekształceń w systemie pomocy społecznej ze szczególnym uwzględnieniem zagadnienia środowiskowego osadzania się placówek pomocy społecznej na poziomie lokalnym w: J. Krzyszkowski, *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2005.

Tezy te są więc prezentacją uzupełniających się wzajemnie warunków, których tworzenie, jak się wydaje, stanowi podstawę pełnej sensu pracy socjalnej, będącej rzeczywistym organizowaniem społeczności.

Solidarność

To, co w refleksji nad kondycją polskiej rzeczywistości wydaje się najważniejsze, to obserwacja, że przez transformację straciliśmy odruch solidarności. Chodzi przy tym nie tylko o transformację ustrojową, charakterystyczną dla państw Europy Środkowo-Wschodniej wychodzących z komunizmu, ale także tę związaną z procesami globalizacyjnymi, obejmującymi (i wspieranymi przez) neoliberalną ideologię propagującą postawy i zachowania zorientowane na maksymalizację wymiernych (zwłaszcza materialnie) indywidualnych korzyści. Jak zauważył Wiktor Osiatyński, jest swoistym paradoksem transformacyjnym, że – wywołana przez ruch „Solidarności” i podjęta w imię solidarnościowych ideałów tego ruchu, ale przebiegająca niepowstrzymanie – transformacja ustrojowa szybko zwróciła się przeciwko tym ideałom, gdyż, mówiąc skrótowo, w warunkach tak zwanej szokowej terapii gospodarki, odwołującej się do założeń ekonomii monetarnej, po prostu „konkurencja wyparła solidarność”²⁶.

Potwierdzają to współczesne studia i analizy, których autorzy wiążą utratę odruchu solidarności z procesem społecznej produkcji „ludzi zbędnych”, który już w pierwszej połowie XX wieku opisał polski socjolog Stefan Czarnowski²⁷. Brak solidarności w warunkach dominacji neoliberalnego myślenia (sprawiającej, że zasada konkurencji zaczyna organizować nie tylko zachowania na rynku, ale także niemal każdą sferę życia społecznego) przejawia się jaskrawo w rosnącej rzeszy ludzi zbędnych. Zygmunt Bauman pisze o ich „życiach na przemiał”, mocno akcentując współczesny indyferentyzm: zobojętnienie na los drugiego człowieka i brak elementarnej z nim solidarności, owocujący trwałym osadzeniem całych mas ludzkich na społecznym marginesie (to nie paradoks, proporcje odwracają się współcześnie i ten rozepchnięty margines zaczyna charakteryzować czasy współczesne)²⁸.

Piotr Sałustowicz, zauważając proces osadzania się kategorii „ludzi zbędnych” w polskich realiach lat dziewięćdziesiątych XX wieku, zwraca uwagę, że kategorię tę w pierwszej kolejności współtworzą ofiary procesu

26 W. Osiatyński, *Rzeczpospolita obywateli*, Rosner i Wspólnicy, Warszawa 2004, s. 31.

27 S. Czarnowski, *Ludzie zbędni w służbie przemocy*, [w:] *Bezdomność*, „Miscellanea Anthropologica et Sociologica”, t. 7, Instytut Filozofii i Socjologii Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2006, s. 95–105.

28 Z. Bauman, *Życie na przemiał*, Wydawnictwo Literackie, Kraków 2005.

restrukturyzacji gospodarki²⁹, określane także jako „przegranani reform”. Te same konkluzje przyniosły badania osób bezdomnych³⁰. Piotr Sałustowicz, postawiwszy pytanie o to, czy można dzisiaj być solidarnym z kimś, kto jest zbędny, konkluduje prezentacją mechanizmów „odsolidaryzowania” ze „zbędnymi”³¹. Po pierwsze, jak zauważa za przywoływanym już Zygmuntem Baumanem, problem ludzi zbędnych rozpatruje się zwykle w kategoriach czysto finansowych, w skojarzeniu z obowiązkiem płacenia podatków, co wyklucza możliwość mówienia o solidarności. Po drugie, powszechna retoryka „zagrożenia dla porządku publicznego”, jakie stwarzają „zbędni”, sprawia, że trudno solidaryzować się z „wrogiem publicznym” i łatwo, w atmosferze zagrożenia, skazywać go na izolację (na przykład program „Zero tolerancji”). Po trzecie, funkcjonuje jeszcze inny mechanizm „odsolidaryzowania”, który polega na stawianiu „ludzi zbędnych” poza standardami cywilizacyjnymi i wykluczeniu solidarności z nimi przez traktowanie ich jak współczesnych „dzikusów”. Innym jeszcze – opisanym przez Zygmunta Baumana – podejściem uniemożliwiającym solidarność jest położenie ludzi zbędnych w sytuacji bez wyjścia, bo – w zależności od postawy aktywnej lub pasywnej w ubieganiu się o równy status – albo oskarża się ich o karygodną arogancję, albo uważa się, że to, co robią, stanowi potwierdzenie starej prawdy o nich jako rakowej komórce w społecznym ciele³².

W tym miejscu warto także przypomnieć wymiary, w ramach których przestrzega się współcześnie człowieka biednego. Piotr Sałustowicz wymienia trzy kategorie odpowiadające trzem takim szerszym perspektywom: obywatela, petenta i konsumenta³³. Zauważa przy tym, że rozwiązanie większości problemów społecznych wiąże się dzisiaj z zamianą roli petenta na rolę konsumenta usług socjalnych³⁴. Wobec funkcjonowania tych kategorii i uruchamianych przez nie mechanizmów społecznych, praca socjalna, będąca organizowaniem społeczności, wydaje się jednocześnie eliminować skutki społecznego przyzwolenia na ludzką zbędność i „życie na przemiał” i przeciwdziałać im. Przede wszystkim jest ona bowiem współdziałaniem, aktywizującym całe społeczności marginalizowane (a takie są w pierwszej kolejności, jeśli nie wyłącznie, odbiorcami środowiskowej pracy socjalnej) i wszystkich ich członków. To prowadzone jednocześnie edukacja i animacja społeczna – jako dwa nierozdzielnie ze sobą powiązane wymiary *community work*, w pewnym sensie dwie strony

29 P. Sałustowicz, *O zanikaniu solidarności we współczesnym społeczeństwie – na przykładzie tzw. „ludzi zbędnych”*, [w:] J. Krzyszkowski, K. Piątek (red.), *Rozwiązywanie problemów społecznych w teorii i praktyce. Z doświadczeń krajowych i europejskich*, Ośrodek Kształcenia Służb Publicznych i Socjalnych – Centrum AV, Częstochowa 2006, s. 169–176.

30 M. Mendel, *Spółczesność i rytuał. Heterotopia bezdomności*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2007.

31 P. Sałustowicz, *O zanikaniu solidarności we współczesnym społeczeństwie – na przykładzie tzw. „ludzi zbędnych”*, *op. cit.*

32 Z. Bauman, *Życie na przemiał*, *op. cit.*, s. 69.

33 Zaznaczmy, że przywołany autor charakterystykę szerszych ram tych trzech kategorii przedstawia w konwencji „modeli”, które można jednak uznać za różne „wymiary” procesu definiowania ról społecznych ludzi biednych.

34 P. Sałustowicz, *Biedny – jako obywatel, petent czy konsument?*, „Praca Socjalna” 2003, nr 3, s. 3–19.

tego samego „medalu”: działania na rzecz usamodzielnienia i upodmiotowienia osób i środowisk społecznie oraz ekonomicznie marginalizowanych³⁵.

Ilustrację tego niech stanowi przywołanie głosu jednej z animatorek odwiedzających studentów Uniwersytetu Gdańskiego³⁶. Opowiadała ona o budowaniu placu zabaw dla dzieci, która to inicjatywa wyrosła z wycieczek po trójmiejskich podwórkach: o wspólnej adaptacji zaniedbanego pomieszczenia na sąsiedzką klubokawiarenkę i o malowaniu klatek schodowych przez mieszkańców jednej z najbardziej zaniedbanych dzielnic Gdyni, co zaczęło się od wspólnej decyzji o organizacji szkolenia prowadzonego przez doświadczoną brygadę malarzy. Na zakończenie animatorka ta stwierdziła z mocą: „Jasne, że to zabiera mnóstwo czasu, ale najważniejsze jest przecież, by zrobili to wszystko sami; my tylko uczymy ich, jak to jest możliwe”.

Organizowanie społeczności lokalnych to – w tym wymiarze *explicite* – edukacyjna i animacyjna praca integrująca ludzi żyjących obok siebie, sąsiadów, to działalność owocująca jednostkowym i społecznym poczuciem sprawstwa i – co za tym idzie – poprawą kondycji życia w tej, najbliższej człowiekowi, sferze lokalnej.

Pomoc społeczna oparta na środowiskowej pracy socjalnej ma szansę w takich warunkach stawać się samopomocą i wyrazem społecznej samoorganizacji, na którą stać podmiotowo funkcjonujące jednostki i grupy, jakie potrafią przeciwstawić się marginalizacji, na pewno nieskazane dzięki temu na społeczną „zbędność”. Wobec walorów *community work* wsparcie społeczne z kolei – zgodnie z koncepcją Stanisława Kawuli – może przybierać formę „spirali życzliwości”, w której centralnym punkcie znajduje się człowiek. Czasowo utraciwszy samodzielność, odzyskuje ją, metaforycznie wynoszony w górę sprężynującą siłą więzi między życzliwymi sobie i współdziałającymi ludźmi³⁷.

Społeczność sprzymierzeńców

Edukacyjny i animacyjny wymiar pracy socjalnej, która realizuje się przez organizowanie społeczności lokalnych, w obecnej polskiej (i nie tylko polskiej) rzeczywistości szczególnie istotny wyraz znajduje w postulowanej przez nas

35 Por. W. Theiss, B. Skrzypczak (red.), *Edukacja i animacja społeczna w środowisku lokalnym*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2006.

36 Chodzi o zajęcia z pracy socjalnej prowadzone przez współautorkę tekstu, Marię Mendel, na Wydziale Nauk Społecznych Uniwersytetu Gdańskiego.

37 S. Kawula, *Pomocniczość i wsparcie*, Oficyna Wydawnicza „Kastalia”, Olsztyn 2002.

postawie „sprzymierzeńca”³⁸. Sprzymierzeniec działa w przymierzu z innymi. Przyjęcie przez pracownika socjalnego – organizatora społeczności postawy sprzymierzeńca stwarza dobry grunt dla efektywności jego pracy. Pracownik socjalny – sprzymierzeniec, pozostając w przymierzu ze społecznością, w której i przez którą osiąga postawione cele, wyraziście i bez żadnych wątpliwości wspiera ją i stoi po jej stronie. Można powiedzieć, że jest dla mieszkańców aliantem, który nie zrobi niczego za nich, ale na którego wsparcie zawsze mogą liczyć.

Christine Sleeter, której koncepcja sprzymierzeńca w edukacji międzykulturowej jest w wymiarze problematyki podjętej w niniejszym opracowaniu ogromnie inspirująca, twierdzi, że jego postawę może wyrażać porównanie z ruchem społecznym, który definiuje się przez oddolność powstawania i kontestację określonego fragmentu zastanej rzeczywistości³⁹. Sprzymierzeniec ma zatem pracować na sytuację, w której pragnienie zmiany nie jest narzucone, a niezgoda na aktualny stan danego wycinka rzeczywistości skutkuje konstruktywnymi działaniami i współpracą ludzi.

Organizowanie społeczności w pracy socjalnej, realizowane przez dające się tak opisać sprzymierzeńca, jest – w pierwszej kolejności – identyfikacją przyczyn blokujących możliwość wyjścia ze stanu marginalizacji, z kryzysu, z braku samodzielności. Przy czym nie może to zamknąć się w prostej formule wylistowania tych przyczyn. Należy sięgać w tym rozpoznaniu do poziomu struktur, które uformowały te przyczyny. Tym samym sprzymierzeniec zaczyna działać politycznie (lub *quasi*-politycznie), pracując na przełamanie tych struktur⁴⁰. Posługuje się w tej pracy różnymi dostępnymi narzędziami. Pracownik socjalny – organizator społeczności może operować słowami, zawartymi w swoich raportach i głoszonymi na różnych forach, także tych, które wykazują pewne „przełożenie” na władzę, na instytucjonalne rozwiązania, decyzje formalnoprawne i działania publiczne, organizujące życie społeczne na poziomie zarówno lokalnym, jak i ponadlokalnym (struktury uniemożliwiające uczestnictwo marginalizowanych społeczności w gronie „mających głos”, w *demos*, wychodzą często poza lokalność).

Warto dodać, że sprzymierzeniec pracujący na obalenie struktur, w których rozwijają się różne przeszkody zamykające ludzi na społecznym margi-

38 W niniejszym opracowaniu koncepcja Marii Mendel, opisująca „sprzymierzeńca”, „pracę w przymierzu” i „społeczeństwo sprzymierzeńców”, jest wiązana bezpośrednio z aktywnością pracowników socjalnych. Wcześniejsze jej rozwinięcia były kierowane do animatorów, nauczycieli, uczniów i ich rodziców oraz do liderów społecznych – por. między innymi: M. Mendel, *Nauczyciel sprzymierzeniec. Upiększanie miast, gentryfikacja i rewitalizacja jako wyzwania animacyjne dla szkoły*, [w:] J. Surzykiewicz, M. Kulesza (red.), *Ciągłość i zmiana w edukacji szkolnej – społeczne i wychowawcze obszary napięć*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2010, s. 255–287; eadem, *Edukacja społeczna. Partnerstwo rodziny, szkoły i gminy w perspektywie amerykańskiej*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2001; eadem, *Rodzice i nauczyciele jako sprzymierzeńcy*, Wydawnictwo Harmonia, Gdańsk 2007.

39 C. Sleeter, *Multicultural Education as Social Activism*, State University Press, Albany 1996. Analiza tego ujęcia dokonana z punktu widzenia warunków partnerskiego współdziałania rodziny, szkoły i lokalnej społeczności – por. M. Mendel, *Edukacja społeczna. Partnerstwo rodziny, szkoły i gminy w perspektywie amerykańskiej*, op. cit.

40 Por. R. Smith, *Social Work and Power*, Palgrave Macmillan, New York 2008.

nesie, działa politycznie w polu estetyki. Porusza zastaną strukturę: swoim działaniem, będącym ukazywaniem nie tych ludzi i nie tych spraw, w miejscach, które nie są dla nich właściwe, burzy poczucie ładu, tworzy estetyczny dysonans. Dosłownie i w przenośni robi przedstawienie działające na estetyczne doznania swoich odbiorców. Może się w tym posługiwać technikami sztuki społecznie zaangażowanej (*happening, performance*, akcje wizualne w wycinkach miejskich przestrzeni), może mówić jak trybun, uprawiać dziennikarstwo społeczne, pisać blogi albo książki, może grać i śpiewać, tańczyć i uprawiać cyrkowe sztuczki, angażując siebie i innych w artystycznych i paraartystycznych formach wyrazu. Może tak, na dziesiątki sposobów, przywracać ludziom stracony odruch solidarności. Uwidaczniając innych, ich potrzeby i sytuacje oraz izolujące ich miejsca, może odsłaniać kurtyny, przerywać zмовy milczenia i swoją grą na strunach estetycznych doznań poruszać nawet najbardziej scementowane struktury społecznych nierówności.

O podejściu kwestionującym treść społecznej umowy pisze Jacques Rancière w książce o sugestywnym tytule *Disagreement*⁴¹. Właśnie takie – zrywające z porządkiem utrzymywanym przy użyciu aparatu władzy (instytucjami polityki, która jest *de facto* policją, a przynajmniej kontrolą społeczną) – praktyki zaburzania rutyny społecznego postrzegania, estetycznie czytane jako harmonia, ma na myśli, wspominając o polityce (albo politycznym – *political*). Polityka realizowana przez organizatora społeczności – sprzymierzeńca mogłaby więc być aktywnym tworzeniem społecznego ładu, stanowiącym opozycję wobec polityki jako *quasi*-policyjnego systemu kontroli⁴². Można powiedzieć, że do jej uprawiania zachęcał Sokrates, określając tak ukierunkowane działania w kategoriach zaangażowania w prawdzie, jemu samemu nakazującego być w opozycji wobec wszystkiego, co w Atenach było czynione w imię polityki⁴³. Według Jacques'a Rancière'a, ta opozycyjna polityka w warunkach demokracji, której cechą jest nieskończona artykulacja roszczeń, przybiera formę demonstracji, widzialnego bycia, albo inaczej: ekspresji ludzi widzialnych, czyli mających głos (w znaczeniu ateńskiego *demos*).

Nie chodzi przy tym o popularną dzisiaj retorykę społecznej inkluzji, która opiera się na swoistym włączaniu przez naznaczenie i tym samym utrwała istniejące podziały, stwarzając pozór demokracji i fasadę upodmiotowie-

41 J. Rancière, *Disagreement: Politics and Philosophy*, University of Minnesota Press, Minneapolis 1998.

42 Podejście to wpisuje się w teorię pracy socjalnej rekonstruującą ideologie, modele i funkcje działania w ramach pracy socjalnej, akcentujące konieczność niezgody na zastaną rzeczywistość (model radykalnej pracy socjalnej, funkcja kontestująca). Por.: E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki. Wykład*, op. cit., s. 389 i n.; M. Winkler, *Pedagogika społeczna*, przeł. M. Wojdak-Piątkowska, Gdańskie Wydawnictwo Pedagogiczne, Gdańsk 2009; idem, *Kryzys pedagogiki społecznej – kontrola i subiektywizm*, [w:] J. Piekarski, T. Piłch, W. Theiss, D. Urbaniak-Zajac (red.), *Edukacja społeczna wobec problemów współczesnego człowieka i społeczeństwa*, op. cit., s. 14, 23.

43 Por. J. Rancière, *Disagreement: Politics and Philosophy*, op. cit., s. viii–ix.

nia. Mnóstwo jej także w programach pomocy społecznej, w których – pod szyldem działań na rzecz społecznej integracji – są praktykowane naznaczające procedury. Przykładem mogą być projekty z zakresu przedsiębiorczości społecznej, wdrażane w Polsce w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL. Realizujące je podmioty, głównie trzeciego sektora, starały się stworzyć mniej lub bardziej rentowne miejsca pracy dla osób marginalizowanych na rynku pracy. Niestety, bez względu na poziom trwałości tych miejsc pracy i wyniki finansowe zakładanych przedsięwzięć społecznych, administracja publiczna przez system sprawozdawczości wymuszała określanie odbiorców wsparcia jako osób wykluczonych, także wówczas, gdy w rzeczywistości zmieniły już one swój status na rynku pracy (z osób bezrobotnych czy w ogóle nieaktywnych ekonomicznie na pracowników). Marek Rymśza, współautor niniejszego opracowania, był świadkiem, jak niejednokrotnie urzędnicy dziwili się, że beneficjenci ci raczej unikają uczestnictwa w różnych imprezach upowszechniających „dobre praktyki”, na których oficjalnie potwierdzano trwały charakter poprzedniego statusu tych osób⁴⁴.

Zagrożeniem są tutaj zresztą nie tylko sformalizowane, bezduszne, pozbawione w gruncie rzeczy – mimo stosowanej retoryki „inwestowania w kapitał ludzki” – jakiegokolwiek „współczynnika humanistycznego” procedury biurokratyczne. Podobne przeciwskuteczne rezultaty (efekty odwrócenia, przywołujące znane określenie Raymonda Boudona⁴⁵), przynoszą bezrefleksyjne działania prowadzone w ramach programów integracyjnych. Znowu przywołamy własne doświadczenia jednego z autorów (Maria Mendel). Chodzi o wspomnienie wizyty w jednej ze szkół objętych studenckimi praktykami. Pod wpływem widoku klasy, w której od razu się zauważało, że kilkoro dzieci, choć rozproszonych w przestrzeni sali, wyraźnie stanowi grupę, zapytałam nauczycielkę, co ich łączy. Odpowiedź brzmiała: „Plecaki”. Ośrodek pomocy społecznej kupił je hurtowo i „podpisał” nimi swoich klientów. Na podobnej, niestety, zasadzie tworzy się „włączające” programy, w których beneficjenci („włączani”) stanowią grupę dokładnie opisaną, spełniającą określone kryteria i w ten sposób hermetycznie zamykaną w konkretnej kategorii, z której nie wychodzą po – nawet nie wiadomo, jak pomyślnym – „włączeniu”. Czasami zresztą trudno odgadnąć, czy praktyka ekсклюzy przez inkluzję to rezultat formalnych procedur czy bezrefleksyjnego działania. Przykładem akcja dożywiania dzieci prowadzona przy wykorzystaniu funduszy unijnych, w ramach której przez pewien

44 Zaznaczmy przy tym, że zasady i rozbudowane procedury sprawozdawczości z wydatkowania środków unijnych sprawiają, że beneficjentem skutecznych działań prozatrudnieniowych z lat 2004–2007 status osób wykluczonych oficjalnie zostaje przypisany aż do 2012 roku, gdy wydatkowane środki zostaną ostatecznie rozliczone przez Komisję Europejską. Trudno o bardziej spektakularne rozmijanie się oficjalnej ideologii *empowerment* i realnie naznaczającej praktyki urzędniczej. Bliższa analiza dorobku Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL w Polsce, uwzględniająca także niewątpliwie osiągnięcia tego programu operacyjnego – por. M. Rymśza, *Analiza i ocena realizacji celów Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL w Polsce przez Partnerstwa na Rzecz Rozwoju związane w ramach tematu D – „Rozwój gospodarki społecznej”*, Warszawa, marzec 2009 roku [mps ekspertyzy przygotowane dla Fundacji Fundusz Współpracy].

45 R. Boudon, *Efekt odwrócenia*, przeł. A. Karpowicz, Oficyna Naukowa, Warszawa 2008.

czas (na szczęście ktoś już dostrzegł absurdalność tej procedury) w szkołach rozdawano mleko z informacją na kartonach, że nie jest to zwykłe mleko, ale przygotowane specjalnie dla osób ubogich i dystrybuowane bezpłatnie.

Istota praktyk typu *included as excluded* – jak można by je ująć za Jacques'em Rancière⁴⁶ – bez względu na poziom ich instytucjonalnego osadzenia, polega na tym, że włączanie odbywa się na zasadzie wyłączającego naznaczania, wskutek którego „włączeni” pozostają tak naprawdę „wyłączeni”, ponieważ w rezultacie tej „inkluzji” stanowią precyzyjnie nazwaną i umiejscowioną część podzielonego świata. Bardzo potrzebna jest więc organizatorowi lokalnych społeczności krytyczność wobec świata, w którym – nierzadko niechęć – „jego rękami” są utrwalane podziały. Jak pisze o tym Michael Winkler, obecnie narażona na to jest praca socjalna „w ogóle”. Chodzi w niej bowiem przede wszystkim o stabilizację ekonomii, orientującą ludzi na pracę, która jest niedostępna. To praca socjalna, która „z gorzką szczerością oferuje ludziom inkluzję socjalną. Inkluzja, czyli włączenie do instytucji, w ramach których nie istnieje współdziałanie i udział, ale jedynie podporządkowanie – wprawdzie nie względem autorytarnych władz, ale względem procedur kontrolnych prowadzonych przez ekspertów, do grona których pracownicy socjalni sami się zaliczają”⁴⁷.

Podsumowując przedstawiony opis organizatora społeczności jako sprzymierzeńca, można stwierdzić, że działa on w przestrzeni wspólnie dzielonej animacyjnie, pobudzając i aktywizując „swoich” mieszkańców. Stale pracuje jednak również edukacyjnie, nieustannie ucząc skutecznego, czyli politycznego, mądrego i perspektywicznie nakreślonego działania. Przemawia głosem społeczności, w jakiej działa, czyniąc to dopóty, dopóki nie przemówi ona głosem własnym. Oto postawa predestynująca zarówno jego samego, jak i organizowaną w ten sposób społeczność do nieustannego nadawania i rekonstruowania znaczeń solidarności. Proces ten prowadzi do redukcji obojętności i stwarza szansę pohamowania wspomnianej produkcji „ludzi zbędnych”, charakterystycznej także – niestety – dla dynamicznie rozwarstwiającego się i pogłębiającego przepaści między ludźmi polskiego społeczeństwa czasu transformacji.

Pracownik socjalny, prezentując postawę sprzymierzeńca w środowisku, w którym działa, pozytywnie „zaraża” nią innych, ucząc własnym przykładem i uruchamiając przy tym potencjał tkwiący w jednostkach i grupach⁴⁸. Bycie w przymierzu z innymi staje się w ten sposób – wyrastającą na poczuciu solidarności – kanwą kapitału społecznego, na której tworzy się i zacieśnia misterna sieć zależności, wspólnie obowiązujących wartości i norm, a zaufanie i wzajem-

46 J. Rancière, *Disagreement: Politics and Philosophy*, op. cit., s. 119. Szerzej – por. idem, *The philosopher and his poor*, Duke University Press, Durham 2003, s. 30.

47 M. Winkler, *Kryzys pedagogiki społecznej – kontrola i subiektywizm*, op. cit., s. 23.

48 Analiza zasobów adaptacyjnych osób ze środowisk marginalizowanych – por. M. Kalinowski, I. Niewiadomska (red.), *Skazani na wykluczenie!?*, Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2010.

ność w świadczeniach mocno spajają społeczną tkankę. W społeczności spójnej przez tego rodzaju współbicie jej członków kurczy się miejsce na uświadomione i nieuświadomiane praktyki wykluczenia, otwiera się zaś przestrzeń dla efektywnej samopomocy i skutecznego sprawstwa, rosnącego w warunkach posiadania przez ludzi realnego wpływu na miejsce ich życia i kształtującego podmiotowy charakter zarówno jednostkowej, jak i wspólnotowej tożsamości.

Partnerstwo

W świetle argumentowanych tutaj tez o znaczeniu solidarności społecznej i postawy sprzymierzeńca partnerstwo wydaje się relacją modelową dla społeczności organizowanych za pośrednictwem pracy socjalnej. Dlaczego? W wyniku studiów i analiz tej relacji⁴⁹ możemy stwierdzić, że lokalne partnerstwo to rodzaj spółki, której założenie, co prawda, nie zasila rejestrów prawnych i tylko niekiedy prowadzi do aktywności na rynku, ale zawsze opiera się na relacji zawiązywanej między tymi, którzy działają s p o ł e m, razem zmierzając do celu. Cechy i jednocześnie zasady tej relacji prezentujemy tu z nadzieją, że zostanie uruchomiona w ten sposób kaskada skojarzeń prowadzących do całościowego ogarnięcia działań *community workera* – w Polsce pracownika socjalnego organizującego społeczność, osiągniętego w ten sposób cele pomocy społecznej:

- Do spółki każdy coś wnosi, przy czym kontrybucje mogą być różne, niekoniecznie tej samej dokładnie wartości, bo jest ona uznaniowa i wynika z negocjacji między partnerami.
- Każdy czerpie ze spółki określone korzyści, bo nie ma partnerstwa bez dawania i brania, które w swojej treści i formie jest także wspólnie ustalone.
- Partnerów łączy poczucie wspólnego celu i traktowanie współpracy jako wartości.
- Każdy z partnerów, wchodząc w tę relację wzajemności (wzajemnej wymiany), nie traci nic ze swojej autonomii i zachowuje pełnię swoich praw.
- Tym samym wykazuje ciągłą otwartość na kompromis. Pozostając niezależnym, wie, że to samo musi zagwarantować innym.

Można by na tej podstawie roztoczyć wizję pracy socjalnej jako rządzącej się przedstawionymi zasadami pracy ze społecznością lokalną (*community work*). Animatorzy, odwiedzając studentów na wspomnianym już kursie pracy socjal-

49 Por.: M. Mendel, *Partnerstwo rodziny, szkoły i gminy*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2000; eadem, *Edukacja społeczna. Partnerstwo rodziny, szkoły i gminy w perspektywie amerykańskiej*, op. cit.; M. Mendel (red.), *Animacja współpracy środowiskowej*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2003; M. Mendel (red.), *Animacja współpracy środowiskowej na wsi*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2005.

nej prowadzonym na Uniwersytecie Gdańskim, a także spotykani w „terenie” czy na konferencjach, przeważnie mówią o potrzebie ustalenia takich społecznych reguł współpracy (niekoniecznie muszą to być reguły jasno wyartykułowane – mogą to być niejawnie, nieformalne elementy kultury organizacyjnej ukształtowane w praktyce współdziałania). Opisują – między innymi – przygotowanie „frontu robót” i sposoby podziału pracy, prezentowane podczas spotkań różnie ustrukturyzowanych grup sąsiedzkich. Ktoś przyniósł wiadra, ktoś zadeklarował mieszanie farby – wszystko się liczy i jest brane pod uwagę w ogólnej kalkulacji, mającej równoważyć relację „kontrybucja – korzyść”. Przy czym ktoś, kto jedynie miesza farby, nie jest w niczym gorszy od tego, kto macha pędzlem przez cały dzień. Działania dokładają się, sumują i konfrontują w ogólnym bilansie, który nie jest budowany na zasadzie „po równo”.

Przypomina to myślenie o wspólnym mieszczeniu się w przestrzeni, jej sprawiedliwym, choć wcale nie równym dzieleniu – tak, jak opisywał je Jacques Rancière, co dobrze wyraża się w analogii do współzamieszkiwania w jednym pokoju, gdzie nie obowiązuje zasada sprawiedliwości jako bezwzględnej równości⁵⁰. W danym momencie korzystać z łazienki, pracować przy komputerze i siedzieć w fotelu z książką do czytania zawsze może tylko jeden lokator, nie zaś jednocześnie obaj lokatorzy. Jakoś jednak mieszkają razem dalej. Dlaczego? Mieszkańcy, raz jeden, raz drugi, korzystają ze sprzętów, czekają na zwolnienie łazienki – i tak, w warunkach mobilności, przeplatania się artykulacji potrzeb i ich spełniania, poruszają się, współgospodarując przestrzenią, którą w ten sposób, zawsze razem, w wiążącej ich relacji, czynią własną.

Istota polega zatem na ruchu, na nieustannym układaniu się ze sobą w przestrzeni, którą odczuwamy jako naszą. Są to warunki partnerstwa, harmonii, społecznego ładu, który ustanawiamy, kiedy dzielimy świat (jak współmieszkańcy dzielą pokój) przez każdego z nas rozumiany jako nasz. Z pewnych względów jest więc to ład idealny, ale przynajmniej częściowo możliwy do urzeczywistnienia. Dopiero wtedy, gdy uda się ludziom osiągnąć takie mieszczenie się w – zawsze przecież wspólnej – rzeczywistości (mieszczenie będące dla nich porządkiem, który „widać, słyszać i czuć”, i na który się zgadzają, bo jest sensowny, a przez to również godny i niegubiący żadnego z tworzących go podmiotów), będzie można mówić o spełnieniach w demokracji i o tym, że istniejąc między nami, istnieje ona naprawdę.

Partnerstwo jako relacja, do której ukształtowania dąży pracownik socjalny – *community worker*, prowadzi do wspólnoty równych (różnych i różnie układających się w przestrzeni artykulacji ważnych i ważniejszych potrzeb, ale podmiotowo sprawczych i równych w głosie). Tak rozumiane partnerstwo może stanowić jedną ze środowiskowych wersji podejścia *empowerment* w pracy socjalnej.

50 J. Rancière, *Dzielenie postrzegalnego. Estetyka i polityka*, przet. M. Kropiwnicki, J. Sowa, Wydawnictwo i Księgarnia Korporacja Ha!Art, Warszawa 2007, s. 69.

Konkluzje: w stronę edukacji

Zmierzając do konkluzji, chcemy podkreślić wątki edukacyjne w przedstawionych argumentach na rzecz upowszechniania w Polsce praktyki *community work* jako pracy ze społecznością, będącej formą (metodą) pracy socjalnej. Organizowanie społeczności lokalnej wpisuje się w nurt pracy socjalnej stanowiący kontynuację myśli Heleny Radlińskiej, twórczyni polskiej pedagogiki społecznej. To ona wprowadziła do refleksji i literatury przedmiotu pojęcie „środowisk życia”, a pedagogikę społeczną określała przez jej koncentrację na wzajemnych relacjach jednostek i – zawsze – ich środowisk życia. Kładąc nacisk na dynamiczny charakter tych relacji, dostrzegała możliwości „przetwarzania środowisk siłami człowieka w imię ideału”⁵¹.

W środowiskowym nurcie praca socjalna jako *community work* sytuuje się bardzo blisko edukacji środowiskowej i samorządowej albo edukacji społecznej, która może rozkwiatać w warunkach dobrze funkcjonującego samorządu lokalnego. „W usamorządowanym środowisku lokalnym współistnieją formy edukacji nieformalnej i formalnej, instytucjonalnej i nieinstytucjonalnej, wzajemnie się one dopełniają i wspierają, coraz bardziej zacierają się między nimi cezurę”⁵². Mikołaj Winiarski taką wersję przenikających się wzajemnie odmian edukacji określa mianem edukacji środowiskowej – i jest to nawiązanie do szeroko w Polsce rozpowszechnionego znaczenia tak określanej edukacji, która może toczyć się zarówno w szkole, jak i poza nią, ponadto ma wybitnie integrujący środowisko charakter.

Dowiązując się to znaczenie do takich haseł, jak „metoda środowiskowa” (pochodząca wprost od Heleny Radlińskiej, a rozwijana obecnie głównie przez Tadeusza Piłcha⁵³), „wychowanie środowiskowe”, „pedagogika podwórkowa”, „wychowanie zintegrowane”, „system środowiskowy” – rozwijane przez innych uczniów i kontynuatorów Heleny Radlińskiej, między innymi przez Ryszarda Wroczyńskiego, Aleksandra Kamińskiego, Irenę Lepalczyk, Helenę Izdebską, Edmunda Trempałę, Wiesława Theissa. Podobnie wspomniany już Stanisław Kawula, autor nośnej w *community work* koncepcji „spirali życiowości”, postrzega edukację w środowisku lokalnym, interesująco łącząc ją z kształtowaniem sieci wsparcia społecznego, pracą socjalną oraz socjalizacją i wychowaniem w rodzinie⁵⁴.

Wiesław Theiss nadał jednak edukacji środowiskowej oryginalny wymiar, wiążąc jej znaczenie z małą ojczyzną (której pojęcie wprowadził za

51 H. Radlińska, *Pedagogika społeczna*, op. cit., s. 361.

52 M. Winiarski, *Rodzina – szkoła – środowisko lokalne. Problemy edukacji środowiskowej*, Wydawnictwo Instytutu Badań Edukacyjnych, Warszawa 2000, s. 157.

53 T. Piłch, *Organizacja procesu badawczego w pedagogicznych badaniach środowiskowych*, [w:] R. Wroczyński, T. Piłch (red.), *Metodologia pedagogiki społecznej*, Ossolineum, Wrocław 1974.

54 S. Kawula (red.), *Pedagogika społeczna. Dokonania – aktualność – perspektywy*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2001.

Stanisławem Ossowskim do polskiej pedagogiki społecznej) i akcentując jej nieformalny charakter. Jak pisał, „najogólniej termin edukacja środowiskowa określa nieformalną edukację dzieci, młodzieży i dorosłych, związaną z realizacją potrzeb, dążeń i ideałów występujących w środowisku czy społeczności lokalnej. Mogą to być zarówno potrzeby indywidualne, grupowe, czy zbiorowe, a wśród nich – potrzeby ekonomiczne, kulturalne, polityczne, edukacyjne. Tak rozumiana edukacja środowiskowa to po pierwsze, działalność podmiotowa i pragmatyczna oparta na możliwościach środowiska, jego siłach i zdolnościach do zmiany istniejących warunków, wspartych możliwościami szerszego układu społecznego, w tym działaniami samorządu oraz państwa. Po wtóre, zasadniczym środkiem oraz formą tego typu edukacji jest porozumienie i współpraca, nie zaś na przykład szkolenie czy instruktaż. Po trzecie, pole tej edukacji zawiera się między biegunem tego, co indywidualne, jednostkowe i prywatne oraz biegunem tego, co wspólne, grupowe, publiczne. Z innej strony patrząc, jest to obszar leżący pomiędzy naturalnymi (przyrodniczymi), kulturowymi, a społecznymi (samorządowymi, obywatelskimi) wymiarami środowiska. Zatem w grę wchodzi tu zarówno zagadnienia związane z ekologią, kulturą i tradycją, poprzez procesy rodzinnej i szkolnej socjalizacji i wychowania, po problemy zaangażowania społecznego, partycypacji obywatelskiej oraz edukacji samorządowej”⁵⁵.

Badacz ten łączy w powyższy sposób rozumianą edukację środowiskową z małą ojczyzną, o której głosi, że jest strukturą bliską, znaną i bezpieczną, dzięki której ludzie czują się u siebie, ale która jest jednocześnie wyzwaniem, stawia bowiem cele, wymaga gospodarza itd. Według Wiesława Theissa, mała ojczyzna jest „zarówno celem, terenem, jak i środkiem szeroko rozumianej edukacji społecznej w środowisku lokalnym”⁵⁶, czyli edukacji środowiskowej.

W perspektywie prowadzonych tutaj analiz interesujące jest to, przed czym przestrzega Wiesław Theiss, postrzegając małą ojczyznę i edukację środowiskową także w kategoriach problemów. Pisze on: „Jednakże mała ojczyzna w przyjętym czy też innym rozumieniu nie jest i nie może być traktowana jako samowystarczalny kulturowo i edukacyjnie organizm społeczny. Wydaje się, że jej potencjał rozwojowy maleje wprost proporcjonalnie do rozmiarów problemów społecznych, w tym przede wszystkim do biedy i ubóstwa. To też przed państwem i samorządem lokalnym stoi zadanie wspomagania i wzmacniania miejscowego rozwoju, a głównie – rodziny i szkoły”⁵⁷. Tym samym autor ten trafnie ukazuje systemową współzależność i nierozzerwalność związku między pracą socjalną, edukacją środowiskową oraz władzą na lokalnym i ponadlokalnym szczeblu.

55 W. Theiss, *Mała ojczyzna – w kręgu edukacji środowiskowej*, [w:] S. Moida, B. Skrzypczak (red.), *Ośrodek kultury i aktywności lokalnej. W poszukiwaniu modelu instytucji społecznościowej*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2003, s. 24–25.

56 *Ibidem*, s. 20.

57 *Ibidem*, s. 25.

I w tym podejściu uwidacznia się – stale postulowana, ale nierealizowana w praktyce – idea partnerstwa w organizowaniu pomocy społecznej. Według przywoływanej już ustawy o pomocy społecznej z 2004 roku, pomoc społeczna to „instytucja [podkreślenie autorów] polityki społecznej państwa, mająca na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwycięzenie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości. Pomoc tę organizują organy administracji rządowej, samorządowej, współpracując w tym zakresie na zasadzie partnerstwa [podkreślenie autorów] z organizacjami społecznymi i pozarządowymi, Kościołem Katolickim, innymi kościołami i związkami wyznaniowymi oraz osobami fizycznymi i prawnymi”⁵⁸.

Praca ze społecznością, będąca pracą socjalną, znajduje także swoje reprezentacje i ważne zasilenia w polu oświaty dorosłych oraz w różnych podejściach do realizacji idei uczenia się przez całe życie. Na szczególną w tym zakresie uwagę zasługuje koncepcja edukacji małych grup, zintegrowanej w lokalnej przestrzeni, sformułowana przez Ewę Kurantowicz. Autorka, opisując „uczące się małe społeczności” i pisząc o „biografii miejsca”, znakomicie ubogaca pracę socjalną w wymiarze *community work*⁵⁹. To, co pisze, jest przykładem – szczęśliwie coraz szerzej w Polsce obecnej – tendencji w refleksji nad spójnością lokalnych oddziaływań edukacyjnych i ich sensu, przekładającą się dość łatwo na wzrost społecznej samoświadomości i nasilające się poczucie współodpowiedzialności za każdego z członków wspólnoty, niezależnie od tego, czy obecnie ma, czy też czasowo utracił samodzielność. Cechy te stanowią podstawę kształtowania się podmiotowego charakteru tożsamości zbiorowej dla „ja” lokalnej społeczności⁶⁰.

O to właśnie, mówiąc w największym skrócie, chodzi w pracy socjalnej ze społecznością jako zbiorowym odbiorcą, ale także zbiorowym podmiotem – współtwórcą projektowanej zmiany społecznej. Właśnie w takiej formie środowiskowa praca socjalna ma sens, staje się społecznie owocna, aktywizuje i integruje mieszkańców, przez solidarność, partnerstwo i przymierze czyniąc ich zdolnymi do prorozwojowego przekształcania społeczności lokalnej, w której żyją i którą współtworzą.

58 Art. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej. W tym zakresie (nie tylko zresztą w tym) ustawa z 2004 roku powtarza zapis z wcześniejszej ustawy o pomocy społecznej z 1990 roku, którą zastąpiła. Na marginesie warto zaznaczyć, że ustawodawca, wspierany w tym zakresie przez stronę rządową jako projektodawcę, nie zgodził się na postulowany przez pozarządowe organizacje socjalne zapis w pełni partnerski, że pomoc społeczna nie jest instytucją polityki społecznej państwa, ale polem współodpowiedzialności państwa i sektora obywatelskiego.

59 E. Kurantowicz, *O uczących się społecznościach*, Wydawnictwo Naukowe Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Wrocław 2007.

60 Por. między innymi: M. Mendel, A. Zbierchowska (red.), *Tożsamość gdańszczan. Budowanie na (nie)pamięci*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2010.

Anna Olech

Praca socjalna a inne profesje: punkty styyczne i rozłączne

W niniejszym opracowaniu zajmuję się zawodami, które zwykle się określać mianem „zawodów pomocowych” (*helping professions*) lub – szerzej – „zawodów zaufania publicznego”, a osoby je uprawiające – „pomagającymi”, „*helperami*”, „osobami zaufania publicznego”¹, przede wszystkim jednak koncentruję się na pracy socjalnej, starając się pokazać jej odrębność. Jako wymiar prowadzonych rozważań wykorzystuję propozycję postrzegania charakteru różnych zawodów, którą przedstawił Malcolm Payne². Zwracam więc uwagę na uniwersalne cechy pracy socjalnej: różnicowanie obszarów praktyki, instytucjonalny wymiar jej uprawiania, kwestię przynależności do grupy zawodowej. W nawiązaniu do tych zagadnień zajmuję się także pracą socjalną praktykowaną w Polsce i polskimi pracownikami socjalnymi.

Według tradycyjnego podejścia, instytucje i zawody postrzega się w określonym związku w taki sposób, że konkretne instytucje wyrażają wartości i misje konkretnych zawodów. Szpitale, kliniki i przychodnie zdrowia reprezentują model medyczny, szkoły i inne placówki edukacyjne – nauczanie, a placówki pomocy społecznej – pracę socjalną.

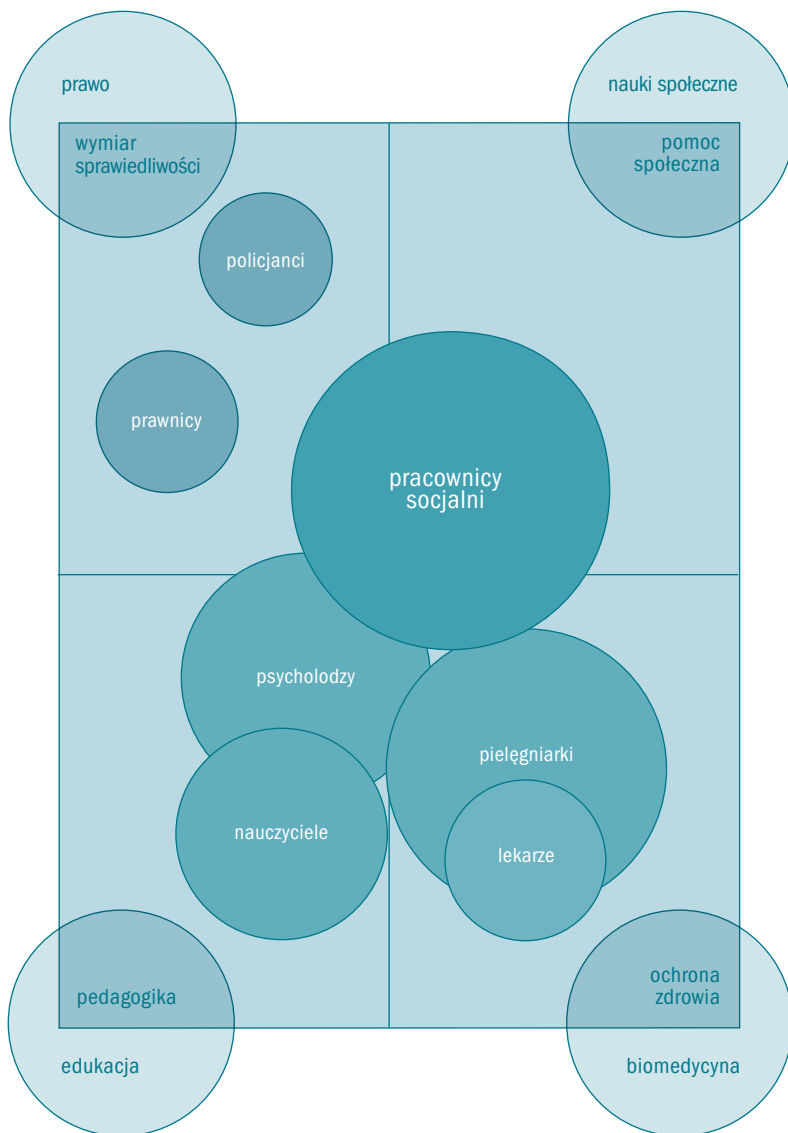
Malcolm Payne proponuje, żeby wziąć pod uwagę cztery typu usług społecznych (instytucji), z właściwym sobie zapleczem naukowym, czyli zasobem wiedzy, który pozwala prowadzić konkretną praktykę publiczną: wymiar sprawiedliwości – nauki prawne, edukację – pedagogika, ochronę zdrowia – nauki

1 Ewa Kantowicz posługuje się pojęciem „profesje społeczne”, czyli zawody uprawiane „przez osoby przygotowane do podejmowania działania społecznego wobec trzech kategorii osób: zagrożonych wyłączeniem, wyłączanych i już wyłączonych (wykluczonych) z życia społecznego”. Do profesji społecznych zalicza: zawody ukierunkowane na opiekę i pomoc, zawody ukierunkowane na wychowanie i edukację, zawody ukierunkowane na animację społeczno-kulturalną, zawody ukierunkowane na pomoc psychologiczną i terapię, zawody ukierunkowane na organizację pomocy społecznej. Por. E. Kantowicz, *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2001, s. 57 i n.

2 M. Payne, *What is Professional Social Work?*, Policy Press, Bristol 2008.

biomedyczne, pomoc społeczną – nauki społeczne. W obszarze wyznaczonym tymi czterema typami usług społecznych można umieścić różne zawody czy raczej grupy zawodowe (ilustracja 1).

Ilustracja 1.
Cztery typy usług społecznych a grupy zawodowe



Malcolm Payne podkreśla, że policjanci, prawnicy, nauczyciele, lekarze czy pielęgniarki to grupy zawodowe, które są wyraźnie zlokalizowane w konkretnym obszarze i silnie afiliowane przy określonym typie usługi. Jedynie praca socjalna i psychologia to aktywności zawodowe, które w największym stopniu mogą być praktykowane w każdym z czterech obszarów – typów usług społecznych. Istnieją jednak wyraźne odmienności między obiema profesjami – psycholodzy tym się różnią od pracowników socjalnych, że nie mają jednej „bazy usług”, to znaczy funkcjonują w ramach szerokiego zakresu instytucji i placówek. Co więcej, działają także, prowadząc własną praktykę prywatną. Z kolei praca socjalna, niezależnie od tego, że może być praktykowana w ramach różnych usług społecznych, ma wyraźnie identyfikowalną instytucję i placówki, w których jest podstawowym typem aktywności zawodowej.

To właśnie wymiar instytucjonalny – obok środowiska zawodowego, wiedzy i umiejętności (kompetencji) – najsilniej, zdaniem Malcolma Payne’a, uformowało tożsamość pracy socjalnej. Pracownik socjalny jest więc jednoznacznie utożsamiany z pracą socjalną, jeśli pracuje w placówce pomocy społecznej, używając wiedzy i umiejętności właściwych pracy socjalnej, i jeśli jest członkiem zespołu pracowników socjalnych. Już jednak pracując w placówce służby zdrowia, na przykład jako członek multiprofesjonalnego zespołu, który dodatkowo zajmuje się terapią rodzinną, współdziałając głównie z psychologami i pielęgniarkami, jest identyfikowalny znacznie trudniej.

Malcolm Payne zastanawia się nad tym, dlaczego tożsamość pracy socjalnej, mającej silne zaplecze naukowe, organizacyjne i zawodowe, wydaje się mniej wyraźna w porównaniu z tożsamością innych zawodów. Jedną z przyczyn tkwi – jego zdaniem – w znaczeniu, jakie jest nadawane w wypadku innych usług kwestiom społecznym i doświadczanym przez jednostki trudnościami życiowym. Kwestie te i wspomniane trudności życiowe pojawiają się zarówno w leczeniu, jak i w nauczaniu czy w wymiarze sprawiedliwości, ale z pewnością zajmują marginalną pozycję wobec głównego pola specjalizacji tych usług. Gerard Egan, rozważając kwestię udzielania wsparcia w tego typu zawodach usługowych, zalicza do nich „konsultantów zajmujących się organizacją pracy, stomatologów, lekarzy, prawników, pielęgniarki, kuratorów sądowych, nauczycieli, menedżerów, nadzorców, oficerów policji i inne osoby zajmujące się działalnością usługową. Mimo że są oni specjalistami w swoich dziedzinach, stają wobec oczekiwań, że pomogą swoim klientom pokonać wiele problemowych sytuacji”³. To zapewne prawda, niemniej jednak oczekiwanie pomocy jest jedynie pochodną podstawowej relacji, jaka łączy nauczyciela i jego ucznia, lekarza i jego pacjenta czy prawnika i jego klienta, występując w pewnym sensie przy okazji korzystania z zakontraktowanej usługi. „Doradcy, psychiatrzy, psycholodzy,

3 G. Egan, *Kompetentne pomaganie. Model pomocy oparty na procesie rozwiązywania problemów*, przeł. J. Gilewicz, E. Lipska, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2002, s. 24.

pracownicy opieki społecznej i duchowni należą do tych, których zadaniem jest pomaganie ludziom w rozwiązywaniu trudnych problemów życiowych” – twierdzi Gerard Egan⁴.

Odrębność praktyki pracy socjalnej

To pierwsza perspektywa, w której można dostrzec odrębność pracy socjalnej od innych profesji – szerokie spektrum działań i typów interwencji, a co za tym idzie – zróżnicowanie posiadanych kompetencji. Praca socjalna jest praktykowana zgodnie z wyzwaniem „funkcjonalnej generalizacji”, cechy właściwej instytucji pomocy społecznej. Realizacja tego wyzwania znaczy tyle, że pracownicy socjalni reagują na każdy typ niezaspokojonej potrzeby, z jakim stykają się w sytuacjach życiowych swoich klientów, podejmując interwencje także (a być może przede wszystkim) w tych obszarach, które nie są atrakcyjne dla innych usług (profesji). Realizacja wyzwania „funkcjonalnej generalizacji” oznacza więc, że pomoc społeczna, a wraz z nią praca socjalna, domyka łańcuch instytucjonalny, wypełniając luki pozostawiane przez inne instytucje, usługi i profesje.

Chris Beckett podkreśla, że „praca socjalna to podmiot polityczny i dlatego sposób, w jaki jest definiowana, konceptualizowana i wdrażana, jest kwestią sporną”⁵. I chociaż dodaje, że świadczenie opieki zdrowotnej, edukacji i zapewnianie porządku publicznego to również sfery polityczne, których realizacja może być kwestionowana, to jednak „podstawowe funkcje lekarza, nauczyciela czy policjanta nie wydają się przedmiotem dyskusji, jak w przypadku pracownika socjalnego. Praca socjalna to profesja, której sam «charakter» jest sporny”⁶.

Tę niedookreśloność – lub, jak pisze Chris Beckett, sporny charakter – pracy socjalnej można dostrzec dzięki szerokiej perspektywie, w jakiej się ją definiuje. Przypomnijmy definicję pracy socjalnej, sformułowaną w 2000 roku przez International Federation of Social Workers: „Praca socjalna jako profesja angażuje się w zmiany społeczne, w rozwiązywanie problemów we wzajemnych ludzkich relacjach oraz we wzmocnienie i wyzwolenie ludzi dla osiągnięcia przez nich dobrostanu. Korzystając z teorii ludzkich zachowań i systemów społecznych, praca socjalna interweniuje dokładnie tam, gdzie dochodzi do interakcji ludzi z ich środowiskiem. Fundamentalne dla pracy socjalnej są zasady praw człowieka i społecznej sprawiedliwości”⁷.

4 *Ibidem*.

5 Ch. Beckett, *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, przeł. M. Jasiński, B. Maliszewska, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Warszawa 2010, s. 16.

6 *Ibidem*.

7 <http://www.ifsw.org>

Definicja ta została opatrzona istotnym komentarzem:

KOMENTARZ

Praca socjalna w swoich różnych formach orientuje się na wielostronną, złożoną wymianę między ludźmi a ich środowiskami. Jej misją jest uzdalnianie wszystkich ludzi do rozwijania w pełni ich możliwości, wzbogacanie ich życia i zapobieganie dysfunkcjom. Profesjonalna praca socjalna skupia się na rozwiązywaniu problemu i zmianie. Dlatego też pracownicy socjalni działają na rzecz zmiany w społeczności oraz w życiu jednostek, rodzin i wspólnot, którym służą. Praca socjalna to teoria i praktyka powiązane ze sobą systemem wartości.

WARTOŚCI

Praca socjalna wyrosła z humanitarnych i demokratycznych idei, które opierały się na szacunku dla równości, wartości i godności wszystkich ludzi. Od swojego początku, a więc od ponad wieku, praktyka pracy socjalnej dąży do łączenia ludzkich potrzeb z twórczymi ludzkimi możliwościami. Prawa człowieka oraz sprawiedliwość społeczna służą za motywację i uprawnienie do działań w ramach pracy socjalnej. W solidarności z tymi, którzy są w niekorzystnej sytuacji życiowej, profesjonalisci dążą do złagodzenia ubóstwa oraz uwolnienia od niego osób najsłabszych i będących w opresji w celu włączenia ich do społeczności. Wartości pracy socjalnej są wyrażone w zawodowych – narodowych i międzynarodowych – kodeksach etycznych.

TEORIA

Praca socjalna opiera się w swojej metodologii na usystematyzowanej, empirycznej wiedzy wywiedzionej z badań i ewaluowanej praktyki, włączając wiedzę specyficzną dla lokalnych okoliczności. Pozwala rozpoznać złożoność interakcji, jakie zachodzą między ludzkimi istotami i ich środowiskiem, oraz zdolności ludzi zarówno do bycia podmiotem wpływu, jak i do ich zmieniania przez różnorodne oddziaływania wykorzystujące czynniki bio- i psychospołeczne. Profesja pracy socjalnej korzysta z teorii rozwoju człowieka, zarówno behawioralnej, jak i teorii systemów społecznych, w celu zanalizowania złożonych sytuacji i ułatwienia indywidualnych, organizacyjnych, społecznych i kulturowych zmian.

PRAKTYKA

Praca socjalna koncentruje się na barierach, krzywdach i niesprawiedliwości, które istnieją w społeczeństwie. Odpowiada zarówno na nagłe sytuacje kryzysowe, jak i na codzienne osobiste i społeczne problemy. Praca socjalna wykorzystuje różnorodność doświadczeń, technik i praktyk zgodnych z holistycznym podejściem do osoby i jej środowiska. Interwencje w pracy socjalnej dotyczą w pierwszej kolejności procesów psychospołecznych skoncentrowanych na osobie, aż po zaangażowanie w politykę społeczną, planowanie i rozwój. Obejmuje to poradnictwo, kliniczną pracę socjalną, pracę grupową, społeczno-pedagogiczną, opiekę nad rodziną i jej terapię, a także wysiłki zmierzające do tego, aby pomóc ludziom w uzyskaniu zabezpieczenia i dostępu do zasobów w społeczności lokalnej. Interwencje obejmują także administrowanie ośrodkiem, organizowanie społeczności lokalnej i angażowanie w społeczne i polityczne działania mające wpływ na politykę społeczną i rozwój gospodarczy. Holistyczne zorientowanie pracy socjalnej jest uniwersalne, ale priorytety w jej praktyce różnią się w zależności od kraju i czasu, zależą od kultury, historii i warunków społeczno-ekonomicznych.

W rezultacie „spornego charakteru samej profesji”, stawiającej sobie dodatkowo za cel „funkcjonalną generalizację”, charakterystyczne dla pracy socjalnej jest zróżnicowanie typów świadczonych usług⁸, co widać wyraźnie już przy pobieżnym przeglądzie obszarów praktyki:

- mikropraktyka (kliniczna praca socjalna, praktyka bezpośrednia) – wywoływanie zmian na poziomie jednostek i rodzin (tutaj dorobek pracy socjalnej opiera się w znacznej mierze na teorii psychologicznej i psychoterapeutycznej, a rezultatem dynamicznego rozwoju teorii pracy socjalnej jest mnogość orientacji, modeli, podejść i metod, które mają określać obszary wiedzy w pracy socjalnej i stanowić o jej tożsamości)⁹,
- makropraktyka (organizowanie społeczności lokalnej, metoda środowiskowa) – wywoływanie zmian na poziomie społeczności, z trzema głównymi obszarami działania (modelami organizowania społeczności): rozwojem społeczności lokalnej, planowaniem społecznym i akcją społeczną¹⁰.

Dla tak zróżnicowanej praktyki charakterystyczne są z kolei odmienne typy aktywności, a więc role zawodowe. Tradycyjnie łączy się je w wiązki (tabela 1).

8 Chris Beckett traktuje tę kwestię szerzej – pisze nie tylko o różnorodności świadczonych usług, ale także o różnorodności sposobów ich świadczenia. Tę różnorodność w pracy socjalnej wyznaczają: zróżnicowane grupy klientów, różne organizacje, dla których pracują pracownicy socjalni, zróżnicowane środowisko ich pracy oraz różnorodność odgrywanych ról zawodowych. Por. Ch. Beckett, *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, *op. cit.*

9 D. Howe, *Krótkie wprowadzenie do teorii pracy socjalnej*, przeł. P. Matela, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2011; M. Payne, *Modern Social Work Theory*, Macmillan Press Ltd., London 1997.

10 J. Rothman, *Three Models of Community Organization Practice*, [w:] R. Kramer, H. Specht (red.), *Readings in Community Organization Practice*, Prentice Hall, Englewood Cliffs 1975.

		Cel	Koncentracja	Role
MIKROPRAKTYKA	SYSTEM ROZWOJU	rozwój	na systemie świadczenia usług	(1) planista (2) rozwijający politykę i procedury instytucji (3) badacz
	SYSTEM PODTRZYMIWANIA	utrzymanie i wzmocnienie istniejących usług	na pracownikach socjalnych i innych profesjonalistach w obrębie systemu świadczenia usług	(1) administrator (kierownik) (2) konsultant (3) superwizor (4) nauczyciel (trener) (5) kierujący zespołem
	SYSTEM WIĄZANIA	łączenie klientów z zasobami	na klientach i zasobach społeczności	(1) rzecznik (2) rozstrzygający (arbitrator) (3) wiążący (broker) (4) kierujący przypadkiem (koordynator) (5) mediator (negocjator) (6) odsyłający (referer)
	SYSTEM BEZPOŚREDNIEJ INTERWENCJI	dostarczenie usług terapeutycznych	na klientach	(1) pracujący z jednostką (terapeuta) (2) pracujący z grupą (terapeuta) (3) doradca rodzinny (terapeuta)
MAKROPRAKTYKA	ROZWÓJ SPOŁECZNOŚCI LOKALNEJ	samopomoc, możliwości i integracja społeczności (cele procesualne)	na całej społeczności w sensie geograficznym	(1) katalizator (2) koordynator: osoba rozwijająca umiejętności rozwiązywania problemów i wpajająca wartości etyczne
	PLANOWANIE SPOŁECZNE	rozwiązywanie problemów ważnych dla danej społeczności (cele zadaniowe)	na całej społeczności lub jej segmencie (obejmującym społeczność „funkcjonalną”)	(1) zbieranie danych i ich analizowanie (2) wdrażanie programów (3) ułatwianie działań
	AKCJA SPOŁECZNA	zmiana relacji w zakresie władzy oraz zasobów, podstawowe zmiany instytucjonalne (cele procesualne i zadaniowe)	na segmencie społeczności	(1) aktywista (2) rzecznik (3) agitator (4) pośrednik (5) negocjator (6) zwolennik

Tabela 1.
Rodzaje aktywności (role zawodowe) pracowników socjalnych

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: L. Lister, *Contemporary Direct Practice Roles*, „Social Work” 1987 (wrzesień-październik); J. Rothman, *Three Models of Community Organization Practice*, [w:] R. Kramer, H. Specht (red.), *Readings in Community Organization Practice*, Prentice Hall, Englewood Cliffs 1975.

Zróźnicowane obszary praktyki pracy socjalnej, skutkujące zróźnicowaniem ról zawodowych, pozwalają – na zasadzie eksperymentu myślowego – włączyć przynajmniej niektóre specjalności zawodowe w obszar pracy socjalnej. Można by, innymi słowy, praktykować poradnictwo, terapię, animację społeczną, resocjalizację jako formy pracy socjalnej. Wydaje się, że praca socjalna – jako „pojemna” praktyka społeczna czy szeroko zakrojony „projekt społeczno-kulturowy”¹¹ – jest w stanie zapewnić uniwersalną perspektywę poznawczą i metodyczną dla wielu profesji.

Spójrzmy na relacje pracy socjalnej z wybranymi (bardziej i mniej tradycyjnymi) formami pomocy.

Pomoc psychologiczna. Barbara Okun pisze: „Profesjoniści wszystkich tych kategorii [psychiatrzy, psycholodzy, doradcy, pracownicy socjalni] oferują pomoc psychologiczną na poziomie indywidualnym, rodzinnym i grupowym i często nie sposób wydzielić typów terapii na podstawie specjalizacji zawodowej pomagającego. W studium zamieszczonym w «Consumer Reports» z 1995 roku stwierdzono, że pomoc ze strony psychologów, psychiatrów i pracowników socjalnych nie różni się skutecznością”¹².

Poradnictwo. Wśród trzech głównych teorii poradnictwa przywoływanych przez Alicję Kargulową jest także poradnictwo biodromalne (obok poradnictwa życia i poradnictwa życiowego). Problemy są tutaj postrzegane w perspektywie życia jednostkowego i społecznego, a właściwe do ich rozwiązywania metody działania to metoda wychowawcza, terapeutyczna oraz praca socjalna¹³.

Streetwork. Jako specyficzna metoda pracy z konkretnymi grupami klientów w ich środowisku, w miejscach najczęściej przez nich odwiedzanych, *streetwork* jest definiowany albo po prostu jako „forma pracy socjalnej” (gdański program Agenda Bezdomności¹⁴), albo – bardziej precyzyjnie – jako „forma pracy socjalnej z wykorzystaniem metody pracy w społeczności”, w której ofertę usług kieruje się do całych grup (poznański program TADA¹⁵). *Streetwork* jest także nazywany „pedagogiką ulicy” (a *streetworkerzy* – „pedagogami ulicy”) lub „narzędziem pomocy społecznej” stosowanym wobec określonej kategorii beneficjentów tej instytucji¹⁶.

Wypada zatem zgodzić się z opinią Malcolma Payne’a, że granice między pomocą psychologiczną, poradnictwem czy *streetworkiem* będą przebiegały tam, gdzie występują granice w afiliacjach profesjonalistów praktykujących te formy działań – w afiliacjach instytucjonalnych i zawodowych (przynależności do grupy zawodowej).

11 Określenie za: T. Kaźmierczak, *Praca socjalna. Między upośledzeniem społecznym a obywatelskością*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.

12 B. Okun, *Skuteczna pomoc psychologiczna*, Instytut Psychologii Zdrowia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Warszawa 2002, s. 10.

13 A. Kargulowa, *O teorii i praktyce poradnictwa*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004.

14 <http://www.ab.org.pl>

15 <http://www.tada.pl>

16 <http://www.streetworking.pl>

Instytucjonalna odrębność pracy socjalnej

Praca socjalna z reguły jest uprawiana w ramach publicznych lub prywatnych instytucji, co ma swoje istotne konsekwencje. Dla Malcolma Payne'a to właśnie silna identyfikacja instytucjonalna (silna „baza usług”) jest podstawowym czynnikiem budowania tożsamości pracowników socjalnych. Problem tkwi jednak, jak się zdaje, w funkcjonowaniu samej instytucji pomocy społecznej, która w pewnym sensie zawłaszczyła pracę socjalną na własny użytek. Sam projekt instytucji i sposób jej rzeczywistego funkcjonowania może zapewniać profesji perspektywę rozwojową, stwarzać profesjonalistom warunki do podejmowania się nowych ról zawodowych, otwierać przestrzeń dla innych (nowych) specjalności zawodowych praktykowanych w obrębie pracy socjalnej. Może być także na odwrót – instytucja może nie tyle ograniczać, ile nie wspierać rozwoju pracy socjalnej, utrzymywać pracowników socjalnych przede wszystkim w roli „funkcjonariuszy instytucji”.

Druga konsekwencja wynikająca z praktykowania pracy socjalnej w ramach publicznej instytucji jest innej natury. Niezależnie od stanowiska Malcolma Payne'a, kwestia ta stanowi punkt wyjścia dyskusji dotyczących statusu pracy socjalnej – traktuje się ją jako profesję pełną, semiprofesję, profesję w rozwoju lub jedynie jako zawód. Dyskusje te trwają nieprzerwanie od 1915 roku, kiedy Abraham Flexner wygłosił swoje słynne stwierdzenie, że praca socjalna nie jest profesją. Dziś wciąż jest podawane w wątpliwość osiągnięcie przez pracę socjalną statusu wolnego zawodu, twierdzi się nawet, że „pracowników socjalnych lepiej określać nazwy: pracownicy agencji, biurokraci, funkcyjni pracownicy organizacji czy wykwalifikowani członkowie klasy pracującej, niż przedstawiciele wolnego zawodu”¹⁷. Kontrowersje dotyczą znanego i szeroko dyskutowanego problemu autonomii zawodowej pracowników socjalnych zatrudnionych w biurokratycznej, publicznej instytucji, i potencjalnego konfliktu dwóch lojalności: zawodowej, mającej swoje źródło w profesjonalnej relacji pomocy nawiązywanej z klientem, oraz pracowniczej, mającej swoje źródło w stosunku pracy nawiązywanym z pracodawcą¹⁸.

Na kwestię autonomii zawodowej pracowników socjalnych warto także spojrzeć z jeszcze innej perspektywy, mianowicie z punktu widzenia atrybutu profesjonalnej praktyki, jakim jest dyskrecjonalność (uznaniowość podejmowanych decyzji). Zakres dyskrecjonalności w pracy socjalnej analizuje

17 S.K. Khinduka, *Praca socjalna a usługi socjalne*, [w:] M. Bocheńska-Seweryn, K. Frysztański, K. Kluzowa (red.), *Wypisy z wybranych zagadnień pracy socjalnej*, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2000, s. 19.

18 Ewa Kantowicz podkreśla dodatkowo, że „trudno mówić o pełnej autonomii [pracownika socjalnego], gdyż w znacznym stopniu jego działania są określone przez struktury administracyjno-instytucjonalne, a problemy społeczne, ujawniające się w problemach jednostek, z którymi pracuje, definiowane są bez jego udziału. To decyzje finansowe państwa oraz regulacje prawne rozstrzygają, komu i jakie świadczenia pomocowe przysługują. W takim kontekście praca socjalna jako działanie zawodowe wskazuje na specyficzne dla siebie, nie dające się zlikwidować «deficyty profesjonalizacji». W związku z powyższym traktuje się ją jako tzw. semiprofesję (quasi-profesję, profesję niezupełną)” (E. Kantowicz, *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, op. cit., s. 57).

David Watson, odwołując się do stanowiska Richarda Dworkina¹⁹. Richard Dworkin wyróżnia trzy znaczenia, w jakich jest używane pojęcie dyskrecjonalności. Pierwsze, słabe znaczenie, stosuje się wówczas, gdy chce się po prostu powiedzieć, że z określonych przyczyn standardy, do których urzędnik musi się zastosować, nie mogą być stosowane automatycznie, ale wymagają kierowania się osądem. Drugiego słabego znaczenia używa się, aby powiedzieć tylko, że dany urzędnik dysponuje ostateczną władzą, żeby podejmować decyzje, i nie mogą być one oceniane czy unieważniane przez innego urzędnika. Trzecie, silne znaczenie, nadaje się dyskrecjonalności, żeby powiedzieć, że w konkretnej kwestii kogoś po prostu nie ograniczają żadne standardy. Silne znaczenie dyskrecjonalności nie jest jednak jednoznaczne ze swobodą i nie wyklucza krytycyzmu wobec podejmowanych działań. W każdej bowiem sytuacji, w jakiej człowiek działa, istotne są pewne standardy racjonalności, sprawiedliwości i efektywności.

Zdaniem Davida Watsona, relacja między legalnymi regułami a dyskrecjonalnością w pracy socjalnej w żadnej mierze nie opiera się na opozycji. Legalna regulacja ze swojej istoty wymaga zastosowania dyskrecjonalności w obu słabych znaczeniach. Po pierwsze, wynika to z tego, że alokacja dóbr i usług pomocy społecznej na podstawie legalnych reguł nie może być dokonywana mechanicznie. Nawet w sytuacjach „oczywistych” i „jednoznacznych” do stwierdzenia, że przyznanie tych dóbr i usług jest niekontrowersyjne i może dokonać się szybko, niezbędny jest indywidualny osąd. Po drugie, legalizm wymaga istnienia reguł innego jeszcze porządku. Reguły te ustanawiają władzę, pozwalającą alokować dobra i usługi pomocy społecznej. Pociąga to za sobą konieczność nadania określonemu urzędnikowi ostatecznej władzy do podejmowania decyzji. Legalna regulacja jednak, według Davida Watsona, jest również całkowicie zgodna z dyskrecjonalnością w mocniejszym znaczeniu, gdyż legalne reguły mogą nie określać standardów działania w szczególnych okolicznościach (sytuacjach). Jeśli zatem legalne reguły pozwalają na dyskrecjonalność w mocniejszym znaczeniu, oznacza to, że tym samym słabo ograniczają tych, którzy są upoważnieni do ich stosowania. David Watson podkreśla jednak, że profesjonaliści podlegają surowemu krytycyzmowi nawet wówczas, gdy dysponują silną dyskrecjonalnością. Ich decyzje w takich wypadkach manifestują ich własne standardy racjonalności, sprawiedliwości czy efektywności. Co więcej, standardy te mogą być kwestionowane.

David Watson podważa także tezę, że na skutek wysokiego stopnia dyskrecjonalności dokonuje się przedefiniowanie roli „konsumenta pomocy społecznej” – „obywatela realizującego swoje legalne uprawnienie” w „petenta zobowiązanego wobec dawcy”. Dyskrecjonalność w mocnym znaczeniu jest zgodna z praktyką w pełni uznającą profesjonalną odpowiedzialność wobec

19 D. Watson (red.), *A Code of Ethics for Social Work*, Routledge & Paul Kegan, London 1985.

jednostek, których decyzje dotyczą, i wobec społeczeństwa. David Watson przyznaje jednak, że skoro profesjonaliści dysponujący znacznym stopniem dyskrecjonalności podejmują decyzje jedynie na podstawie własnych standardów, to może się zdarzyć, że będą prowadziły praktykę nieracjonalną, niesprawiedliwą czy nieefektywną.

Dla Allison Murdach²⁰ dyskrecjonalność decyzji podejmowanych w praktyce pracy socjalnej jest zjawiskiem nie tylko naturalnym, ale także pożądanym, z zastrzeżeniem, że różnym rodzajom decyzji towarzyszy różny zakres uznaniowości. Autorka ta przywołuje trzy podejścia do kwestii dyskrecjonalności, obecnie silnie rozwijane w teorii pracy socjalnej. W każdym wskazuje się nieodzowność indywidualnego namysłu, profesjonalnego osądu, odpowiedzialności za podejmowane decyzje, szczególnie w sytuacjach nacechowanych wysokim stopniem niepewności i chwiejnością, konfliktami interpersonalnymi i niesprzyjającymi warunkami środowiskowymi.

Pierwsze z nich wydaje się szczególnie interesujące z perspektywy niniejszego opracowania. To podejście zwane „rozwojowym” (*developmental*), w którym kładzie się nacisk na ekologiczną i kontekstualną naturę pracy socjalnej, na potrzebę stosowania wszystkich interwencji tak, żeby zawsze uwzględniać okoliczności konkretnej sytuacji. Podejmuje się tutaj próbę integrowania różnych wątków teorii interwencji w perspektywę „wyboru społecznego” w pracy socjalnej. Pracownik socjalny, pracując z grupami i społecznościami, stara się przez kombinację rozmaitych metod wzmocnić więzi społeczne, umocnić (*empower*) jednostki i grupy we wspólnym podejmowaniu decyzji oraz zwiększyć przepływ informacji i zasobów między osobami, grupami i organizacjami, aby usprawnić wspólne planowanie i działanie w społeczności.

Drugie podejście, zwane „planowym” lub „strategicznym”, ma swoje źródło w sferze planowania społecznego. Jest to perspektywa interwencji w pracy socjalnej, w której pracownik socjalny, wykorzystując ramy polityki społecznej do kierowania interwencją, stara się, żeby zasoby trafiały w szczególne potrzeby osób, grup i społeczności. Dyskrecjonalna decyzja będzie więc dotyczyła tego, czyje potrzeby mają być przede wszystkim zaspokojone w wyniku przekazania dóbr i usług określonym osobom, grupom i społecznościom.

Trzecie podejście do kwestii dyskrecjonalności w pracy socjalnej zyskało miano „mediacyjnego”, dotyczy bowiem głównie interwencji organizacyjnych i grupowych. Pracownik socjalny, elastycznie wykorzystując uznaniowość, stara się być zarówno moderatorem, jak i mediatorem wobec silnie zróżnicowanych, często skonfliktowanych stron. Występując w pierwszej z tych ról, próbuje doprowadzić do konsensusu i zawarcia umów, które skierują aktywność grupy na osiąganie wartościowych celów. Jako mediator stara się budować kulturę grupy i jej strukturę, która jednakowo uwzględni interesy wszystkich stron, tak aby mogło być kontynuowane wspólne działanie.

Stanowiska Davida Watsona i Allison Murdach pozwalają stwierdzić, że praktykowanie pracy socjalnej w ramach publicznej instytucji nie wiąże się z ograniczeniem autonomii zawodowej pracowników socjalnych, a zatem – zgodnie z tezą Malcolma Payne’a – rzeczywiście pozwala utwierdzić się w profesjonalnej tożsamości. Pamiętajmy jednak, że wszyscy autorzy formułują swoje konkluzje wyłącznie z perspektywy pracy socjalnej w Wielkiej Brytanii i Stanach Zjednoczonych.

Przynależność do grupy zawodowej

Środowisko zawodowe to kolejny wskazywany przez Malcolma Payne’a wymiar budowania tożsamości pracowników socjalnych. Afiliacje zawodowe to także kwestia procesów społecznych (wnikliwie analizowanych przez socjologię zawodów), które – jak się wydaje – są najistotniejszą obecnie przeszkodą w integrowaniu zawodów, profesji i specjalności zawodowych. Przeszkodą uniwersalną. Chodzi o procesy monopolizacji, profesjonalizacji i unionizacji jako strategię stosowane przez grupy zawodowe w celu osiągnięcia wyraźnie definiowanych korzyści. Bogdan Mach i Włodzimierz Wesołowski piszą: „Stosunki unionizacji, profesjonalizacji i monopolizacji to stosunki tworzone albo podtrzymywane przez grupową działalność w celu ochrony – obrony, poparcia – interesów grupowych. Są one wywoływane po to, aby ulokować całą grupę w określonym miejscu w podziale dochodu narodowego (lub ogólniej: powszechnie pożądanym dóbr i wartości), wykorzystywane są w walkach o wpływ polityczny na elity rządzące i opinię społeczną”²¹. Przeważają więc raczej procesy dywersyfikacyjne niż integracyjne, raczej wysiłki na rzecz budowania odrębności niż wspólnej płaszczyzny praktyki zawodowej. Podkreśla to także Shanti K. Khinduka przy okazji rozważań o statusie pracy socjalnej: „Status profesjonalisty daje jednostce zasoby, nietykalność, przywileje i autonomię. A zatem wolny zawód można rozpatrywać nie tylko jako powołanie ucieleśniające zinstytucjonalizowany altruizm [...], lecz jako grupę interesów, przywiązującą wagę do wynikających z uprawiania zawodu ubocznych zarobków, wynagrodzeń, szacunku i wpływów. Dlatego też studiów nad wolnymi zawodami nie da się pojęciowo oddzielić od analizy rozwarstwienia społecznego”²².

21 B. Mach, W. Wesołowski, *Ruchliwość a teoria struktury społecznej*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1982.

22 S.K. Khinduka, *Praca socjalna a usługi socjalne*, op. cit., s. 18.

Aksjologiczna odrębność pracy socjalnej na przykładzie Polski

Istnieje jeszcze jeden wymiar funkcjonowania grup zawodowych w ramach przywołanych przez Malcolma Payne'a typów usług społecznych, którym warto się zająć, gdyż także tutaj można dostrzec wyraźną odrębność pracy socjalnej. Rzecz dotyczy aksjologii zawodu, ściślej zaś aksjologii społecznej. „Prawa człowieka oraz sprawiedliwość społeczna służą za motywację i uprawnienie do działań w ramach pracy socjalnej” głosi cytowana wcześniej definicja pracy socjalnej. Sama instytucja pomocy społecznej – a wraz z nią i praca socjalna – jest jednym z głównych instrumentów, jakim dysponuje państwo, służących eliminowaniu nierówności społecznych, czyli maksymalizowaniu równości i sprawiedliwości. Aksjologia społeczna jest wpisana w koncepcję roli zawodowej i deontologię zawodową pracowników socjalnych.

Sprowadźmy zagadnienie wyłącznie do warunków polskich. Poniżej porównuję istotne zapisy polskich kodeksów etycznych – kodeksu etycznego pracowników socjalnych oraz kodeksów innych profesji pomocowych. Pomijam tutaj kwestię rzeczywistych funkcji *Kodeksu Etycznego Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych* i jego realnego wpływu na praktykę zawodową pracowników socjalnych. Deontologia polskiej pracy socjalnej nie doczekała się „siły sprawczej” w formie sądów czy komisji etyki zawodowej. Z tego względu moc obowiązywania kodeksu etycznego uznaje się często za znikomą²³.

W *Kodeksie Etycznym Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych* wymiar aksjologii społecznej jest bardzo silnie wyeksponowany. Kodeks ten to nie tylko zbiór nakazów i zakazów, których należy przestrzegać, wykonując zawód pracownika socjalnego, ale także zestaw określonych wartości, między innymi: działania na rzecz dobrobytu społecznego, poprawy warunków bytu osób, rodzin i grup, działania i zaangażowania na rzecz sprawiedliwości społecznej. Kodeks nawiązuje do idei pracy socjalnej – poszanowania godności człowieka i obrony tej godności, prawa człowieka do samostanowienia, dbałości o równość szans.

Próżno jednak szukać społecznego wymiaru w deontologiach zawodowych innych profesji pomocowych:

- „Naczelną wartością dla psychologa jest dobro drugiego człowieka” (*Kodeks Etyczno-Zawodowy Psychologa*, 1991 rok).
- „Psychoterapeuta szanuje autonomię, godność i system wartości klienta oraz dąży do zachowania i ochrony fundamentalnych praw człowieka” (*Kodeks Zasad Etycznych Psychoterapeuty*, 2000 rok).
- „Dobro drugiego człowieka jest naczelną wartością terapeuty uzależnień” (*Kodeks Etyczny Terapeuty Uzależnień*, 2007 rok).

²³ Szerzej – por. A. Olech, *Etos zawodowy pracowników socjalnych. Wartości, normy, dylematy etyczne*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.

- „Nauczyciel stoi na straży realizacji chrześcijańskich wartości moralnych, uczy i wychowuje własną postawą i przykładem” (*Kodeks Etyki Nauczycielskiej Polskiego Towarzystwa Nauczycieli*, 1995 rok).
- „Najwyższym nakazem etycznym lekarza jest dobro chorego” (*Kodeks Etyki Lekarskiej*, 2004 rok).
- „Zasady etyki zawodowej wynikają z uniwersalnych zasad etycznych i zobowiązują pielęgniarki i położne do przestrzegania praw pacjenta i dbania o godność zawodu” (*Kodeks etyki zawodowej pielęgniarki i położnej Rzeczypospolitej Polskiej*, 2003 rok).
- „W pracy zawodowej fizjoterapeuta stawia dobro człowieka ponad wszystkie dobra” (*Kodeks Etyczny Fizjoterapeuty Rzeczypospolitej Polskiej*, 2007 rok).

Aksjologia społeczna jako wymiar uprawiania zawodu jest widoczna jedynie w wypadku policjantów i – wyraźniej – kuratorów sądowych:

- „Policjant – służąc ludziom – powinien kierować się następującymi zasadami: (1) poszanowania godności i praw każdego człowieka; (2) lojalności wobec Rzeczypospolitej Polskiej i Jej Konstytucyjnych Organów; (3) szacunku dla społeczeństwa – jego symboli, języka, zwyczajów i tradycji” (*Zasady etyki zawodowej policjanta*, 2003 rok).
- „Kodeks opiera się na fundamencie uznania wartości, godności i niepowtarzalności osoby ludzkiej, jej praw i obowiązków. Wyraża on poszanowanie dla sprawiedliwości, solidarności, równości i wolności” (*Kodeks etyki kuratora sądowego*, 2004 rok).

Kwestia wpływu aksjologii społecznej na odrębność pracy socjalnej została przedstawiona jedynie na przykładzie polskich kodeksów etycznych, ale przecież ta cecha pracy socjalnej jest uniwersalna. W kodeksie amerykańskiego National Association of Social Workers jedna z podstawowych zasad etycznych brzmi: „Pracownicy socjalni przeciwstawiają się niesprawiedliwości społecznej”, w kodeksie British Association of Social Workers przyjmuje ona brzmienie: „Pracownicy socjalni przyczyniają się do formułowania i wdrażania zasad polityki mającej na celu dobrobyt ludzi”, a w kodeksie Canadian Association of Social Workers znajduje się zapis: „Pracownik socjalny powinien być orędownikiem zmiany [...] dla ogólnej korzyści społeczeństwa, środowiska i globalnej społeczności”.

Pracownicy socjalni w Polsce

Mówiąc o praktyce pracy socjalnej w Polsce, warto przede wszystkim zwrócić uwagę na omawiane wcześniej kwestie uniwersalne: różnicowania ról zawo-

dowych, autonomii zawodowej i dyskrecjonalności pracowników socjalnych oraz przynależności do grupy zawodowej.

Obszary praktyki

Bez wątpienia teza Malcolma Payne'a, że tożsamość zawodową pracowników socjalnych kształtuje przede wszystkim organizacja, która ich zatrudnia (instytucja pomocy społecznej), jest jak najbardziej aktualna także w wypadku polskich pracowników socjalnych. Miejsce pracy kształtuje ich tożsamość zawodową, koncentrując się na tradycyjnych obszarach aktywności i tradycyjnych rolach zawodowych – właściwych mikropraktyce. Barbara Bąbska pisze: „Najczęściej stosowaną przez pracowników socjalnych metodą pracy jest metoda indywidualnego przypadku, rzadziej metoda grupowa, a w najmniejszym zakresie metoda środowiskowa. Przyczyną takiej sytuacji jest przede wszystkim sam system pomocy społecznej w naszym kraju, który od początku preferował działania na rzecz indywidualnego klienta i rodziny”²⁴. Zdaniem tej autorki, proces przygotowywania do zawodu pracownika socjalnego również koncentruje się na mikropraktyce – wśród kilkunastu kierunków specjalizacji zawodowej drugiego stopnia nie ma żadnej, która koncentrowałaby się na pracy ze społecznością lokalną.

Najbardziej aktualne empiryczne potwierdzenie tej jednowymiarowości polskiej pracy socjalnej można odnaleźć w wynikach badania ilościowego, jakie Instytut Spraw Publicznych przeprowadził w 2010 roku na reprezentatywnej próbie pracowników socjalnych. Role zawodowe właściwe makropraktyce nie są podejmowane zbyt często: rolę lokalnego planisty odgrywa rzadko, bardzo rzadko lub nie odgrywa nigdy 39,8% respondentów, rolę organizatora sieci społecznych – 47,0%, a rolę animatora – 61,8% badanych pracowników socjalnych. Dla porównania warto podać wyniki dotyczące ról związanych z mikropraktyką: rolę edukatora odgrywa rzadko, bardzo rzadko lub nie odgrywa nigdy 6,1% badanych, a rolę menedżera przypadku – 11,6% respondentów²⁵.

Autonomia zawodowa i dyskrecjonalność pracowników socjalnych

Polscy pracownicy socjalni bez wątpienia dysponują dyskrecjonalnością w pierwszym słabym znaczeniu – ich decyzje nie mogą być podejmowane automatycznie, ale wymagają użycia profesjonalnego osądu. Dysponują także dyskrecjonalnością w trzecim, silnym znaczeniu – w pewnych kwestiach nie ograniczają ich żadne standardy (dodajmy, w kwestiach dość podstawowych,

24 B. Bąbska, *Pomoc społeczna i praca socjalna w Polsce po 1989 roku*, [w:] P. Jordan (red.), *Ośrodek pomocy i aktywności społecznej – renesans pracy środowiskowej*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2007, s. 42.

25 M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.

co wynika z ogólnego braku standardów pracy socjalnej, jakie obowiązywałyby polskich pracowników socjalnych). Wypada jednak przypomnieć słowa Davida Watsona, że chociaż decyzje profesjonalistów w takich wypadkach manifestują ich własne standardy racjonalności, sprawiedliwości czy efektywności, nie oznacza to, że nie podlegają surowemu krytycyzmowi, gdyż standardy te zawsze mogą być kwestionowane.

Dyskrecjonalność w drugim słabym znaczeniu – dysponowanie ostateczną władzą, żeby podejmować decyzje i żeby nie mogły być one oceniane i unieważniane przez innego urzędnika – wydaje się kwestią najbardziej dyskusyjną. Decyzje pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej w pewnych sytuacjach wymagają akceptacji przełożonego – są zatem oceniane i mogą być zmieniane. To obszar relacji „przełożony – podwładny”, a zakres ingerencji przełożonego zależy i od jego indywidualnego stylu kierowania, i od klimatu organizacyjnego placówki. Ale jest jeszcze jeden wymiar ingerencji w decyzje pracowników socjalnych i kierowników ośrodków – to obszar relacji z władzami samorządowymi, w którym często do takich ingerencji dochodzi. W badaniu przeprowadzonym przez Instytut Rozwoju Służb Społecznych bardzo wyraźnie ujawnił się problem autonomii ograniczanej i w jednym, i w drugim obszarze. Pracownicy socjalni podkreślają swój brak decyzyjności, mówią o „braku wpływu na wiele decyzji, nakazowej polityce zarządzania [ośrodkiem pomocy społecznej]”, o potrzebie „większej swobody w podejmowaniu decyzji”, czy wprost o tym, że „przełożeni, mam wrażenie, nie mają ochoty z pracownikami rozmawiać, nie liczą się z ich zdaniem”. Relacje z władzami samorządowymi zostały opisane w jednej z wypowiedzi następująco: „Włączenie ośrodków pomocy społecznej w struktury samorządowe sprawia, iż wiele decyzji i forma pracy uzależniona jest od decyzji władz gminnych, często dyktowanych oszczędnością finansów. Konflikt ten powoduje efekt rozdarcia pomiędzy tym, co powinniśmy czynić, a co możemy czynić – niczym judymowa rozdarta sosna (ustawa – ministerstwo mówi swoje, gmina mówi swoje), co byśmy nie zrobili – będzie źle, a to powoduje wyczerpanie emocjonalne”²⁶. Ponownie warto przywołać stanowisko Chrisa Becketta: „Strategie, jakie pracownicy socjalni mają wprowadzać, są produktem procesu «politycznego». Politycy, kierownicy placówek i wszelkie osoby u władzy, jako ludzie, z oczywistych względów chcą, aby ich polityka dobrze o nich świadczyła oraz satysfakcjonowała tych, od których zależy ich praca i awans”²⁷.

Przedstawiciele innych grup zawodowych, o niekwestionowanym statusie „profesji”, wysokim prestiżu i autorytecie społecznym, także przecież

26 Badanie „Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej” zostało zrealizowane przez Instytut Rozwoju Służb Społecznych w latach 2008–2010. Fragmenty raportu z badania – por. „Praca Socjalna” 2011, nr 3.

27 Ch. Beckett, *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, op. cit., s. 198.

zatrudniani w publicznych instytucjach, dodatkowo zadbali o własną autonomię zawodową odpowiednimi zapisami w kodeksach etycznych (psycholodzy: „Psycholog nie może akceptować warunków pracy, które ograniczają jego niezależność zawodową, a zwłaszcza takich, które uniemożliwiają stosowanie zasad etyki zawodowej. Psycholog powinien domagać się poszanowania dla własnej niezależności, bez względu na pozycję, jaką zajmuje w hierarchii zawodowej”; lekarze: „Mechanizmy rynkowe, naciski społeczne i wymagania administracyjne nie zwalniają lekarza z przestrzegania tej zasady [jaką jest dobro chorego]”; fizjoterapeuci: „Zasady etyki zawodowej fizjoterapeuty mają pierwszeństwo przed innymi zasadami związanymi z działalnością biznesową, funkcją pracodawcy, wymaganiami administracyjnymi, naciskami społecznymi, mechanizmami rynkowymi i innymi”). W *Kodeksie Etycznym Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych* nie ma takiego zapisu.

Członkostwo w grupie zawodowej

Zawód pracownika socjalnego ma w Polsce dość rozbudowany status formalny. Kompetencje osób uprawnionych do jego wykonywania określają akty prawne najwyższej rangi, choć nie jest to ustawa o zawodzie pracownika socjalnego²⁸. Dodatkowo profesja pracownika socjalnego ma w Polsce status zawodu regulowanego. Oznacza to, że polski dyplom pracownika socjalnego pozwala wykonywać ten zawód w krajach Unii Europejskiej po uzupełnieniu dodatkowych wymagań (znajomość języka i przepisów prawnych związanych ze świadczeniem pracy socjalnej w danym kraju). Można by zatem oczekiwać, że pracownikom socjalnym w Polsce będzie zależało na praktycznym uznaniu tego statusu oraz na podtrzymywaniu procesów unionizacji i monopolizacji w celu ochrony interesów własnej grupy zawodowej. Jak bardzo istotna jest więc dla nich organizacja własnego środowiska zawodowego? Organizacja środowiska zawodowego, która – dodajmy – jest jednym z warunków przekształcenia zawodu w profesję²⁹. Deklaracje pracowników socjalnych dotyczące instytucjonalnych form reprezentacji zawodowej odnajdujemy w przywoływanym już badaniu Instytutu Spraw Publicznych³⁰: funkcjonowanie dobrowolnego ogólnopolskiego stowarzyszenia zawodowego oceniło jako korzystne i raczej korzystne aż 83,8% badanych, niewiele mniej – 79,9% – wyra-

28 Art. 116 ust. 1 oraz art. 156 ust. 1–1a, 3, 4, 5 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, Dz.U. z 2004 r., Nr 64, poz. 593 ze zm.

29 Art. 17 ust.1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej stanowi: „W drodze ustawy można tworzyć samorządy zawodowe, reprezentujące osoby wykonujące zawody zaufania publicznego i sprawujące pieczęć nad należącym wykonywaniem tych zawodów w granicach interesu publicznego i dla jego ochrony”.

30 M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, op. cit.

ziło taką opinię o funkcjonowaniu dobrowolnego samorządu zawodowego³¹. Tyle deklaracje. W rzeczywistości istniejące od początku lat dziewięćdziesiątych XX wieku Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych w ostatnich latach właściwie utraciło swoje znaczenie i przestało działać.

Podsumowanie

Wydaje się, że praca socjalna – opierając zróżnicowaną praktykę na ugruntowanym dorobku nauk społecznych – jest w stanie włączyć w swój obszar rozmaite specjalności zawodowe. Musiałoby się jednak dokonać swoiste przemodelowanie jej tożsamości, a więc budowanie jej już nie w związku z instytucją, w ramach której jest obecnie głównie praktykowana, ale raczej zgodnie z celami wspólnej pracy socjalnej i innych specjalności zawodowych³². Konkluzja ta jest aktualna przede wszystkim wobec praktyki zawodowej polskich pracowników socjalnych. Tomasz Kaźmierczak, stawiając i argumentując tezę o nienowoczesności polskiej pracy socjalnej, wskazuje dwa główne powody takiego stanu rzeczy. Pierwszy to przeszkody instytucjonalne, czyli funkcjonowanie publicznej pomocy społecznej w Polsce przede wszystkim według paradygmatu opiekuńczego. Druga przyczyna to brak rzeczywistego zainteresowania modernizacją pracy socjalnej, brak sił społecznych, środowisk i grup, które chciałyby i byłyby zdolne doprowadzić do zmian w sposobie praktykowania pracy socjalnej i do jej unowocześnienia³³.

31 Por. uwagi na ten temat w: T. Kaźmierczak, *Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka* [w niniejszym tomie] [przyp. red.].

32 Por. również uwagę na ten temat w: J. Szmagański, *Nowe tendencje w pracy socjalnej – wciąż te same problemy?* [w niniejszym tomie] [przyp. red.].

33 T. Kaźmierczak, *Czy praca socjalna w Polsce jest nowoczesna?*, [w:] W. Szymczak (red.), *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2009.



ZAKOŃCZENIE

Marek Rymsza

Praca socjalna, służby społeczne, pomoc społeczna w Polsce

Stan obecny i perspektywy rozwoju

Dwie dekady budowy systemu pomocy społecznej

Celem niniejszej książki było przedstawienie możliwie pogłębionej diagnozy sytuacji pracowników socjalnych i kondycji pracy socjalnej w Polsce po dwudziestu latach od rozpoczęcia przemian ustrojowych. Przemianom tym towarzyszyły (a precyzyjniej – były ich częścią składową) reformy systemowe, wprowadzane właściwie we wszystkich obszarach sfery społecznej w zakresie zadań przypisanych państwu i służbom publicznym. Jeden z takich obszarów to pomoc społeczna i działalność służb społecznych, których kwalifikowaną część stanowią pracownicy socjalni. W Polsce po 1989 roku podjęto próbę stworzenia służb społecznych „z prawdziwego zdarzenia”, które – w przeciwieństwie do praktyk z czasów Polski Ludowej – nie zamiatałyby problemu ubóstwa pod przysłowiowy dywan, działając na obrzeżach systemu ochrony zdrowia, ale które – dysponując własną infrastrukturą (placówki wsparcia o charakterze podstawowym i specjalistycznym) i profesjonalną, kwalifikowaną kadrą (pracownicy socjalni) – skutecznie pomagałyby niesamodzielnym życiowo i ekonomicznie obywatelom i rodzinom oraz marginalizowanym środowiskom i całym społecznościom.

W latach dziewięćdziesiątych XX wieku pomoc społeczną postrzegano przede wszystkim przez pryzmat przydzielonej jej funkcji prowadzenia działań osłonowych, kompensujących negatywne skutki uboczne reform społeczno-gospodarczych. Terapia szokowa lat dziewięćdziesiątych nie tylko ujawniła ogromny nawis bezrobocia, ukrytego wcześniej w gospodarce socjalistycznej

w formie setek tysięcy nieproduktywnych miejsc pracy, ale również do minimum ograniczyła socjalną funkcję zakładów pracy¹, zmniejszyła transfery socjalne dokonujące się przez regulacje państwa w gospodarce (między innymi ograniczenie kontroli wynagrodzeń)², a także skalę redystrybucji w programach socjalnych o charakterze powszechnym³.

W pierwszej połowie lat dziewięćdziesiątych pomoc społeczna z powierzonych jej zadań osłonowych wywiązywała się właściwie, choć wraz z przekazywaniem jej kolejnych zadań i nowych grup beneficjentów w coraz większym stopniu podstawowe placówki wsparcia, jakimi były wówczas (i nadal są) ośrodki pomocy społecznej, biurokratyzowały się, a działalność ich kadr – rutynizowała. Najważniejszym skutkiem ubocznym koncentracji na zadaniach osłonowych była marginalizacja – zapisanych przecież w ustawie o pomocy społecznej z 1990 roku – działań ukierunkowanych na usamodzielnienie życiowe klientów⁴. **Marta Łuczyńska** podkreśla⁵, że w pierwszych latach transformacji kadra ośrodków pomocy społecznej, mimo obłożenia zadaniami osłonowymi (przede wszystkim wypłacaniem zasiłków), dynamicznie się rozwijała pod względem kompetencji merytorycznych (w kadrze tej rosło przekonanie o znaczeniu przygotowania zawodowego dla kompetentnej praktyki w zakresie pracy socjalnej). Wydaje się, że ta korzystna dla profesjonalizacji pracy socjalnej tendencja była rezultatem zarówno działań edukacyjnych (wprowadzonych u progu transformacji programów kształcenia i doszkalaćcia służb społecznych), jak i odzwierciedleniem zaangażowania samych pracowników socjalnych w działalność zawodową i towarzyszącą temu wiary w powodzenie dzieła budowania nowoczesnego systemu pomocy społecznej. Począwszy od drugiej połowy poprzedniej dekady, jest jednak zauważalny – odnotowany przez **Martę Łuczyńską** w jej analizie porównawczej wyników trzech kolejnych badań ilościowych profesjonalizmu kadr opieki (pomocy) społecznej, a podkreślany także przez **Tomasza Kaźmierczaka** – regres w rozwoju „jakościowym” służb społecznych⁶, którego – jak dotąd – nie udało się przewyżnić.

Z tej perspektywy wyraźnie widać, że szansa na rozwój i profesjonalizację służb społecznych, jaką stwarzała druga reforma samorządowa z 1999 roku,

1 Z. Morecka (red.), *Skutki likwidacji i ograniczenia działalności socjalnej i kulturalnej zakładów pracy*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 1999.

2 E. Kryńska, *Socjalne skutki zmian w zatrudnieniu i dochodach z pracy w okresie przebudowy*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 1999.

3 M. Rymśa, *Urynkowanie państwa czy uspołecznienie rynku. Kwestia socjalna w Trzeciej Rzeczypospolitej na przykładzie ubezpieczeń społecznych*, „Tepis”, Instytut Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 1998.

4 T. Kaźmierczak, M. Rymśa (red.), *W stronę aktywnej polityki społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2003.

5 Przywołując opracowania opublikowane w niniejszym tomie, wymieniam jedynie (pogrubioną czcionką) nazwiska ich autorów. W wypadku pozostałych publikacji podaje w przypisach ich pełne noty bibliograficzne.

6 Liczebność pracowników socjalnych jako grupy zawodowej stale rośnie, czemu sprzyjają zarówno zmiany instytucjonalne wewnątrz publicznego systemu pomocy społecznej, jak i pojawiające się dla pracowników socjalnych miejsca pracy w placówkach niepublicznych, a także w mniej zinstytucjonalizowanych, gdyż prowadzonych metodą projektową, programach wsparcia organizowanych w sektorze pozarządowym.

nie została odpowiednio wykorzystana. Prace reformatorów skoncentrowały się na zbudowaniu dwóch kolejnych szczebli samorządu terytorialnego i dokonaniu jasnego podziału kompetencyjnego, obejmującego także obszar pomocy społecznej, przy kluczowym założeniu, że instytucje powiatowe nie mogą w żaden sposób pełnić funkcji kontrolno-nadzorczych nad instytucjami gminnymi. Pomysł organizowania na poziomie powiatu lokalnego systemu pomocy dziecku i rodzinie, słuszny co do założeń merytorycznych (choć można mieć zastrzeżenia, czy powinien być usytuowany wewnątrz pomocy społecznej, podobnie jak właściwie cała lokalna polityka społeczna), nie został odpowiednio „oprzyrządowany”. Skutkiem reformy było wyraźne rozszerzenie ram kompetencyjnych pomocy społecznej jako instytucji (temu służyło między innymi przekazanie do pomocy społecznej zadań z zakresu pieczy zastępczej).

Zabrakło jednak wizji rozwoju służb społecznych, a zwłaszcza ich kwalifikowanej części – pracowników socjalnych. Nie dziwi więc, że nie zadbano wówczas o jakość kadr nowo powstałych powiatowych centrów pomocy rodzinie, co – w stosunku do obszaru pomocy społecznej – można określić mianem „grzechu pierwotnego” drugiej reformy samorządowej⁷. O realnej pozycji nowo powstałych placówek na lokalnej scenie zazwyczaj decyduje bowiem początkowy okres ich funkcjonowania, a poziom profesjonalizmu kadr centrów w pierwszych latach działalności centrów był niski⁸. Problem niedoboru pracowników socjalnych w centrach w kolejnych latach udało się rozwiązać, ale poniesionych strat wizerunkowych nie udało się już odrobić. Obraz kwalifikowanej części kadry powiatowych centrów pomocy rodzinie, jaki kreśli **Mariola Bieńko**, nie jest co prawda jednoznaczny, składa się bowiem z jasnych i ciemnych barw. Ogólna kondycja tej kadry, oceniana z perspektywy szans rozwoju pracy socjalnej, nie napawa jednak optymizmem.

W pierwszej połowie kolejnej dekady (cezurą wydaje się 2003 rok⁹) decydenci szczebla państwowego zaczęli zdawać sobie sprawę, że w działalności służb społecznych chodzi o przeciwdziałanie nie tylko ubóstwu, ale także niewymiernym (czy mniej wymiernym) ekonomicznie komponentom szerszego problemu społecznego – marginalizacji i wykluczenia. Tak jak w całej Europie, również w Polsce rośnie w siłę nurt aktywizacji, którego zwolennicy podkreślają, że służby społeczne powinny prowadzić nie tylko programy osłonowe typu *safety net*, ale także programy ukierunkowane na życiowe

7 Błąd ten nie był dziełem przypadku. Podobny błąd, ale jeszcze bardziej brzemienisty w skutkach, popełniono przy reformie służb zatrudnienia. Włączeniu rejonowych urzędów pracy do administracji zespolonej powiatu, co nastąpiło w 2000 roku, towarzyszyło „wypłukanie” znacznej części doświadczonych kadr urzędniczych.

8 J. Hryniewicz (red.), *Decentralizacja funkcji społecznej państwa*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2001.

9 Jednym z elementów zapoczątkowujących dyskusję nad dowartościowaniem działań aktywizująco-usamodzielniających było opublikowanie w 2003 roku przez Instytut Spraw Publicznych książki: T. Kaźmierczak, M. Rymśza (red.), *W stronę aktywnej polityki społecznej*, op. cit., w której politykę aktywizacji wiązano z rozwojem i reorganizacją służb społecznych. W 2003 roku została również uchwalona ustawa o zatrudnieniu socjalnym, włączająca pracowników socjalnych w sferę reintegracji zawodowej i społecznej.

usamodzielnianie klientów. W nurcie aktywizacji postrzega się bowiem ideę obywatelstwa przez pryzmat zapewnienia realnych możliwości pełnego uczestniczenia obywateli w życiu społecznym, nie zaś zagwarantowania im określonego katalogu formalnych uprawnień. Chodzi zwłaszcza o redefinicję idei *social citizenship* (obywatelstwa socjalnego/społecznego) – od jej „zakorzeniania” w porządku rozbudowanego *welfare state*, jak w klasycznym ujęciu Thomasa Humphreya Marshalla¹⁰ do legitymizacji przez odwoływanie do założeń społeczeństwa obywatelskiego¹¹.

W dyskursie publicznym pojawił się ponadto postulat, aby wspierać nie tylko poszczególnych klientów w potrzebie, ale także całe zaniedbane, zepchnięte na margines życia społecznego i ekonomicznego społeczności lokalne¹². Słowem, aby służby społeczne prowadziły środowiskową pracę socjalną¹³. W wymiarze aktywizacji pojawiły się również postulaty integracji działań służb społecznych z innymi służbami publicznymi, przede wszystkim ze służbami zatrudnienia. A także z działaniami podmiotów szeroko rozumianego sektora społecznego, w którym to sektorze mniej jest rutyny, więcej zaś orientacji na innowacje, przy zachowaniu silnej misji służebnej wobec beneficjentów (por. opracowanie **Tadeusza Kamińskiego** o pracy socjalnej w instytucjach kościelnych, a precyzyjniej – w prowadzonych przez nie placówkach wsparcia). Zaznaczmy, że w trzecim sektorze realizuje się również sporo przedsięwzięć, których elementem jest świadczenie pracy socjalnej, nienazywanej jednak pracą socjalną – w dużej mierze dla odróżnienia się pomagających społeczników (mających często odpowiednie przygotowanie zawodowe) od orientacji urzędniczej, dominującej – co potwierdziły nasze badania – w działalności publicznych służb społecznych. Inicjatywy te, zgodnie z przyjętymi założeniami metodologicznymi, nie zostały rozpoznane w ramach przedsięwzięcia badawczego, którego wyniki są analizowane w niniejszej książce¹⁴. Nurt aktywizacji bezsprzecznie przynosi jednak otwarcie na rozwój nowych *helping professions* o niedookreślonym w Polsce statusie (do których prawdopodobnie można zaliczyć część wspomnianych inicjatyw trzeciego sektora spoza głównego nurtu),

10 Por. T.H. Marshall, *Citizenship and Social Class*, [w:] T.H. Marshall, T. Bottomore, *Citizenship and Social Class*, Pluto, London 1992. Omówienie koncepcji Thomasa Humphreya Marshalla – por. T. Kaźmierczak, *Praca socjalna. Między upośledzeniem społecznym a obywatelnością*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2005.

11 Por.: T. Janoski, *Citizenship and Civil Society*, Cambridge University Press, Cambridge 1998; A. Karwacki, M. Rymśza, *Meandry upowszechniania koncepcji aktywnej polityki społecznej w Polsce*, [w:] M. Grewiński, M. Rymśza (red.), *Polityka aktywizacji w Polsce. Usługi reintegracji w sektorze gospodarki społecznej*, Wyższa Szkoła Pedagogiki Społecznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie, Wydawnictwo Elipsa, Warszawa 2011.

12 W. Theiss, B. Skrzypczak (red.), *Edukacja i animacja społeczna w środowisku lokalnym*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2005.

13 P. Jordan (red.), *Ośrodek pomocy i aktywności społecznej – renesans pracy środowiskowej*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2007.

14 Badaniami zostały objęte jedynie osoby zatrudnione na wyraźnie wyodrębnionych w strukturach organizacyjnych placówek wsparcia stanowiskach pracowników socjalnych.

a w innych krajach mających już utrwaloną pozycję na rynku usług społecznych, a czasem i odrębny status zawodowy. Przykładem *community organizing*¹⁵ i *streetworking*¹⁶.

Pracownicy socjalni – specjaliści od pomagania czy urzędnicy socjalni?

Jaki jest realny rezultat polityki budowania w Polsce po 1989 roku nowoczesnych służb społecznych i profesjonalizacji pracy socjalnej? Aby odpowiedzieć na to pytanie, sięgnęliśmy do materiału empirycznego zgromadzonego w 2010 roku w Instytucie Spraw Publicznych. Było to, przypomnijmy raz jeszcze, badanie na próbie reprezentatywnej pracowników socjalnych, które objęło respondentów zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej wszystkich typów, w powiatowych centrach pomocy rodzinie oraz w wybranych specjalistycznych placówkach wsparcia, a także prowadzone na mniejszą skalę badanie jakościowe, na które złożyły się wywiady grupowe z pracownikami socjalnymi miejskich i gminnych ośrodków pomocy społecznej. Zaprosiliśmy również do współpracy ekspertów, którzy uzupełnili analizy wyników badań charakterystyką szerszego wymiaru działań państwa w obszarze pomocy społecznej: działaniami instytucjonalnymi (opracowanie **Marty Kozak**) i działaniami edukacyjnymi (opracowanie **Jerzego Szmagałskiego**). Eksperti podjęli ponadto refleksję nad „pozycjonowaniem” pracy socjalnej względem wspomnianych już innych zawodów „pomocowych” (opracowania **Anny Olech** i **Tadeusza Kamińskiego** oraz wspólne opracowanie **Marii Mendel** i **Marka Rymyszy**). **Dobroniegę Trawkowską** i **Jerzego Szmagałskiego** poprosiliśmy zaś o komentarze do opracowań powstałych na podstawie pogłębionej analizy wyników zrealizowanych przez nas badań. Jakie są najważniejsze poczynione przez nas ustalenia?

Przystępując do badań, sformułowaliśmy – kluczowe dla analiz prowadzonych w niniejszej książce – pytanie wyjściowe: Jaki jest kierunek profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce? Czy pracownicy socjalni są (czują się) bardziej urzędnikami socjalnymi, zatrudnionymi w różnych placówkach pomocy społecznej, których specyfika pracy względem innych urzędników polega na tym, że część zadań wykonuje się nie „za biurkiem”, ale „w terenie” (niemniej jednak są to zadania „okołoadministracyjne”, oparte na czysto

¹⁵ Działania animacyjne są prowadzone przede wszystkim w instytucjach publicznych współpracujących ze Stowarzyszeniem Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL – por. B. Skrzypczak, *Aktywizacja społeczność lokalnych poprzez Centra Aktywności Lokalnej*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Rymysza (red.), *W stronę aktywnej polityki społecznej*, op. cit.

¹⁶ Profesjonalizacja *streetworkingu* w Polsce następuje przede wszystkim jako forma pracy z osobami bezdomnymi. Por. M. Dębski, S. Retowski (red.), *Psychospołeczny profil osób bezdomnych w Trójmieście*, Uniwersytet Gdański, Gdańsk 2008.

urzędniczych procedurach)? Czy też pracownicy socjalni są (czują się) przede wszystkim profesjonalistami od pomagania, zatrudnionymi – co prawda – w różnych sformalizowanych strukturach (najczęściej w placówkach publicznej pomocy społecznej), ale wykonującymi, w gruncie rzeczy, wolny zawód zaufania publicznego?¹⁷ Innymi słowy, czy tożsamość zawodowa pracowników socjalnych wiąże się bardziej z miejscem zatrudnienia (socjalni urzędnicy instytucji pomocy społecznej), czy ze specyfiką wykonywanej pracy (specjaliści od pracy socjalnej zatrudnieni w różnych placówkach wsparcia – różnych i ze względu na odbiorców udzielanego wsparcia, i ze względu na podmioty prowadzące)? Pytanie to ze względu na swoją wagę znalazło odzwierciedlenie w tytule niniejszej książki.

Pytanie to okazało się pytaniem trafnym, celnie określiło bowiem zarówno podstawowy dylemat polityki państwa, jak i problem świadomościowy (tożsamościowy) samych pracowników socjalnych (por. zwłaszcza opracowania **Mariusza Granosika** i **Marioli Bieńko**). W polityce państwa można bowiem zauważyć ewidentną niespójność. Z jednej strony, działania edukacyjne, realizowane na dużą skalę i dosyć konsekwentnie przez dwie minione dekady, były (i są nadal) ukierunkowane na podnoszenie kwalifikacji służb społecznych w zakresie wiedzy i umiejętności dotyczących pracy socjalnej, co jednoznacznie pokazał w swoim opracowaniu **Jerzy Szmagałski**. Z drugiej jednak strony, praktyka, którą kształtują zalecenia i oczekiwania formułowane wobec pracowników socjalnych przez przedstawicieli zarówno administracji państwowej, jak i władz samorządowych, czyniła i czyni z pracowników socjalnych przede wszystkim urzędników socjalnych. Widać to najwyraźniej w ośrodkach pomocy społecznej, co podkreślają **Marta Łuczyńska** oraz **Tomasz Kaźmierczak** i **Marta Kozak**, a także (choć w nieco mniejszym stopniu) w powiatowych centrach pomocy rodzinie (por. opracowania **Marioli Bieńko** i **Marioli Raclaw**).

Z tego też powodu zdecydowanie najbardziej otwarci na pracę socjalną okazują się pracownicy socjalni spoza „głównego nurtu”, zatrudnieni jako kwalifikowany, ale jedynie uzupełniający personel w różnych specjalistycznych placówkach wsparcia (por. opracowanie **Marka Rymczy** wprowadzające w problematykę tomu i opracowanie **Tomasza Kaźmierczaka**). Mogłoby się wydawać, że pracując właściwie bez wsparcia innych przedstawicieli swojego zawodu, pracownikom tym powinno być trudniej prowadzić pracę socjalną. A jest odwrotnie – to właśnie od nich w większym stopniu oczekuje się pracy merytorycznej, profesjonalnego pomagania, a nie gromadzenia dokumentów i informacji niezbędnych do podjęcia decyzji administracyjnych o przyznaniu wsparcia materialnego. I tym oczekiwaniom „peryferyjni” pracownicy socjalni – jak sami deklarują – starają się sprostać.

17 Por. M. Rymczy (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.

Dopóki między treścią programów edukacji do pracy socjalnej, kształtującą poglądy i sposób myślenia pracowników socjalnych, a rzeczywistością funkcjonowania placówek socjalnych, jakie tworzą trzon systemu pomocy społecznej, będzie istnieć wyraźny rozdźwięk, dopóty pracownicy socjalni będą sfrustrowani, zniechęceni, podatni na wypalenie zawodowe (co pokazało przeprowadzone badanie jakościowe¹⁸), tendencje te będą się zaś pogłębiać wraz z wiekiem i stażem pracy (na co jednoznacznie wskazują przytoczane w niniejszej książce wyniki badania ilościowego). Pracownicy socjalni nie będą również cenili wiedzy wyuczonej w procesie kształcenia jako oderwanej od realiów ich codziennej pracy. I, jak pokazuje to opracowanie **Magdaleny Dudkiewicz**, trochę na zasadzie samospełniającego się proroctwa, będą także utrwałać swój mało atrakcyjny wizerunek publiczny.

Należy podkreślić, że sytuacja ta rodzi w pracownikach socjalnych typowy dysonans poznawczy¹⁹, który – jeśli okazuje się trudny do zniwelowania (a jest trudny, bo pracownicy socjalni nie mają wpływu ani na kształt programów edukacyjnych, ani na politykę swoich formalnych mocodawców) – negatywnie odbija się na ich podejściu do wykonywanego zawodu. W tym ujęciu **Mariusz Granosik** pisze o dylematach profesjonalizmu, a **Mariola Bieńko** – o problemie podwójnej tożsamości służb społecznych. Dla **Mariusza Granosika** przejawem podejścia urzędniczego w pomocy społecznej jest oczekiwanie pracowników socjalnych w zakresie udostępnienia im przez zwierzchników dokładnych procedur wszystkich typów interwencji socjalnej, a przejawem etosu pracy socjalnej – dbałość o rozwijanie kompetencji zawodowych i posiadanie pewnej swobody świadczenia pracy socjalnej w ramach instytucji pomocy społecznej. Z tej perspektywy pisze on o interpretacyjnym rozdarciu współczesnych polskich pracowników socjalnych. **Mariola Bieńko** zaznacza jednak, że nie tylko polscy pracownicy socjalni wykonują swój zawód w pewnym trwałym napięciu między tym, co jest istotą pracy socjalnej jako wolnego zawodu zaufania publicznego, a tym, co jest urzędnicze w strukturach różnych zinstytucjonalizowanych placówek wsparcia. Zadaniem decydentów jest jednak (a przynajmniej powinno być) łagodzenie tego napięcia, nie zaś wzmacnianie, co, niestety, następuje w Polsce.

Co więcej, jak sugeruje to analiza **Marioli Raclaw**, orientacja urzędnicza wydaje się świadomie propagowana przez decydentów w trybie „politycznym” (przez regulacje prawne). Wprowadzone bowiem w latach 2010–2011 zmiany w zakresie organizacji i funkcjonowania służb społecznych wskazują, że dostrzeżony problem powszechnego w służbach społecznych

18 Por. M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.

19 Analiza dysonansu poznawczego – por. A. Malewski, *O nowy kształt nauk społecznych. Pisma zebrane*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1975.

poczucia braku sprawczości zamierza się rozwiązać nie przez położenie większego nacisku na umożliwianie samodzielnego świadczenia pracy socjalnej przez odpowiednio do tego przygotowaną, kwalifikowaną część kadr placówek wsparcia, ale przez podniesienie formalnych uprawnień urzędniczych pracowników socjalnych. W ramach budowanego systemu wsparcia dla dziecka i rodziny pracownicy socjalni z ośrodków pomocy społecznej nie będą podejmować pracy socjalnej z rodziną (to będzie zadanie asystentów rodziny o niedookreślonych kwalifikacjach i kompetencjach zawodowych), ale „zarządzać przypadkami” (*case management* to forma pracy socjalnej, ale tylko wówczas, gdy nie sprowadza się do decyzji czysto urzędniczych²⁰). Pracy socjalnej pracownicy ośrodków nie będą też praktykować w ramach przeciwdziałania przemocy domowej, gdyż preferowana obecnie koncepcja przeciwdziałania temu zjawisku, którą można określić jako politykę „zero tolerancji”²¹, preferuje podejmowanie przez pracowników socjalnych interwencji w trybie administracyjnym, często w asyście służb mundurowych, a nie „klasyczne” interwencje socjalne ukierunkowane na tworzenie warunków do prowadzenia pracy socjalnej o charakterze naprawczym. **Mariola Raćław** pisze w tym ujęciu o rosnącej w pomocy społecznej orientacji na zarządzanie *underclass*, które jest zinstytucjonalizowaną i zbiurokratyzowaną formą kontroli społecznej, nie zaś metodą pracy socjalnej.

Znaczny udział w procesie marginalizacji pracy socjalnej w systemie pomocy społecznej mają także władze samorządowe, które postrzegają pracowników socjalnych jako kadrę obsługującą programy redystrybucyjne. Jest paradoksem, że to właśnie samorządowcy są obecnie zwolennikami utrzymania w pomocy społecznej dominacji działań osłonowych, podczas gdy na poziomie ministerialnym i ustawodawczym rośnie jednak przekonanie, że – zgodnie zarówno z założeniami współczesnych nurtów w europejskiej polityce społecznej²², jak i z wyjściową koncepcją pomocy społecznej przyjętą w Polsce u progu lat dziewięćdziesiątych XX wieku (choć zniekształconą przez podjętą następnie praktykę) – programom osłonowym powinny towarzyszyć działania zorientowane na usamodzielnianie klientów²³.

20 T. Kaźmierczak, M. Rymśza, *Case management jako formuła koordynacji usług społecznych i innych działań służb publicznych – przypadek aktywizacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych* [artykuł złożony do tomu pokonferencyjnego – konferencja „Wyzwania aktywnej polityki społecznej i profesjonalnej pracy socjalnej a kształcenie służb społecznych w Polsce i na Słowacji”, Instytut Socjologii Uniwersytetu Mikołaja Kopernika i Sekcja Pracy Socjalnej Polskiego Towarzystwa Socjologicznego, Toruń, 28–29 czerwca 2010 roku].

21 M. Rymśza, *Reformowanie systemu opieki zastępczej w Polsce: od konsensu do konfrontacji*, [w:] D. Trawkowska (red.), *Pomoc społeczna wobec rodzin. Interdyscyplinarne rozważania o publicznej trosce o dziecko i rodzinę*, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2011.

22 R. van Berkel, I.H. Moller (red.), *Active Social Policies in the UE. Inclusion through Participation*, Policy Press, Bristol 2002.

23 M. Rymśza, *Aktywna polityka społeczna w Polsce. Szanse i ograniczenia upowszechnienia koncepcji*, [w:] A. Karwacki, H. Kaszyński (red.), *Polityka aktywizacji w Polsce*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2008.

Szanse związane z rozwojem środowiskowej pracy socjalnej

Dlaczego w placówkach pomocy społecznej dominuje orientacja urzędnicza? Odpowiedzi na to pytanie pośrednio udziela **Tomasz Kaźmierczak**, podkreślając znaczenie kapitału kulturowego dla funkcjonowania instytucji – kapitału powstającego przez kumulowanie wcześniejszych zbiorowych doświadczeń. Otóż, jak się wydaje, struktury samorządowe zakumulowały doświadczenia polityki działań osłonowych lat dziewięćdziesiątych XX wieku i preferują te działania, chociaż ulokowane na poziomie centralnym zbiorowy autor tej polityki zmienił w ostatnich latach priorytety na działania bardziej zrównoważone i całościowe, uwzględniające także komponent aktywizacji, inkluzyj i integracji. Akumulacja doświadczeń i inercja instytucji przyczyniają się do tego, że zmiana podejścia przeprowadzona na poziomie regulacji prawnych czy wytycznych formułowanych w dokumentach programujących politykę społeczną nie przekłada się prosto i szybko na sferę codziennego funkcjonowania służb społecznych i placówek wsparcia. Akumulacja doświadczeń tych służb i placówek ma charakter „pamięci zbiorowej” i nawet wymiana kadry kierowniczej, co zdarza się przy okazji wyborów samorządowych, niewiele w tej kwestii zmienia. A gromadzone w tej pamięci zbiorowej są, zaznaczmy, doświadczenia zarówno pozytywne, jak i negatywne.

W zaistniałej sytuacji nadzieję na poprawę stanu rzeczy i rozwój pracy socjalnej można jednak wiązać z upowszechnianiem podejścia środowiskowego (por. opracowanie **Marka Rymyszy** oraz wspólny artykuł **Marii Mendel** i **Marka Rymyszy**). Szansa polega na tym, że propagowanie pracy socjalnej metodą środowiskową nie tylko nie stanowi wyzwania czy konkurencji dla bardziej „tradycyjnych” metod tej pracy (pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem i rodziną oraz metody grupowej), ale odwrotnie – sprzyja rozwojowi pracy socjalnej jako takiej, różnych jej nurtów i szkół. Nie chodzi tylko o to, że – jak pokazują to wyniki badania ilościowego (analizowane w tym zakresie w opracowaniu **Marka Rymyszy**) – praca środowiskowa wzbudza zainteresowanie pracowników socjalnych, zwłaszcza młodszych wiekiem i stażem. Praca środowiskowa odwołuje się do zakumulowanych w formie kapitału kulturowego wcześniejszych doświadczeń służb społecznych (w tym aspekcie zdecydowanie pozytywnych), związanych z organizowaniem środowiska lokalnego. Tradycja polskiej pracy socjalnej jest bowiem tradycją pracy środowiskowej. Pracownicy socjalni, co podkreślaliśmy już w raporcie z badania ilościowego²⁴, a co warto powtórzyć raz jeszcze, chcą być pracownikami zatrudnionymi na „placówkowych” etatach. Mając jednak takie zabezpieczenie i pewną stabilizację sytuacji

24 M. Rymysza, *Wnioski końcowe*, [w:] M. Rymysza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, op. cit.

zawodowej, chcą pracować w terenie, bezpośrednio z ludźmi. To jest podstawowy potencjał modernizacyjny polskich służb społecznych, który można i należy wykorzystać.

Praca środowiskowa, jeśli tylko będzie prowadzona konsekwentnie, powinna wzbudzić zainteresowanie samorządowców, tych najbardziej ideowo nastawionych do polityki decentralizacji państwa, dostrzegających korzyści ze wzmacniania samorządnych wspólnot lokalnych, a nie tylko gromadzenia kompetencji przez samorządowe władze i instytucje. Praca środowiskowa powinna spotkać się z poparciem wszystkich zainteresowanych ideą *empowerment*: podmiotowym traktowaniem obywateli i ich wspólnot, przywracaniem osobom marginalizowanym poczucia sprawstwa i kontroli nad własnym życiem. A także wszystkich doceniających wagę spójności społecznej i przekonanych o tym, że podstawowe dla tej spójności więzi pomostowe buduje się na poziomie lokalnym²⁵.

Warto także, aby ustawodawca pomógł pracownikom socjalnym w budowaniu ich środowiskowej reprezentacji zawodowej. Nie musi to oznaczać od razu powołania na mocy ustawy samorządu zawodowego pracowników socjalnych z obowiązkową przynależnością, czyli analogicznie jak w wypadku najbardziej rozpoznawalnych zawodów zaufania publicznego: lekarzy, pielęgniarek i położnych, adwokatów czy notariuszy. Przypomnijmy, jak skuteczne okazało się w latach dziewięćdziesiątych XX wieku wsparcie państwa dla budowania reprezentacji pracodawców, polegające na przyznaniu ogólnopolskim organizacjom pracodawców, funkcjonującym na zasadzie stowarzyszeniowej (formuła: dobrowolne członkostwo, ale rozwinięte struktury) w ramach mechanizmów dialogu społecznego, uprawnień w procesie decyzyjnym dotyczącym polityki rynku pracy²⁶. Właśnie o większy dialog między decydentami publicznymi różnych szczebli i środowiskiem pracowników socjalnych tutaj idzie. Siłą niniejszej książki nie jest bowiem tylko siła argumentów eksperckich za większym ukierunkowaniem polityki społecznej państwa na rzeczywiste upowszechnianie pracy socjalnej, ale także – a może przede wszystkim – siła głosu samych pracowników socjalnych, których opinie, poglądy i oczekiwania są bogato i rzetelnie prezentowane na łamach tego tomu.

W tym miejscu zasygnalizujemy także podstawowe ograniczenie prezentowanego tomu. Analizy dotyczące kształtującej się tożsamości pracowników socjalnych, ale także codziennego funkcjonowania różnych placówek pomocy społecznej, nie uwzględniają głosu klientów tych placówek – odbiorców programów wsparcia, w tym świadczonej pracy socjalnej. Nie jest to wynik przeoczenia, lecz określonego sprofilowania podjętych i zrealizowanych

25 T. Kaźmierczak, *Praca socjalna: animacja społeczna, kapitał społeczny, networking*, [w:] T. Kaźmierczak (red.), *Zmiana w społeczności lokalnej. Szkice o kapitale społecznym w praktyce społecznej i nie tylko*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2007.

26 J. Gardawski, *Dialog społeczny w Polsce. Teoria, historia, praktyka*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2009.

badań empirycznych, których problematyka i zakres z natury rzeczy są ograniczone²⁷. Z pewnością jednak przy projektowaniu reorganizacji służb społecznych i profilowaniu ich działań głos beneficjentów działań pomocowych powinien być uwzględniany. Jednym z praktycznych rozwiązań służących spełnieniu tego postulatów jest upowszechnianie środowiskowej metody pracy socjalnej: organizowania społeczności lokalnej przez pracę dla społeczności, ale także w społeczności i ze społecznością. Wówczas punkt widzenia beneficjentów jest naturalnie uwzględniany – odbiorcy działań stają się bowiem ich rzeczywistymi współrealizatorami.

Autorzy opracowań zamieszczonych w niniejszej książce jednoznacznie opowiadają się za upowszechnianiem środowiskowej metody pracy socjalnej (a także, zaznaczymy, innych jej metod i nurtów). Wskazując zaś na podstawowy dylemat towarzyszący kształtowaniu tożsamości zawodowej pracowników socjalnych jako (samorządowych) urzędników socjalnych lub specjalistów od pracy socjalnej, opowiadamy się w tej książce zdecydowanie za rozwiązaniem drugim. Argumenty na rzecz takiego ukierunkowania polityki państwa i działań prowadzonych na poziomie lokalnym czytelnik znajdzie właściwie we wszystkich opracowaniach składających się na niniejszy tom. Są to przytaczane i omawiane wyniki badań empirycznych, w tym wspomniane poglądy i opinie samych pracowników socjalnych, wnioski i rekomendacje formułowane na tej podstawie przez badaczy i ekspertów, wreszcie odwołania do literatury przedmiotu. Są to, jak sądzimy, argumenty ważne i warte wzięcia pod uwagę przez decydentów publicznych. Mamy nadzieję, że tak się stanie.

Praca socjalna a inne *helping professions*

Na zakończenie chciałbym zaznaczyć, czego w niniejszym tomie – w kwestii profilowania rozwoju pomocy społecznej, służb społecznych i pracy socjalnej – nie ma. A wyrażając się precyzyjnie, co pojawia się w poszczególnych opracowaniach, ale bez merytorycznego rozstrzygnięcia. Podkreślimy raz jeszcze, w polskich służbach społecznych silna jest orientacja urzędnicza, a charakteryzuje ona zwłaszcza pracowników socjalnych współtworzących trzon kadr publicznej pomocy społecznej, czyli zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej i powiatowych centrach pomocy rodzinie. Nie jest to orientacja „wybrana” przez samych pracowników socjalnych, ale w znacznym stopniu narzucona im przez uwarunkowania instytucjonalne i politykę społeczną w zakresie pomocy społecznej, realizowaną w okresie pierwszych

27 Por. I. Shaw, *Places in Time: Contextualizing Social Work Research*, [w:] I. Shaw, K. Briar-Lawson, J. Orme, R. Ruckdeschel (red.), *The SAGE Handbook of Social Work Research*, Sage, Los Angeles 2010.

kilkunastu lat przemian ustrojowych. To właśnie ta orientacja wydaje się głównym czynnikiem, który uniemożliwił zawiązanie samorządu zawodowego pracowników socjalnych w wersji proponowanej przez środowiskowe stowarzyszenie – jako profesji mającej istotne znamiona wolnego zawodu zaufania publicznego. Przegraną „bitwę o własną ustawę” można interpretować właśnie jako środowiskowy zryw w kierunku profesjonalizacji zawodu wokół pracy socjalnej. Choć trzeba również dodać, że wśród aktywnych publicznie przedstawicieli tego środowiska są i osoby zainteresowane w dużej mierze rozszerzaniem przywilejów zawodowych oraz uprawnień socjalnych (pracowników socjalnych, nie klientów).

Obecnie ważnym czynnikiem na rzecz utrzymania biurokratycznego *status quo* służb społecznych są władze samorządowe, postrzegające pracowników socjalnych przez ich formalną przynależność do systemu pomocy społecznej, a ten ostatni – przez jego funkcję redystrybucyjną. Szanse na odwrócenie tego niewłaściwego, naszym zdaniem, stanu i biegu rzeczy są więc ograniczone, nawet przy założeniu (co również nie jest oczywiste), że reorientacja w kierunku dowartościowania pracy socjalnej dokonana na poziomie decydentów szczebla państwowego ma charakter trwały.

Warto w tej sytuacji postawić pytanie, czy o swoją tożsamość zawodową jako kwalifikowanych specjalistów od pomagania polscy pracownicy socjalni powinni ubiegać się sami, czy w koalicji ze środowiskami innych *helping professions*? Jest to kwestia związana z wzajemnym pozycjonowaniem pracowników socjalnych, służb społecznych i wspomnianych *helping professions*. W obecnych warunkach kwestia ta prowadzi do postawienia „operacyjnego” pytania o to, czy usługi z pogranicza tradycyjnej pracy socjalnej i innych form wsparcia należy sytuować wewnątrz tej pracy socjalnej, czy też rozwijać je jako zaczątki nowych, „sąsiednich” profesji. Pytanie to – póki co – wybiega zdecydowanie w przyszłość i jako takie nie zostało uwzględnione w zrealizowanych badaniach empirycznych, ukierunkowanych na diagnozę aktualnej kondycji pracowników socjalnych i stanu pracy socjalnej w Polsce. Pytanie to uwzględniliśmy jednak w pracach nad niniejszym tomem, włączając do niego opracowanie **Anny Olech**, dotyczące relacji pracy socjalnej z „sąsiednimi” zawodami pomocowymi oraz analizę uwarunkowań rozwoju profesjonalnych praktyk z zakresu organizowania społeczności lokalnych (opracowanie **Marii Mendel** i **Marka Rymszy**).

Rozwijanie wewnątrz pracy socjalnej różnych nurtów pomocowych i zaliczanie do niej różnych usług społecznych to strategia „ekspansji” pracy socjalnej, przypominająca strategię z lat dziewięćdziesiątych XX wieku wzmacniania instytucji pomocy społecznej przez przekazywanie jej zadań publicznych z innych instytucji i resortów. Taki rozwój „ilościowy” może jednak prowadzić do sytuacji, gdy nadmiar podejść, szczególnie tych nie przez wszystkich pracowników socjalnych akceptowanych, może zagrozić ich tożsamości zawodowej budowanej na kompetencjach zawodowych, a nie

przynależności instytucjonalnej. Z kolei orientacja na stopniowe wyodrębnianie nowych profesji pomocowych może być postrzegana jako otwarcie na kształtowanie się zawodów zarówno dopełniających pracę socjalną, jak i konkurencyjnych wobec niej. Przy czym w ramach podejścia „kompetentni pomagający razem” można wyróżnić dwie strategie: strategię luźnej koalicji *helping professions* – mniej lub bardziej rozpoznawalnych, ale równorzędnych co do zasady, oraz strategię współpracy w ramach korpusu służb społecznych, w którym pracownicy socjalni stanowią środowisko zawodowe funkcjonujące na zasadzie *primus inter pares*.

Można także uznać, że wcale nie trzeba pozycjonować pracy socjalnej względem innych działań pomocowych, a pracownicy socjalni powinni „robić swoje”, nie oglądając się na inne *helping professions*. Tyle, że takie właśnie podejście, którego momentem kulminacyjnym była batalia środowiska pracowników socjalnych o własną ustawę zawodową, zakończyło się niepowodzeniem. Co więcej, Jerzy Szmagański wskazuje, że strategię na podtrzymanie „profesjonalnej ekskluzywności pracowników socjalnych” podobnym niepowodzeniem zakończyły się także w innych państwach: w Australii, Kanadzie, Stanach Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii czy w państwach nordyckich. Dlatego działania na rzecz utrzymania statusu pracy socjalnej jako profesjonalnego pomagania są tam łączone obecnie raczej z „tworzeniem koalicji i związków zawodowych wszystkich służb społecznych, które donośniej i skuteczniej mogą eksponować rolę tych służb, ich komplementarność i wspólne interesy, niż przy stosowaniu strategii wsobnych”²⁸.

Nie rozstrzygamy, którą z trzech strategii podtrzymania statusu pracy socjalnej jako kwalifikowanego pomagania należałoby w przyszłości urzeczywistnić. Najpierw trzeba dokonać zwrotu w stronę wzmocnienia tożsamości zawodowej pracowników socjalnych jako specjalistów od pomagania, a nie urzędników socjalnych. Oby stało się to jak najprędzej. Trzeba jednak mieć świadomość, że po dokonaniu takiej reorientacji pytanie o status pracy socjalnej względem innych działań i zawodów pomocowych stanie się bardziej oczywiste. I trzeba będzie udzielić na nie klarownej odpowiedzi.

28 J. Szmagański, *Nowe tendencje w pracy socjalnej – wciąż te same problemy? (komentarz)* [w niniejszym tomie], s. 256.

Noty o autorach

Marek Rymsza

doktor socjologii, adiunkt w Instytucie Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego, ekspert Instytutu Spraw Publicznych. Specjalizuje się w porównawczej polityce społecznej w zakresie systemów zabezpieczania społecznego, ze szczególnym uwzględnieniem aktywizujących programów wsparcia, a także w problematyce społeczeństwa obywatelskiego i organizacji pozarządowych. Redaktor naczelny kwartalnika „Trzeci Sektor”. Uczestniczy w pracach Laboratorium Innowacji Społecznej (CAL/ISP), a także Laboratorium „Więzi”.

Marta Łuczyńska

doktor socjologii, adiunkt w Instytucie Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego. Współpracuje z Instytutem Spraw Publicznych. Specjalizuje się w problematyce pomocy społecznej, klinicznej pracy socjalnej, zagadnieniach etyki służb społecznych oraz profesjonalnej pomocy psychologicznej. Prowadzi zajęcia dydaktyczne dla studentów, pracowników socjalnych i dla kadry kierowniczej instytucji pomocy społecznej.

Mariola Bieńko

doktor socjologii, adiunkt w Instytucie Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego. Zajmuje się socjologią małżeństwa i rodziny, zagadnieniami intymności i seksualności człowieka, wychowaniem i edukacją seksualną. We współpracy z Instytutem Rozwoju Służb Społecznych prowadzi warsztaty i szkolenia dla służb społecznych, jest autorką modułów programowych kształcenia (pierwszy i drugi stopień specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny). Współpracuje z Instytutem Spraw Publicznych.

Magdalena Dudkiewicz

doktor socjologii, adiunkt w Instytucie Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego, gdzie prowadzi zajęcia dotyczące przygotowania i realizacji projektów badawczych, społeczne public relations, animacji kultury. Badacz organizacji pozarządowych, instytucji pomocy społecznej, instytucji kultury oraz medialnego wizerunku działań pomocowych. Ekspert Instytutu Spraw Publicznych. Sekretarz redakcji kwartalnika „Trzeci Sektor”. Uczestniczy w pracach Laboratorium Innowacji Społecznych (CAL/ISP).

Dobroniega Trawkowska

doktor socjologii, adiunkt w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Śląskiego. Specjalizuje się w problematyce pomocy społecznej, pracy socjalnej i służb społecznych. Uczestniczyła w projektach badawczych Studium Pracy Socjalnej Uniwersytetu Śląskiego, Instytutu Polityki Społecznej Uniwersytetu Warszawskiego, Instytutu Spraw Publicznych, Instytutu Rozwoju Służb Społecznych. Ma doświadczenie praktyczne w zakresie diagnozowania problemów społecznych, kształcenia kadr pomocy społecznej oraz supervisionu pracy socjalnej.

Tomasz Kaźmierczak

doktor socjologii, polityk społeczny, adiunkt w Instytucie Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego, ekspert Instytutu Spraw Publicznych. Prezes zarządu Stowarzyszenia Centrum Informacji Społecznej. Przewodniczący mazowieckiej regionalnej komisji egzaminacyjnej do spraw specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny. Zajmuje się problematyką pomocy społecznej, służb społecznych, pracy socjalnej oraz ekonomią społeczną i rozwojem społeczności lokalnych. Uczestniczy w pracach Laboratorium Innowacji Społecznych (CAL/ISP).

Mariusz Granosik

doktor, socjolog, pedagog społeczny, adiunkt w Katedrze Pedagogiki Społecznej Wydziału Nauk o Wychowaniu Uniwersytetu Łódzkiego, gdzie prowadzi zajęcia między innymi z pracy socjalnej, problemów społecznych w dyskursie publicznym oraz metodologii badań społecznych. Obszary badawcze: komunikacja instytucjonalna, profesjonalizacja pracy socjalnej, praca socjalna i dyskurs publiczny. Kierownik projektu badawczego „Profesjonalna dyskusja a praca socjalna/społeczna – analiza instytucjonalna z perspektywy konwersacyjnej”.

Mariola Raćław

doktor socjologii, adiunkt w Instytucie Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego, gdzie prowadzi zajęcia między innymi z dziedziny polityki społecznej, w tym polityki rodzinnej. Obszary badawcze: lokalna polityka społeczna, system pomocy społecznej, opieka zastępcza. Ekspert Instytutu Spraw Publicznych, gdzie kierowała między innymi projektami badawczymi dotyczącymi reformy systemu opieki zastępczej w Polsce, wprowadzonej po 2000 roku.

Jerzy Szmagalski

doktor habilitowany, pedagog społeczny, profesor Uniwersytetu Warszawskiego w Instytucie Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji, gdzie kieruje Zakładem Teorii i Metod Pracy Socjalnej. Przewodniczący Rady Naukowej Instytutu Rozwoju Służb Społecznych, członek Centralnej Komisji Egzaminacyjnej do spraw stopni specjalizacji zawodowej pracowników socjalnych. Redaktor naukowy tłumaczeń anglojęzycznych książek służących kształceniu do pracy socjalnej.

Marta Kozak

doktor socjologii, absolwentka Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego. Długoletni pracownik pomocy społecznej, obecnie adiunkt w Instytucie Nauk o Rodzinie i Pracy Socjalnej Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego im. Jana Pawła II, gdzie prowadzi zajęcia dotyczące polityki społecznej, pomocy społecznej i pracy socjalnej.

Tadeusz Kamiński

doktor socjologii, politolog. Starszy wykładowca w Instytucie Politologii Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie. W latach 2004–2011 kierownik Studium Pracy Socjalnej tej uczelni, a w latach 1997–2007 redaktor „Roczników Naukowych Caritas”. Specjalizuje się w problematyce pracy socjalnej, pomocy społecznej, służb społecznych i działalności charytatywnej.

Maria Mendel

pedagog społeczny, profesor zwyczajny; prorektor Uniwersytetu Gdańskiego, kierownik Zakładu Pedagogiki Społecznej w Instytucie Pedagogiki UG. Jest autorką 15 książek, w których ideę równości społecznej analizuje w kontekstach edukacyjnych, a problematykę animacji i edukacji społecznej rozpatruje z uwzględnieniem perspektyw: biografii lokalnej i zbiorowej tożsamości, partnerstwa rodziny, szkoły i lokalnej wspólnoty. Opiekun naukowy Laboratorium Innowacji Społecznej (CAL/ISP).

Anna Olech

doktor socjologii, adiunkt w Instytucie Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego, pracownik naukowy Instytutu Rozwoju Służb Społecznych. Zainteresowania badawcze: praca socjalna, pomoc społeczna, polityka społeczna, społeczności lokalne. Ekspert Instytutu Spraw Publicznych.

Bibliografia

Literatura naukowa

- Adamowicz K., *Aktualny stan szkolnictwa socjalnego na poziomie podstawowym*, [w:] E. Leś, J. Rosner (red.), *Kształcenie pracowników socjalnych*, Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych, Warszawa 1991.
- Assmann J., *Pamięć kulturowa. Pismo, zapamiętywanie i polityczna tożsamość w cywilizacjach starożytnych*, przeł. A. Kryczyńska-Pham, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2008.
- Aszoff M., *Działalność opiekuńcza II Ośrodka Zdrowia i Opieki w śródmiejskiej Warszawie*, [w:] M. Gładkowska, A. Uziębło, W. Theiss, W. Wyrobkowska-Pawłowska, H. Zytkowicz (red.), *Opieka społeczna w Warszawie 1923–1947*, Interart, Warszawa 1995.
- Bakalarski K., *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*, [w:] M. Bąkiewicz, M. Grewiński (red.), *System lokalnej pomocy społecznej. Wybrane aspekty instytucjonalne i praktyczne*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 2010.
- Bauman Z., *Życie na przemiał*, Wydawnictwo Literackie, Kraków 2005.
- Bąbska B., Dudkiewicz M., Jordan P., Kaźmierczak T., Kozdrowicz E., Mendel M., Popłońska-Kowalska M., Rymśza M., Skrzypczak B., *Model środowiskowej pracy socjalnej/organizowania społeczności lokalnej*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011 [mps].
- Bąbska B., *Pomoc społeczna i praca socjalna w Polsce po 1989 roku*, [w:] P. Jordan (red.), *Ośrodek pomocy i aktywności społecznej – renesans pracy środowiskowej*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2007.
- Beckett Ch., *Podstawy teorii dla praktyków pracy socjalnej*, przeł. M. Jasiński, B. Maliszewska, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Warszawa 2010.

- Bera R., *Aksjologiczne aspekty pracy socjalnej*, [w:] M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios, L. Adamowska (red.), *Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etyczno-prakseologicznym*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2010.
- Berger P., Neuhaus R., *To Empower the People*, American Enterprise Institute, Washington, D.C. 1976.
- Berkel R. van, Moller I.H. (red.), *Active Social Policies in the UE. Inclusion through Participation*, Policy Press, Bristol 2002.
- Berkel R. van, Valkenburg B., *Individualising Activation Services in the EU*, The Policy Press, Bristol 2007.
- Biederman V., *Problemy kształcenia pracowników socjalnych*, [w:] L. Malinowski, M. Orłowska (red.), *Praca socjalna służbą człowiekowi*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 1998.
- Bieńko M., *Wybrane tożsamościowe aspekty zawodu pracownika socjalnego*, [w:] M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Binkowska-Bury M., Marć M., Boratyn-Dubiel L., *Poczucie koherencji a motywy wyboru zawodu pielęgniarki i położnej*, „Przegląd Medyczny Uniwersytetu Rzeszowskiego”, Rzeszów 2006.
- Blok W.M.J., *Praca socjalna w Polsce: zawód niosący pomoc w potrzebie* – <http://www.sic.to/indexpl.php>.
- Blyskun E., M. Titaniec M., *Proces towarzyszenia osobie bezrobotnej*, [w:] *Schody na rynek pracy*, Fundacja ProCaritate, Warszawa 2005.
- Bocheńska-Seweryn M., Frysztański K., Kluzowa K. (red.), *Wypisy z wybranych zagadnień pracy socjalnej*, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, „Opakolor”, Kraków 1994.
- Boudon R., *Efekt odwrócenia*, przeł. A. Karpowicz, Oficyna Naukowa, Warszawa 2008.
- Boudon R., *Logika działania społecznego. Wstęp do analizy socjologicznej*, przeł. K. Kowalski, Zakład Wydawniczy „Nomos”, Kraków 2009.
- Bourdieu P., *Rozum praktyczny. O teorii działania*, przeł. J. Stryczyk, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2009.
- Bourdieu P., *The Forms of Capital*, [w:] J. Richardson (red.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, Greenwood Press, Westport, CT 1986.
- Broda-Wysocki P., *Samorząd lokalny wobec ubóstwa i wykluczenia społecznego*, [w:] P. Błędowski, P. Broda-Wysocki, P. Kubicki, J. Grotowska-Leder, W. Warzywoda-Kruszyńska (red.), *Państwo, samorządy, organizacje pozarządowe i wspólnoty lokalne wobec ubóstwa i wykluczenia społecznego*, Wydawnictwo Instytutu Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2007.

- Bulmer M., Lewis J., Piachaud D. (red.), *The Goals of Social Policy*, Unwin & Hyman, London 1989.
- Butrym Z., *Istota pracy socjalnej*, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 1998.
- Bytheway B., Bacigalupo V., Bornat J., Johnson J., Spurr S. (red.), *Understanding Care, Welfare and Community. A Reader*, Routledge, London–New York 2002.
- Chludzińska I., Grodzka D., *Kodeks Etyczny PTPS w opinii słuchaczy Szkoły Policealnej Pracowników Służb Społecznych w Olsztynie*, „Praca Socjalna” 2000, nr 2.
- Colton M., *Tendencje w opiece zastępczej*, [w:] Z.W. Stelmaszuk (red.), *Zmiany w systemie opieki nad dziećmi i młodzieżą. Perspektywa europejska*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2001.
- Compton B., Galaway B., *Social Work Processes, 3rd edition*, The Dorsey Press, Chicago 1984.
- Cunningham S., *Dzieci, polityka społeczna i państwo. Dychotomia opieki i kontroli*, [w:] M. Lavalette, A. Pratt (red.), *Polityka społeczna. Teoria, pojęcia, problemy*, przeł. P. Jaworski, Difin, Warszawa 2010.
- Cutlip S.M., Center A.H., Broom G.M., *Effective public relations*, Prentice Hall, Upper Saddle River–London 2006.
- Czarnowski S., *Ludzie zbędni w służbie przemocy*, [w:] *Bezdomność*, „Miscellanea Anthropologica et Sociologica”, t. 7, Instytut Filozofii i Socjologii Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2006.
- Dębski M., Retowski S. (red.), *Psychospołeczny profil osób bezdomnych w Trójmieście*, Uniwersytet Gdański, Gdańsk 2008.
- Domański H., *Dlaczego zawód jest wskaźnikiem pozycji społecznej?*, [w:] H. Domański, Z. Sawiński, K.M. Stomczyński, *Nowa klasyfikacja i skale zawodów. Socjologiczne wskaźniki pozycji społecznej w Polsce*, Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii Polskiej Akademii Nauk, Warszawa 2007.
- Domański H., Sawiński Z., Stomczyński K.M., *Nowa klasyfikacja i skale zawodów. Socjologiczne wskaźniki pozycji społecznej w Polsce*, Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii Polskiej Akademii Nauk, Warszawa 2007.
- Dominelli L., *Feminist Social Work Theory and Practice*, Palgrave, New York 2002.
- Dressel P., *The Service Trap. From Altruism to Dirty Work*, Charles C. Thomas Publisher, Springfield 1984.
- DuBois B., Miley K., *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*, przeł. K. Czekał, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1996, t. 1–2.
- Dudkiewicz M., *Analiza pola semantycznego pojęcia „praca socjalna metodą środowiskową”*, [w:] M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.

- Dudkiewicz M., Granosik M., Raclaw M., *Nota metodologiczna*, [w:] M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Dudkiewicz M. (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Egan G., *Kompetentne pomaganie. Model pomocy oparty na procesie rozwiązywania problemów*, przeł. J. Gilewicz, E. Lipska, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2002.
- Ewijk H. van, *Praca wysokiej jakości: najistotniejsze jest uznanie...*, [w:] A. Brandstaetter, P. Herrmann, C. O'Connell (red.), *Definiowanie usług socjalnych w kontekście europejskim – od ogółu do szczegółu*, przeł. E. Jaroszevska, M. Witkowska, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie, Warszawa 2010.
- Faliszek K., Leśniak-Berek E., *Praca socjalna w projektach systemowych ośrodków pomocy społecznej w województwie śląskim*, [w:] A. Kanios, M. Czechowska-Bieluga (red.), *Praca socjalna. Kształcenie – konteksty – działanie*, Wydawnictwo „Impuls”, Kraków 2010.
- Fatyga B., Górniak K., Zieliński P., *Dwie Europy. Młodzi Niemcy i młodzi Polacy na przełomie wieków. Plemienny wróg – globalny kumpel*, Fundacja Współpracy Polsko-Niemieckiej, Warszawa 2000, t. 1.
- Fleras A.J., *From Social Welfare to Community Development: Maori Policy and the Department of Maori Affairs in New Zealand*, [w:] G. Craig, K. Popple, M. Shaw (red.), *Community Development in Theory and Practice*, Russel Press, Nottingham 2008.
- Flexner A., *Is Social Work a Profession*, „Research on Social Work Practice” 2001, t. 11, nr 2.
- Frieske K.W. (red.), *Utopie inkluzji. Sukcesy i porażki programów reintegracji społecznej*, Wydawnictwo Instytutu Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2004.
- Frysztański K., *Socjalna Ameryka. O obszarze pomocy społecznej i pracy socjalnej w Stanach Zjednoczonych*, Zakład Wydawniczy „Nomos”, Kraków 2005.
- Frysztański K., Piątek K. (red.), *Wielowymiarowość pracy socjalnej*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2002.
- Gardawski J., *Dialog społeczny w Polsce. Teoria, historia, praktyka*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2009.
- Gądecki J., *Za murami. Osiedla grodzone w Polsce – analiza dyskursu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2010.
- Giddens A., *Nowoczesność i tożsamość. „Ja” i społeczeństwo w epoce późnej nowoczesności*, przeł. A. Szulżycka, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004.
- Gierszevska R., *Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie*, [w:] B. Rysz-Kowalczyk (red.), *leksykon polityki społecznej*, Oficyna Wydawnicza Aspra-JR, Instytut Polityki Społecznej Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2002.

- Ginsberg L., *Przyszłość pracy socjalnej jako profesji*, [w:] J.G. Daley (red.), *Postępy w pracy socjalnej. Łącząc badania, edukację i praktykę*, przeł. J. Karwacka, Dom Wydawniczy Elipsa, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 2010.
- Gładkowska M., Uziembło A., Theiss W., Wyrobkova-Pawłowska W., Zytkowicz H. (red.), *Opieka społeczna w Warszawie 1923–1947*, Interart, Warszawa 1995.
- Golczyńska-Grondas A., Kretek-Kamińska A., *Kontrakt socjalny – założenia a realizacja. Przykład łódzki*, „Przegląd Socjologiczny” 2009, t. 58, nr 1.
- Golinowska S., Topińska I., *Pomoc społeczna – zmiany i warunki skutecznego działania*, Fundacja Naukowa CASE – Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa 2002.
- Granosik M., *Professional Action in Social Work – an Interactional Perspective*, [w:] A. Heimgartner (red.), *Face of Research on European Social Development. Community Work, Civil Society, and Professionalisation of Social Work*, LIT Verlag, Wien 2006.
- Granosik M., *Professionalität und Handlungsschemata der Sozialarbeit am Beispiel Polens*, „Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung” 2000, z. 1.
- Granosik M., *Profesjonalizacja zawodów społecznych. Przykład pracy socjalnej*, [w:] E. Marynowicz-Hetka (red.), *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, Wydawnictwo Naukowe PWN, t. 1, Warszawa 2006.
- Granosik M., *Profesjonalizm a schematy działania w pracy socjalnej*, „Praca Socjalna” 2003, nr 1.
- Granosik M., *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.
- Granosik M., *Rekonstrukcja uwarunkowań możliwości przekształceń/zmian organizacji codziennej pracy socjalnej w miejskich i gminnych ośrodkach pomocy społecznej*, [w:] M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Grewiński M., *Wyzwania stojące przed instytucjami pomocy społecznej w kontekście realizacji projektów systemowych Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007–2013*, [w:] W. Szymczak (red.), *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2009.
- Grewiński M., Szarfenberg R., *Sytuacja w pomocy społecznej w województwach mazowieckim i łódzkim w opinii pracowników socjalnych – raport z badań*, [w:] M. Bąkiewicz, M. Grewiński (red.), *Praca socjalna w środowisku lokalnym*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 2009.
- Griffin R.W., *Podstawy zarządzania organizacjami*, przeł. M. Rusiński, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004.

- Healy K., Meagher G., *The Reprofessionalization of Social Work: Collaborative Approaches for Achieving Professional Recognition*, „The British Journal of Social Work” 2004, nr 2.
- Hellinckx W., *Nowe tendencje w opiece nad dzieckiem w Europie*, [w:] Z.W. Stelmazuk (red.), *Zmiany w systemie opieki nad dziećmi i młodzieżą. Perspektywa europejska*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2001.
- Herrmann P., *Usługi socjalne jako instrument integracji – z perspektywy Unii Europejskiej*, [w:] A. Brandstaetter, P. Herrmann, C. O’Connell (red.), *Definiowanie usług socjalnych w kontekście europejskim – od ogółu do szczegółu*, przeł. E. Jaroszevska, M. Witkowska, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie, Warszawa 2010.
- Higham P., *Social Work. Introducing Professional Practice*, Sage, London 2006.
- Howe D., *Krótkie wprowadzenie do teorii pracy socjalnej*, przeł. P. Matela, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2011.
- Hryniewicz J., *Odrzuceni. Analiza procesu umieszczania dzieci w placówkach opieki*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2006.
- Hryniewicz J., *Zakres i kierunki zmian w pomocy społecznej*, [w:] M. Rymśza (red.), *Reformy społeczne. Bilans dekady*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2004.
- Hryniewicz J. (red.), *Decentralizacja funkcji społecznych państwa*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2001.
- Iwaniec D., Sneddon H., *Interwencja w przypadkach emocjonalnego krzywdzenia dzieci i nieorganicznego zaburzenia rozwoju*, [w:] D. Iwaniec, J. Szmagałski (red.), *Zaburzenia rozwojowe dzieci krzywdzonych emocjonalnie. Rozpoznanie i interwencja psychospołeczna w doświadczeniach brytyjskich i polskich*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2002.
- Janoski T., *Citizenship and Civil Society*, Cambridge University Press, Cambridge 1998.
- Johnson H.W., *The Social Services. An Introduction*, F.E. Peacock Publishers, Itasca, IL 1990.
- Johnson L.C., *Social Work Practice. A Generalistic Approach*, Allyn and Bycon, Boston 1992.
- Jones C., *Social work and society*, [w:] R. Adams, L. Dominelli, M. Payne (red.), *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates*, Palgrave, Houndmills, Basingstoke 1998.
- Jordan P. (red.), *Ośrodek pomocy i aktywności społecznej – renesans pracy środowiskowej*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2007.
- Kaczmarek M., *O modelu polityki wobec rodziny w świetle zmian ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie*, „Problemy Opiekuńczo-Wychowawcze” 2010, nr 5.

- Kalinowski M., Niewiadomska I. (red.), *Skazani na wykluczenie!?*, Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2010.
- Kamiński A., *Funkcje pedagogiki społecznej. Praca socjalna i kulturalna*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1972.
- Kamiński T., *Etyczne aspekty służb społecznych*, [w:] J. Kędzior, A. Ładożyński (red.), *Współczesne wyzwania pracy socjalnej*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Dolnośląska Szkoła Służb Publicznych we Wrocławiu, Toruń 2006.
- Kamiński T., *Kościół i trzeci sektor w Polsce*, „Trzeci Sektor” 2008, nr 15.
- Kamiński T., *Praca socjalna i charytatywna*, Wydawnictwo Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego, Warszawa 2004.
- Kantowicz E., *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2001.
- Kantowicz E., *Między profesjonalizmem a osobistym zaangażowaniem – dylematy etyczne pracy socjalnej*, [w:] M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios, L. Adamowska (red.), *Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etyczno-prakseologicznym*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2010.
- Kantowicz E., *Praca socjalna w Europie. Inspiracje teoretyczne i standardy kształcenia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Olsztyn 2008.
- Karczewski M., *Opieka społeczna*, [w:] A. Rajkiewicz (red.), *Polityka społeczna*, PWE, Warszawa 1979.
- Kargulowa A., *O teorii i praktyce poradnictwa*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004.
- Karwacki A., *Aktywizacja „Rzeczypospolitej obcych” – o współczesnych podziałach, włączaniu i wyłączeniu*, [w:] A. Karwacki, H. Kaszyński (red.), *Polityka aktywizacji w Polsce*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2008.
- Karwacki A., *Papierowe skrzydła. Rzec o spójnej polityce aktywizacji*, Wydawnictwo Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2010.
- Karwacki A., Rymśza M., *Meandry upowszechniania koncepcji aktywnej polityki społecznej w Polsce*, [w:] M. Grewiński, M. Rymśza (red.), *Polityka aktywizacji w Polsce. Usługi reintegracji w sektorze gospodarki społecznej*, Dom Wydawniczy Elipsa, Wyższa Szkoła Pedagogiki Społecznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie, Warszawa 2011.
- Kawczyńska-Butrym Z., *Komu pomagać? Dylematy pracowników socjalnych*, „Praca Socjalna” 2001, nr 3.
- Kawczyńska-Butrym Z., *Pracownicy socjalni*, [w:] Z. Kawczyńska-Butrym (red.), *Koncepcje opieki i zawody opiekuńcze. Pracownicy socjalni i pielęgniarzy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2001.

- Kawula S., *Pomocniczość i wsparcie*, Oficyna Wydawnicza „Kastalia”, Olsztyn 2002.
- Kawula S. (red.), *Pedagogika społeczna. Dokonania – aktualność – perspektywy*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2001.
- Kaźmierczak T., *Czy praca socjalna w Polsce jest nowoczesna?*, [w:] W. Szymczak (red.), *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2009.
- Kaźmierczak T., *Kapitał społeczny a rozwój społeczno-ekonomiczny*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Rymśza (red.), *Kapitał społeczny, ekonomia społeczna*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2007.
- Kaźmierczak T., *O stygmatyzującym efekcie pomocy społecznej*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska (red.), *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998.
- Kaźmierczak T., *Ocena rządowego projektu ustawy o pomocy społecznej*, „Analizy i Opinie”, nr 17, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2003.
- Kaźmierczak T., *Pomoc społeczna w narracji jej klientów*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska (red.), *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998.
- Kaźmierczak T., *Praca socjalna: animacja społeczna, kapitał społeczny, networking*, [w:] T. Kaźmierczak (red.), *Zmiana w społeczności lokalnej. Szkice o kapitale społecznym w praktyce społecznej i nie tylko*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2007.
- Kaźmierczak T., *Praca socjalna. Między upośledzeniem społecznym a obywatelnością*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2005.
- Kaźmierczak T., *Pracownicy socjalni wobec nowych ról zawodowych*, [w:] M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Kaźmierczak T., *Praktyka aktywizacji w ośrodkach pomocy społecznej*, [w:] M. Rymśza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Kaźmierczak T. (red.), *W poszukiwaniu strategii pobudzania oddolnego rozwoju społeczności wiejskich*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2008.
- Kaźmierczak T. (red.), *Zmiana w społeczności lokalnej. Szkice o kapitale społecznym w praktyce społecznej i nie tylko*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2007.
- Kaźmierczak T., Hernik K. (red.), *Społeczność lokalna w działaniu. Kapitał społeczny. Potencjał społeczny. Lokalne governance*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2008.
- Kaźmierczak T., Łuczyńska M., *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998.

- Kaźmierczak T., Rymśza M., *Case management jako formuła koordynacji usług społecznych i innych działań służb publicznych – przypadek aktywizacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych* [w druku].
- Kaźmierczak T., Rymśza M. (red.), *Kapitał społeczny, ekonomia społeczna*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2007.
- Kaźmierczak T., Rymśza M., *W stronę aktywnej polityki społecznej?*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Rymśza (red.), *W stronę aktywnej polityki społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2003.
- Kaźmierczak T., Rymśza M. (red.), *W stronę aktywnej polityki społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2003.
- Khinduka S.K., *Praca socjalna a usługi socjalne*, [w:] M. Bocheńska-Seweryn, K. Frysztański, K. Kluzowa (red.), *Wypisy z wybranych zagadnień pracy socjalnej*, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, „Opakolor”, Kraków 2000.
- Kitzman-Czarnecka K., *Kalejdoskop obywatelskich organizacji religijnych*, „Trzeci Sektor” 2008, nr 15.
- Klimczak-Ziółek J., *Przeciw wykluczeniu kobiet czyli kilka słów o feministycznej pracy socjalnej*, [w:] K. Wódcz, S. Pawlas-Czyż (red.), *Praca socjalna wobec nowych obszarów wykluczenia społecznego. Modele teoretyczne, potrzeby praktyki*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2008.
- Kolarska-Bobińska L., Rymśza M., *Polityka społeczna potrzebna od zaraz*, „Analizy i Opinie”, nr 73, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2007.
- Korwin-Szymanowska A., *Pracownicy socjalni w świetle badań psychologicznych*, „Praca Socjalna” 1989, nr 1.
- Kotarbiński T., *Medytacje o życiu godziwym*, Wiedza Powszechna, Warszawa 1985.
- Kotlarska-Michalska A., *Diagnozowanie i projektowanie w pracy socjalnej*, Instytut Socjologii i Wydział Nauk Społecznych Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu, Poznań 1999.
- Kotlarska-Michalska A., *Nowe role pracownika socjalnego w nowych obszarach pracy socjalnej*, [w:] J. Brągiel, P. Sikora (red.), *Praca socjalna – wielość perspektyw. Rodzina – Multikulturowość – Edukacja*, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2004.
- Kotlarska-Michalska A., *Pracownik socjalny jako badacz i strateg – nowe wyzwania w kształceniu*, [w:] E. Kantowicz, A. Olubiński (red.), *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2003.
- Kotler Ph., Armstrong G., Saunders J., Wong V., *Marketing. Podręcznik europejski*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2002.
- Kozak K., *Dlaczego 21 listopada jest dniem pracownika socjalnego?*, „Praca Socjalna” 2004, nr 3.

- Kozak M., *Postawy mieszkańców woj. lubelskiego wobec instytucji pomocy społecznej*, Lublin 2005 [mpps pracy doktorskiej, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie].
- Kozioł L., *Motywacja w pracy. Determinanty ekonomiczno-organizacyjne*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa–Kraków 2002.
- Krajewska B., *Instytucje wsparcia dziecka i rodziny. Zagadnienia podstawowe*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2010.
- Krakowiak P., *Rola pracy socjalnej w wielodyscyplinarnej opiece paliatywno-hospicyjnej*, „Hospicjum to też życie” 2009, nr 3.
- Krasiejko I., *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2010.
- Kromolicka, B., *Wybrane bariery działania społecznego pracowników socjalnych*, [w:] E. Kantowicz, A. Olubiński (red.), *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2003.
- Król K., Bloch T., *Kronika Państwowej Szkoły Pracowników Socjalnych w Poznaniu*, „Praca Socjalna” 2007, nr 1.
- Kryńska E., *Socjalne skutki zmian w zatrudnieniu i dochodach z pracy w okresie przebudowy*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 1999.
- Krzyszkowski J., *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Determinanty funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2005.
- Krzyszkowski J., *Organizacja publicznego systemu pomocy społecznej w Polsce – zapomniany obszar badań*, [w:] A. Niesporek, K. Wódz (red.), *Praca socjalna w Polsce – badania, kształcenie, potrzeby praktyki*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1999.
- Krzyszkowski J., *Pomoc społeczna. Szkic socjologiczny*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2008.
- Krzyszkowski J., *Wzloty i upadki, czyli mozolne tworzenie polityki publicznej w obrębie pomocy społecznej*, „Dialog” 2008, nr 3.
- Księżopolski M., *Polityka społeczna. Wybrane problemy porównań międzynarodowych*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1999.
- Kurantowicz E., *O uczących się społecznościach*, Wydawnictwo Naukowe Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Edukacji Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Wrocław 2007.
- Kwak A. (red.), *Z opieki zastępczej w dorosłe życie. Założenia a rzeczywistość*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2006.
- Lavalette M., Pratt A. (red.), *Polityka społeczna. Teoria, pojęcia, problemy*, przet. P. Jaworski, Difin, Warszawa 2010.

- Lepalczyk I., *Helena Radlińska. Życie i twórczość*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2001.
- Leś E., *Od filantropii do pomocniczości. Studium porównawcze rozwoju i działalności organizacji społecznych*, Dom Wydawniczy Elipsa, Warszawa 2000.
- Leś E., *Stan i kierunki reformy polskiego systemu kształcenia w dziedzinie pracy socjalnej*, [w:] E. Leś, J. Rosner (red.), *Kształcenie pracowników socjalnych*, Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych, Warszawa 1991.
- Leś E., Rosner J. (red.), *Kształcenie pracowników socjalnych*, Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych, Warszawa 1991.
- Lewis R., Maude A., *Professional People*, Phoenix House, London 1952.
- Lymbery M., *The retreat from professionalism. From social worker to care manager*, [w:] N. Malin (red.), *Professionalism, Boundaries and the Workplace*, Routledge, London 2000.
- Łangowska K., *Asystent rodziny jako nowa metoda pracy pomocy społecznej w Polsce*, [w:] M. Szpunar (red.), *Asystentura rodziny – nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni, Uniwersytet Gdański, Gdynia 2010.
- Łangowska-Marcinowska K., *Predyspozycje osobowościowe oraz umiejętności zawodowe pracownika socjalnego w nowej rzeczywistości (refleksje z badań)*, [w:] J. Brągiel, P. Sikora (red.), *Praca socjalna – wielość perspektyw. Rodzina – Multikulturowość – Edukacja*, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2004.
- Łazewski W., *Caritas Polska i Studium Pracy Socjalnej – doświadczenia współpracy*, „Roczniki Naukowe Caritas” 2006, t. 10.
- Łoziński B., *Leksykon zakonów w Polsce*, Katolicka Agencja Informacyjna, Warszawa 2009.
- Łuczyńska M., *Instytucja pomocy społecznej*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska, *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice 1998.
- Łuczyńska M., *O odpowiedzialności etycznej pracownika socjalnego*, [w:] W. Kaczyńska (red.), *O etyce służb społecznych*, Instytut Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2010.
- Łuczyńska M., *Pomoc społeczna w Polsce – procesy instytucjonalizacji i profesjonalizacji*, Wydział Stosowanych Nauk Społecznych i Resocjalizacji, Instytut Stosowanych Nauk Społecznych, Uniwersytet Warszawski, Warszawa 2001.
- Łuczyńska M., *Wybrane elementy orientacji zawodowej i sytuacji społecznej pracowników socjalnych*, [w:] M. Rymśa (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Mach B., Wesołowski W., *Ruchliwość a teoria struktury społecznej*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1982.

- Malewski A., *O nowy kształt nauk społecznych. Pisma zebrane*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1975.
- Marshall T.H., *Citizenship and Social Class*, [w:] T.H. Marshall, T. Bottomore, *Citizenship and Social Class*, Pluto, London 1992.
- Marynowicz-Hetka E., *Pedagogika społeczna. Wykład. Podręcznik akademicki*, t. 1, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.
- Marynowicz-Hetka E., *Ramy instytucjonalne działania społecznego. Przykład pracy socjalnej*, [w:] E. Kantowicz, A. Olubiński (red.), *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2003.
- Mendel M., *Edukacja społeczna. Partnerstwo rodziny, szkoły i gminy w perspektywie amerykańskiej*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2001.
- Mendel M., *Nauczyciel sprzymierzeniec. Upiększanie miast, gentryfikacja i rewitalizacja jako wyzwania animacyjne dla szkoły*, [w:] J. Surzykiewicz, M. Kulesza (red.), *Ciągłość i zmiana w edukacji szkolnej – społeczne i wychowawcze obszary napięć*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2010.
- Mendel M., *Partnerstwo rodziny, szkoły i gminy*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2000.
- Mendel M., *Rodzice i nauczyciele jako sprzymierzeńcy*, Wydawnictwo Harmonia, Gdańsk 2007.
- Mendel M., *Spółczesność i rytuał. Heterotopia bezdomności*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2007.
- Mendel M. (red.), *Animacja współpracy środowiskowej*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2003.
- Mendel M. (red.), *Animacja współpracy środowiskowej na wsi*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2005.
- Mendel M., Zbierchowska A. (red.), *Tożsamość gdańszczan. Budowanie na (nie)pamięci*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2010.
- Merton R.K., *Social Problems and Sociological Theory*, [w:] R.K. Merton, R. Nisbet (red.), *Contemporary Social Problems*, Harcourt Brace Jovanovich, New York 1971.
- Meyer C.H., *Praktyka bezpośrednia w pracy socjalnej*, [w:] M. Bocheńska-Seweryn, K. Frysztacki, K. Kluzowa (red.), *Wypisy z wybranych zagadnień pracy socjalnej*, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, „Opakolor”, Kraków 2000.
- Milewski R., Kwiatkowski E. (red.), *Podstawy ekonomii*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005.
- Mills C.W., *Białe kołnierzyki. Amerykańskie klasy średnie*, przeł. P. Graff, Książka i Wiedza, Warszawa 1965.

- Minahan A., *Purpose and Objective of Social Work Revisited*, „Social Work” 1981, t. 26, nr 1.
- Montgomery P., Cook, C., *Education and Empowerment in Family Centres*, [w:] Ch. Warren-Adamson (red.), *Family Centres and their Internation Role in Social Action*, Ashgate Publishing Company, Hampshire 2001
- Morawski R., *Prometeusz w opresji? O funkcjonowaniu społecznym pracownika socjalnego*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie, Warszawa 2010.
- Morecka Z. (red.), *Skutki likwidacji i ograniczenia działalności socjalnej i kulturalnej zakładów pracy*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 1999.
- Motywy wyboru zawodu nauczycielskiego w warunkach polskiej transformacji – perspektywa socjologiczna*, [w:] K. Chałas (red.), *Kreowanie tożsamości szkoły. Historia – terażniejszość – przyszłość*, Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II, Lublin 2009.
- Murdach A., *Discretion in Direct Practice: New Perspectives*, „Social Work” 2009 (kwiecień).
- Niesporek A., Wódcz K., *Grupy zmarginalizowane, przedsiębiorczość społeczna, praca socjalna – strategie rozwoju społeczności lokalnych*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Rymśza (red.), *W stronę aktywnej polityki społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2003.
- Niesporek A., Wódcz K. (red.), *Praca socjalna w Polsce. Badania, kształcenie, potrzeby praktyki*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1999.
- Nowak A., *Streetwork – skuteczna metoda profilaktyki*, „Kontra. Biuletyn Informacyjny Krajowego Centrum ds. AIDS” 2001, nr 4.
- Okun B., *Skuteczna pomoc psychologiczna*, Instytut Psychologii Zdrowia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Warszawa 2002.
- Olech A., *Etos zawodowy pracowników socjalnych. Wartości, normy, dylematy etyczne*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.
- Olech A., *O miejscu etyki w standardach profesjonalnych pracowników socjalnych*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska, *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice 1998
- Olech A., *Przekonania moralne a poczucie tożsamości zawodowej pracowników socjalnych*, [w:] A. Niesporek, K. Wódcz (red.), *Praca socjalna w Polsce. Badania, kształcenie, potrzeby praktyki*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1999.
- Olech A., Łuczyńska M., *Wzory osobowe w pracy socjalnej – refleksje u schyłku wieku*, [w:] K. Frysztacki (red.), *Wartości i normy społeczne – wokół uwarunkowań i czynników pracy socjalnej*, „Zeszyty Pracy Socjalnej”, nr 6, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2002.

- Oleszczyńska A., *Pomoc społeczna w roku jubileuszu*, „Opiekun Społeczny” 1979, nr 2.
- Oleszczyńska A., *Pracownik socjalny w pomocy społecznej*, Instytut Wydawniczy Centralnej Rady Związków Zawodowych, Warszawa 1978.
- Oleszczyńska A., *Z historii pomocy społecznej oraz kształcenia pracowników socjalnych*, „Opiekun Społeczny” 1978, nr 4.
- Olubiński A., *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2004.
- Orłowska M., *Fenomen Państwowej Szkoły Pracowników Socjalnych w Warszawie*, „Praca Socjalna” 2010, nr 2.
- Osiatyński W., *Rzeczpospolita obywateli*, Rosner i Wspólnicy, Warszawa 2004.
- Paszowska-Rogacz A., *Psychologiczne podstawy wyboru zawodu. Przegląd koncepcji teoretycznych*, Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Warszawa 2003.
- Payne M., *Modern Social Work Theory*, Macmillan Press Ltd., London 1997.
- Payne M., *Modern Social Work Theory*, Palgrave Macmillan, New York 2005.
- Payne M., *What is Professional Social Work?*, Policy Press, Bristol 2008.
- Piątek K., *Aktywność i adaptacja w polityce i pracy socjalnej. Modele i realia*, [w:] W. Wesołowski, J. Włodarek (red.), *Kręgi integracji i rodzaje tożsamości. Polska, Europa, świat*, Wydawnictwo Naukowe „Scholar”, Warszawa 2005.
- Pilch T., *Organizacja procesu badawczego w pedagogicznych badaniach środowiskowych*, [w:] R. Wroczyński, T. Pilch (red.), *Metodologia pedagogiki społecznej*, Ossolineum, Wrocław 1974.
- Pinker R., *Social Theory and Social Policy*, Heinemann Educational Books, London 1971.
- Poławski P., *Kontrola i przeciwdziałanie społecznej marginalności: funkcje kontraktów w pomocy społecznej*, [w:] L. Frąckiewicz (red.), *Wykluczenie społeczne*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Karola Adamieckiego w Katowicach, Katowice 2005.
- Przygoda W., *Posługa charytatywna Kościoła w Polsce*, Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2004.
- Raław M., *Ludzie instytucji i ludzie w instytucji. Pracownicy socjalni o swojej pracy*, [w:] M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Raław-Markowska M. (red.), *Pomoc dzieciom i rodzinie w środowisku lokalnym. Debata o nowym systemie*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2005.
- Radlińska H., *Pedagogika społeczna*, Ossolineum, Wrocław 1961.

- Radwan-Pragłowski J., Frysztański K., *Spoleczne dzieje pomocy człowiekowi. Od filantropii greckiej do pracy socjalnej*, Interart, Warszawa 1996.
- Rancière J., *Disagreement: Politics and Philosophy*, University of Minnesota Press, Minneapolis 1998.
- Rancière J., *Dzielenie postrzegalnego. Estetyka i polityka*, przeł. M. Kropiwnicki, J. Sowa, Wydawnictwo i Księgarnia Korporacja Ha!Art, Warszawa 2007.
- Rancière J., *The philosopher and his poor*, Duke University Press, Durham 2003.
- Reamer F.G., *The Philosophical Foundation of Social Work*, Columbia University Press, New York 1995.
- Reamer F.G., *Wartości i etyka pracy socjalnej: refleksje o odysei profesji*, [w:] J.G. Daley (red.), *Postępy w pracy socjalnej. Łącząc badania, edukację i praktykę*, przeł. J. Karwacka, Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie, Warszawa 2010.
- Reichmann W., *Pomoc społeczna: organizacja z twarzą kobiety*, „Tematy” 1995, nr 3.
- Riesman D., *Samotny tłum*, przeł. J. Strzelecki, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1971.
- Robin R., *Badanie pól semantycznych: doświadczenia Ośrodka Leksykologii Politycznej w Saint-Cloud*, [w:] M. Głowiński (red.), *Język i społeczeństwo*, Czytelnik, Warszawa 1980.
- Rothman J., *Three Models of Community Organization Practice*, [w:] R. Kramer, H. Specht (red.), *Readings in Community Organization Practice*, Prentice Hall, Englewood Cliffs 1975.
- Rymsza M., *Aktywna polityka społeczna w Polsce. Szanse i ograniczenia upowszechnienia koncepcji*, [w:] A. Karwacki, H. Kaszyński (red.), *Polityka aktywizacji w Polsce*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2008.
- Rymsza M., *Analiza i ocena realizacji celów Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL w Polsce przez Partnerstwa na Rzecz Rozwoju związane w ramach tematu D – „Rozwój gospodarki społecznej”*, Warszawa, marzec 2009 roku [mps ekspertyzy przygotowanej dla Fundacji Fundusz Współpracy].
- Rymsza M., *Koncepcja badania ilościowego na próbie reprezentatywnej pracowników socjalnych*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2010 [mps].
- Rymsza M., *Opieka zastępcza nad dzieckiem a praca socjalna, czyli o niedostatkach zreformowanego systemu pomocy społecznej w Polsce*, [w:] A. Kwak (red.), *Z opieki zastępczej w dorosłe życie. Założenia a rzeczywistość*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2006.
- Rymsza M., *Praca socjalna i pracownicy socjalni po reformie samorządowej w 1999 r.*, [w:] K. Frysztański, K. Piątek (red.), *Wielowymiarowość pracy socjalnej*, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń 2002.

- Rymsza M., *Reformy społeczne lat dziewięćdziesiątych. Próba podsumowania*, [w:] M. Rymsza (red.), *Reformy społeczne. Bilans dekady*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2004.
- Rymsza M., *Rodziny zastępcze w systemie opieki nad dzieckiem i rodziną – deinstytucjonalizacja systemu czy kooptacja?*, [w:] D. Trawkowska (red.), *Pomoc społeczna wobec rodzin. Interdyscyplinarne rozważania o publicznej trosce o dziecko i rodzinę*, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2011.
- Rymsza M., *Rola służb społecznych w upowszechnianiu aktywnej polityki społecznej*, [w:] M. Grewiński, J. Tyrowicz (red.), *Aktywizacja, partnerstwo, partycypacja – o odpowiedzialnej polityce społecznej*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2007.
- Rymsza M., *Urynkowanie państwa czy uspołecznienie rynku. Kwestia socjalna w Trzeciej Rzeczypospolitej na przykładzie ubezpieczeń społecznych*, Instytut Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego, „Tepis”, Warszawa 1998.
- Rymsza M., *W stronę profesjonalnej pracy socjalnej? Wnioski końcowe*, [w:] M. Rymsza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Rymsza M., *Wybrane aspekty profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce: samorząd zawodowy, środowiskowe role zawodowe, wsparcie warunkowe*, [w:] M. Rymsza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Rymsza M., *Założenia i tezy badawcze. Charakterystyka populacji pracowników socjalnych. Dobór próby*, [w:] M. Rymsza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Rymsza M. (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Rymsza M. (red.), *Reformy społeczne. Bilans dekady*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2004.
- Sałustowicz P., *Biedny – jako obywatel, petent czy konsument?*, „Praca Socjalna” 2003, nr 3.
- Sałustowicz P., *O zanikaniu solidarności we współczesnym społeczeństwie – na przykładzie tzw. „ludzi zbędnych”*, [w:] J. Krzyszkowski, K. Piątek (red.), *Rozwiązywanie problemów społecznych w teorii i praktyce. Z doświadczeń krajowych i europejskich*, Ośrodek Kształcenia Służb Publicznych i Socjalnych – Centrum AV, Częstochowa 2006.
- Sawiński, Z., Słomczyński K.M., Domański H., *Społeczna klasyfikacja zawodów – 2007*, [w:] Domański H., Sawiński Z., Słomczyński K.M., *Nowa klasyfikacja i skale zawodów. Socjologiczne wskaźniki pozycji społecznej w Polsce*, Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii Polskiej Akademii Nauk, Warszawa 2007.

- Schütze F., *Sozialarbeit als „bescheidene“ Profession*, [w:] B. Dewe, W. Ferchhoff, F. Olaf-Radtke (red.), *Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern*, Leske+Budrich, Opladen 1992.
- Schütze F., *Strukturen des professionellen Handelns, biographische Betroffenheit und Supervision*, „Supervision“ 1994, z. 26 (listopad).
- Scott J., Marshall G. (red.), *Oxford Dictionary of Sociology*, Oxford University Press, New York 2009.
- Seitel F.P., *Public relations*, Felberg SJA, Warszawa 2003.
- Shaw I., *Places in Time: Contextualizing Social Work Research*, [w:] I. Shaw, K. Briar-Lawson, J. Orme, R. Ruckdeschel (red.), *The SAGE Handbook of Social Work Research*, Sage, Los Angeles 2010.
- Shaw I., Briar-Lawson K., Orme J., Ruckdeschel R. (red.), *The SAGE Handbook of Social Work Research*, Sage, Los Angeles 2010.
- Sherman W.R., Wenocur S., *Empowering Public Welfare Workers through Mutual Support*, „Social Work” 1983, t. 28.
- Sierpowska I., *Prawo pomocy społecznej*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa–Kraków 2007.
- Sikorski Cz., *Profesjonalizm. Filozofia zarządzania nowoczesnym przedsiębiorstwem*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1995.
- Skidmore R.A., Thackeray M.G., *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, przeł. T. Stanek, Interart, Warszawa 1996.
- Skrzypczak B., *Aktywizacja społeczności lokalnych poprzez Centra Aktywności Lokalnej*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Rymśza (red.), *W stronę aktywnej polityki społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2003.
- Skuza Z., Żukowska B., *Wokół 13 postulatów. Propozycje zmian w pomocy społecznej*, „Problemy Społeczne” 2010, nr 3 (maj-czerwiec).
- Sleeter C., *Multicultural Education as Social Activism*, State University Press, Albany 1996.
- Smith R., *Social Work and Power*, Palgrave Macmillan, New York 2008.
- Smolińska-Theiss B., *Profesjonalna pułapka. Między pedagogiką społeczną a pracą socjalną*, [w:] J. Piekarski, T. Pilch, W. Theiss, D. Urbaniak-Zając (red.), *Edukacja społeczna wobec problemów współczesnego człowieka i społeczeństwa*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2010.
- Spreitzer G., *Psychological Empowerment in the Workplace; Dimensions, Measurement and Validation*, „Academy of Management Journal” 1995, t. 38, nr 5.
- Standing G., *Social Protection in Central and Eastern Europe: a Tale of Slipping Anchors and Torn Safety Nets*, [w:] G. Esping-Andersen (red.), *Welfare States in Transition. National Adaptations in Global Economies*, Sage, London 1996.

- Stankiewicz L., *Pracownik socjalny – zmiany koncepcji zawodu i problemy pracy zawodowej*, [w:] Z. Kawczyńska-Butrym (red.), *Koncepcje opieki i zawody opiekuńcze. Pracownicy socjalni i pielęgniarzy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2001.
- Staręga-Piasek J., *Założenia programowe i treści kształcenie na specjalizacji z organizacji pomocy społecznej Studium Medycyny Społecznej CWPK*, [w:] E. Leś, J. Rosner (red.), *Kształcenie pracowników socjalnych*, Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych, Warszawa 1991.
- Stelmaszuk Z.W., *Zmiana paradygmatów w opiece nad dzieckiem*, [w:] Z.W. Stelmaszuk (red.), *Zmiany w systemie opieki nad dziećmi i młodzieżą. Perspektywa europejska*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2001.
- Stones Ch., *The Family Centre and the Consolidation of Integrated Practice*, [w:] Ch. Warren-Adamson (red.), *Family Centres and their Internation Role in Social Action*, Ashgate Publishing Company, Hampshire 2001.
- Supińska J., *Kształcenie pracowników socjalnych na poziomie studiów magisterskich*, [w:] E. Leś, J. Rosner (red.), *Kształcenie pracowników socjalnych*, Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych, Warszawa 1991.
- Szarfenberg R., *Sytuacja w pomocy społecznej świetle opinii pracowników socjalnych z województwa łódzkiego*, [w:] M. Bąkiewicz, M. Grewiński (red.), *Praca socjalna w środowisku lokalnym*, Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 2009.
- Szatur-Jaworska B., *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, [w:] T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Wydawnictwo Akademickie „Żak” Warszawa 1993.
- Szmagałski J., *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2008.
- Szmagałski J., *Technika kontraktu w pracy socjalnej*, „Praca Socjalna” 1989, nr 3.
- Szmagałski J., *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna. Przykład amerykański*, Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 1994.
- Szpunar M. (red.), *Asystentura rodziny. Nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Uniwersytet Gdański, Gdańsk 2010.
- Sztompka P., *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Społeczny Instytut Wydawniczy „Znak”, Kraków 2002.
- Szyłko-Skoczny M., *Polityka społeczna wobec bezrobocia w Trzeciej Rzeczypospolitej*, Oficyna Wydawnicza Aspra-JR, Warszawa 2004.
- Taylor Ch., *Etyka autentyczności*, przeł. A. Pawelec, Społeczny Instytut Wydawniczy „Znak”, Kraków 2002.
- Theiss W., *Bojownik, instruktor, profesjonalista. Z tradycji zawodu pracownika socjalnego w Polsce*, „Praca Socjalna” 1992, nr 1.

- Theiss W., *Mała ojczyzna – w kręgu edukacji środowiskowej*, [w:] S. Mołda, B. Skrzypczak (red.), *Ośrodek kultury i aktywności lokalnej. W poszukiwaniu modelu instytucji społecznościowej*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2003.
- Theiss W., Skrzypczak B. (red.), *Edukacja i animacja społeczna w środowisku lokalnym*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2005.
- Trawkowska D., *Dylematy moralne w pracy socjalnej i proces ich instytucjonalizacji w pomocy społecznej. Globalny i lokalny kontekst zjawiska*, [w:] A. Maksymowicz (red.), *Moralne dylematy Polaków w ponowoczesności*, Zakład Wydawniczy „Nomos”, Kraków 2009.
- Trawkowska D., *Działania pozorne w pomocy społecznej. Przejawy – mechanizmy – skutki*, „Przegląd Socjologiczny” 2009, t. 58, nr 1.
- Trawkowska D., *Działania pozorne w pomocy społecznej. Przypadek (i przypadłość) pracy socjalnej*, „Problemy Polityki Społecznej” 2007, nr 10.
- Trawkowska D., *Instytucjonalne modele pracy socjalnej w aktywizacji zasobów ludzkich – rola postulowana i rzeczywista*, [w:] A. Bartoszek, K. Czekaj (red.), *Aktywizacja kapitału ludzkiego – dylematy teorii a praktyka małych i średnich miast*, Wydawnictwo Górnośląskiej Wyższej Szkoły Handlowej, Katowice 2010.
- Trawkowska D., *Konsultacja i superwizja w górnośląskich ośrodkach pomocy społecznej. Studium empiryczne*, [w:] J. Szmagański (red.), *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2005.
- Trawkowska D., *Pomoc społeczna – instytucja i organizacja z twarzą kobiety*, „Praca Socjalna” 2010, nr 4.
- Trawkowska D., *Pomoc społeczna i jej pracownicy wobec problemów pracy socjalnej z rodzinami zastępczymi*, [w:] M. Raław-Markowska (red.), *Pomoc dzieciom i rodzinie w środowisku lokalnym. Debata o nowym systemie*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2005.
- Trawkowska D., *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2006.
- Trawkowska D., *Praca socjalna w lokalnych strategiach rozwiązywania problemów społecznych – refleksje z obserwowania praktyki*, [w:] M. Grewiński, A. Karwacki (red.), *Strategie w polityce społecznej*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2009.
- Trawkowska D., *Praktyki dyskryminacyjne w pomocy społecznej*, „Problemy Polityki Społecznej” 2005.
- Trawkowska D., *Profesjonalizm w pracy socjalnej – perspektywa teoretyczna i empiryczna polskich doświadczeń*, [w:] W. Szymczak (red.), *Współczesne wyzwania i metody pracy socjalnej*, Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II, Lublin 2009.

- Trawkowska D., „Swoi” czy „obcy”? *Praca socjalna i pracownicy socjalni wobec problemu reintegracji rodzin*, [w:] A. Karwacki, H. Kaszyński (red.), *Polityka aktywizacji w Polsce*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2008.
- Twelvetrees A., *Community Work*, Palgrave Macmillan, New York 2008.
- Urbaniak-Zajac D., *O niektórych aspektach profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce i w Niemczech*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, A. Wagner, J. Piekarski (red.), *European dimensions in training and practice of the social professions*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 2001.
- Villa F., *Polityka społeczna, demokracja i praca socjalna*, przeł. K. Juszkiewicz-Mydlarz, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 1997.
- Warren-Adamson Ch., David A.-M., Ducandas J.-P., *What's Happening in France? The Settlement and Social Action Centre: Exchange as Empowerment*, [w:] Ch. Warren-Adamson (red.), *Family Centres and their International Role in Social Action*, Ashgate Publishing Company, Hampshire 2001.
- Waszkowska M., *Stres pracowników socjalnych*, [w:] M. Waszkowska, A. Potocka, P. Wojtaszczyk, *Miejsce pracy na miarę oczekiwań. Poradnik dla pracowników socjalnych*, Instytut Medycyny Pracy im. prof. J. Nofera, Łódź 2010.
- Watson D. (red.), *A Code of Ethics for Social Work*, Routledge & Paul Kegan, London 1985.
- Weigricht M., *Praca na rzecz społeczności lokalnych – doświadczenia, kierunki, inspiracje*, [w:] W. Theiss, B. Skrzypczak (red.), *Edukacja i animacja społeczna w środowisku lokalnym*, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa 2006.
- Weiss I., Welbourne P. (red.), *Social Work as a Profession: A Comparative Cross-National Perspective*, BASW, Birmingham 2007.
- Winiarski M., *Rodzina – szkoła – środowisko lokalne. Problemy edukacji środowiskowej*, Wydawnictwo Instytutu Badań Edukacyjnych, Warszawa 2000.
- Winkler M., *Pedagogika społeczna*, przeł. M. Wojdak-Piątkowska, Gdańskie Wydawnictwo Pedagogiczne, Gdańsk 2009.
- Winkler M., *Kryzys pedagogiki społecznej – kontrola i subiektywizm*, [w:] J. Piekarski, T. Pilch, W. Theiss, D. Urbaniak-Zajac (red.), *Edukacja społeczna wobec problemów współczesnego człowieka i społeczeństwa*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2010.
- Witkowski L., *Praca socjalna i profesjonalizm pedagogiczny*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Edukacji Zdrowotnej i Nauk Społecznych, Łódź 2010.
- Wódcz K., *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1998.

Wódcz K., *Profesjonalizm jako podstawowy wyznacznik tożsamości zawodowej pracownika socjalnego*, [w:] A. Niesporek, K. Wódcz (red.), *Praca socjalna w Polsce, badania, kształcenie, potrzeby praktyki. Materiały z VIII Zjazdu Polskiego Stowarzyszenia Szkół Pracowników Socjalnych w Katowicach*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”, Katowice 1999.

Wódcz K., *Służby socjalne w Polsce. Geneza, kierunki rozwoju, metody pracy*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 1982.

Wróbel R., *Cztery lata reformy. Z doświadczeń samorządu terytorialnego w Polsce w latach 1990–1994*, Presspublica, Warszawa 1994.

Wyrobkova-Pawłowska W., *Studium Pracy Społeczno-Oświatowej Wolnej Wszechnicy Polskiej*, [w:] E. Leś, J. Rosner (red.), *Kształcenie pracowników socjalnych*, Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych, Warszawa 1991.

Zamiatała D., *Caritas. Działalność i likwidacja organizacji 1945–1950*, Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2000.

Zbyrad T., *Realizacja zadań pomocy społecznej w opinii pracowników socjalnych*, [w:] A. Kurzynowski (red.), *Pomoc społeczna odpowiedzią na problemy społeczne? Materiały z międzynarodowej konferencji naukowej*, Wyższa Szkoła Nauk Społecznych i Technicznych w Radomiu, Radom 2010.

Zbyrad T., *Zawodowa deformacja idei pomagania – teoria a realia*, [w:] M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios, L. Adamowska (red.), *Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etyczno-prakseologicznym*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2010.

Zięba K., *Pracownik socjalny pracownikiem wiedzy*, [w:] M. Czapka, L. Frąckiewicz (red.), *Zarządzanie w pracy socjalnej. Wczoraj, dziś i jutro*, Górnośląska Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. kard. Augusta Hlonda w Mysłowicach, Mysłowice 2008.

Żukiewicz A., *Praca socjalna Ośrodków Pomocy Społecznej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2002.

Akty prawne

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 roku, Dz.U. z 1997 r., Nr 78, poz. 483.

Ustawa z dnia 26 sierpnia 1923 roku o opiece społecznej, Dz.U. z 1923 r., Nr 92, poz. 726. [uchylona w 1990 roku].

Ustawa z dnia 13 kwietnia 1960 roku o utworzeniu Komitetu Pracy i Płac oraz o zmianach właściwości w dziedzinie ubezpieczeń społecznych, rent, zaopatrzeń i opieki społecznej, Dz.U. z 1960 r., Nr 20, poz. 119.

Ustawa z dnia 17 maja 1989 roku o stosunku państwa do Kościoła katolickiego w Rzeczypospolitej Polskiej, Dz.U. z 1989 r., Nr 29, poz. 154 ze zm.

Ustawa z dnia 6 kwietnia 1990 roku o przekazaniu ministrowi pracy i polityki socjalnej z zakresu działania ministra zdrowia i opieki społecznej zadań dotyczących pomocy społecznej, Dz.U. z 1990 r., Nr 29, poz. 172.

Ustawa z dnia 29 listopada 1990 roku o pomocy społecznej, Dz.U. z 1990 r., Nr 87, poz. 506 ze zm. [uchylona w 2004 roku].

Ustawa z dnia 14 czerwca 1996 roku o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o zatrudnieniu i przeciwdziałaniu bezrobociu, Dz.U. z 1996 r., Nr 100, poz. 459.

Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym, Dz.U. z 1998 r., Nr 91, poz. 578.

Ustawa z dnia 24 lipca 1998 roku o zmianie niektórych ustaw określających kompetencje organów administracji publicznej – w związku z reformą ustrojową państwa, Dz.U. z 1998 r., Nr 106, poz. 668.

Ustawa z dnia 29 grudnia 1998 roku o zmianie niektórych ustaw w związku z wdrożeniem reformy ustrojowej państwa, Dz.U. z 1998 r., Nr 162, poz. 1126.

Ustawa z dnia 18 lutego 2000 roku o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, Dz.U. z 2000 r., Nr 19, poz. 238.

Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie z 2003 roku, Dz.U. z 2003 r., Nr 96, poz. 873 ze zm.

Ustawa z dnia 27 czerwca 2003 roku o rencie socjalnej, Dz.U. z 2003 r., Nr 135, poz. 1268 ze zm.

Ustawa z dnia 28 listopada 2003 roku o świadczeniach rodzinnych, Dz.U. z 2003 r., Nr 228, poz. 2255 ze zm.

Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, Dz.U. z 2004 r., Nr 64, poz. 593 ze zm.

Ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o zmianie ustawy o pomocy społecznej, Dz.U. z 2007 r., Nr 48, poz. 320.

Ustawa z dnia 10 czerwca 2010 roku o zmianie ustawy o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie oraz niektórych innych ustaw, Dz.U. z 2010 r., Nr 125, poz. 842.

Ustawa z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, Dz.U. z 2011 r., Nr 81, poz. 440.

Ustawa z dnia 18 marca 2011 roku o zmianie ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym, ustawy o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz o zmianie niektórych innych ustaw, Dz.U. z 2011 r., Nr 84, poz. 455.

- Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, Dz.U. z 2011 r., Nr 149, poz. 887.
- Rozporządzenie Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 6 marca 1928 roku o opiekunach społecznych i o komisjach opieki społecznej, Dz.U. z 1928 r., Nr 29, poz. 267.
- Rozporządzenie Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 27 października 1932 roku – Prawo o stowarzyszeniach, Dz.U. z 1932 r., Nr 94, poz. 808.
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 września 1992 roku w sprawie określenia rodzajów szkół i placówek, które są obowiązani prowadzić i nadzorować właściwi ministrowie, oraz obowiązków i uprawnień tych ministrów, Dz.U. z 1992 r., Nr 71, poz. 353.
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 6 października 1998 roku w sprawie określenia wykazu szkół i placówek o znaczeniu regionalnym, których prowadzenie należy do samorządu województwa, Dz.U. z 1998 r., Nr 147, poz. 964.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Opieki Społecznej z dnia 11 kwietnia 1929 roku, wydane w porozumieniu z Ministrem Spraw Wewnętrznych, w sprawie ustanowienia opiekunów społecznych i sposobu wykonywania przez nich obowiązków, Dz.U. z 1929 r., Nr 30, poz. 291
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 5 marca 1997 roku w sprawie stopni specjalizacji w zawodzie „pracownik socjalny”, Dz.U. z 1997 r., Nr 24, poz. 125.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 4 października 2001 roku w sprawie specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny, Dz.U. z 2001 r., Nr 120, poz. 1292.
- Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 1 marca 2005 roku w sprawie wzoru kontraktu socjalnego, Dz.U. z 2005 r., Nr 42, poz. 409.
- Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 24 marca 2005 roku w sprawie kolegiów pracowników służb społecznych, Dz.U. z 2005 r., Nr 61, poz. 544.
- Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 7 kwietnia 2005 roku w sprawie standardów kształcenia w kolegiach pracowników służb społecznych, Dz.U. z 2005 r., Nr 62, poz. 555.
- Rozporządzenie Ministra Polityki Społecznej z dnia 2 sierpnia 2005 roku w sprawie specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny, Dz.U. z 2005 r., Nr 154, poz. 1289.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2008 roku w sprawie specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego realizowanej w szkołach wyższych, Dz.U. z 2008 r., Nr 27, poz. 158.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 roku w sprawie wzoru kontraktu socjalnego, Dz.U. z 2010 r., Nr 218, poz. 1439.
- Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 13 czerwca 2006 roku w sprawie nazw kierunków studiów, Dz.U. z 2006 r., Nr 121, poz. 838.

Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 27 lipca 2006 roku w sprawie warunków, jakie muszą spełniać jednostki organizacyjne uczelni, aby prowadzić studia na określonym kierunku i poziomie kształcenia, Dz.U. z 2006 r., Nr 144, poz. 1048.

Rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 12 lipca 2007 roku w sprawie standardów kształcenia dla poszczególnych kierunków oraz poziomów kształcenia, a także tryb tworzenia i warunki, jakie musi spełniać uczelnia, by prowadzić studia międzykierunkowe oraz makrokierunki – Załącznik nr 84, Dz.U. z 2007 r., Nr 164, poz. 116.

Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych, w porozumieniu z Ministrem Pracy i Opieki Społecznej, z dnia 2 maja 1929 roku o współdziałaniu organów policji państwowej z opiekunami społecznymi, Dz.U. z 1929 r., Nr 43, poz. 358.

Instrukcja nr 1/69 Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 31 stycznia 1969 roku, Dz.Urz. MZIOS z 1969 r., Nr 4, poz. 12.

Instrukcja nr 20/73 Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 9 sierpnia 1973 roku w sprawie opieki nad chorym w domu, Dz.Urz. z 1973 r., Nr 16, poz. 86.

Instrukcja nr 5/76 Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 29 lutego 1976 roku w sprawie pomocy społecznej w formie świadczeń pieniężnych, Dz.Urz. z 1976 r., Nr 6, poz. 33.

Instrukcja nr 16/76 Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 26 października 1976 roku w sprawie wywiadów społecznych, Dz.Urz. MZIOS z 1976 r., Nr 21, poz. 75.

Dyrektywa 89/48/EWG z dnia 21 grudnia 1988 roku w sprawie ogólnego systemu uznawania dyplomów ukończenia studiów wyższych, przyznawanych po ukończeniu kształcenia i szkolenia zawodowego, trwających co najmniej trzy lata, Dz.U. WE L 19/16, PL, 24 stycznia 1989 r.

Dyrektywa 2005/36/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 września 2005 roku w sprawie uznawania kwalifikacji zawodowych, Dz.U. UE L 255/22, PL, 30 września 2005 r.

Dokumenty, raporty, komunikaty z badań, opracowania zbiorowe

Aktywni mieszkańcy. Inicjatywy sąsiedzkie w praktyce, Stowarzyszenie Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa [b.r.].

Atlas dobrych praktyk ekonomii społecznej – <http://www.ekonomiaspoleczna.pl/files/ekonomiaspoleczna.pl>.

Badanie opinii mieszkańców Gliwic: ocena stanu miasta, warunków życia oraz oczekiwania wobec władz miejskich, Business Consulting, Katowice 2008.

- Blok W.M.J., *Praca Socjalna w Polsce: zawód niosący pomoc w potrzebie* [wyniki badań Centrum Innowacji Społecznej SIC!, przeprowadzonych od 8 czerwca do 17 lipca 2006 roku] – <http://sic.to/indexpl.php?page=1709>.
- Chroniczny problem służby zdrowia*. Raport z badań, TNS OBOP, Warszawa, czerwiec 2007 roku.
- Dokumentacja programowa dla zawodu pracownik socjalny 26 01, wdrożenie próbné*, Ministerstwo Pracy i Polityki Socjalnej, Warszawa 1993, t. 1.
- Ethics in Social Work. Statements of Principles*, International Federation of Social Workers, 2004 rok – <http://www.ifsw.org/p38000398.html>.
- Globalne standardy edukacji i szkolenia w zakresie pracy socjalnej*, „Praca Socjalna” 2005, nr 3.
- Informacja w sprawie Zawodowej Służby Socjalnej*, Ministerstwo Zdrowia i Opieki Społecznej, Warszawa 1987.
- Kodeks Etyczny Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych*, Zarząd Główny Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych, Warszawa 1998 – http://www.ptps.ops.pl/kodeks_etyczny.htm.
- Komu i jak pomagać*. Komunikat z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2008.
- Moralność publiczna i stosunek do zachowań nagannych społecznie*. Raport z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2009.
- Ocena instytucji publicznych*, Komunikat z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2009.
- Oczekiwania i nadzieje związane z rządem Donalda Tuska*. Raport z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2007.
- Opinia Rady Legislacyjnej o projekcie ustawy o zawodzie pracownika socjalnego*, RL-0303-6/07, „Przegląd Legislacyjny” 2007, nr 2.
- Opinia prawna i merytoryczna dot. rządowego projektu ustawy o pomocy społecznej. Uwagi do projektu ustawy o pomocy społecznej. Dział II, Rozdział 4: Opieka nad rodziną i dzieckiem* – <http://orka.sejm.gov.pl>.
- Opinie o pomocy społecznej*. Komunikat z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 1998.
- Opinie o pomocy społecznej ze środków publicznych*. Komunikat z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2004.
- Opinie na temat zasięgu biedy w Polsce*. Raport z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2007.

- Opinie na temat zaufania Polaków do instytucji publicznych.* Komunikat z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2010.
- Polacy o stanie środowiska i zmianach klimatu.* Raport z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 2010.
- Prestiż zawodów.* Komunikat z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 1995.
- Prestiż zawodów.* Komunikat z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 1999.
- Projekt ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, 20 września 2010 roku – <http://www.mpips.gov.pl/bip/download/projekt%20ust.o%20wspieraniu%20rodziny%20i%20systemie%20pieczy%20zas.%20z%20dnia%209%20wrzesnia%202010%20r.pdf>.
- Projekt ustawy o zawodzie pracownika socjalnego – nowy projekt,* 10 kwietnia 2008 roku – <http://ops.pl/archiwum2/news.php?id=15355>.
- Projekt ustawy o pomocy społecznej,* 4 września 2003 roku, druk sejmowy 2012.
- Projekt 1.20 Podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników pomocy i integracji społecznej,* Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich – <http://www.crzl.gov.pl/projekty-mainmenu-5/pomoc-sposieczna-mainmenu-6>.
- Raport Roczny 2009 Caritas w Polsce: Służmy życiu,* Fundacja ProCaritate, Warszawa 2010.
- Raport z badania ewaluacyjnego „Bariery w aplikowaniu o środki EFS przez jednostki samorządu terytorialnego województwa wielkopolskiego”, przygotowany przez zespół ewaluatorów firmy PAG Uniconsult oraz Laboratorium Badań Społecznych na zlecenie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Poznaniu, Warszawa 2009 [mpis].
- Raporty z serii „Podstawowe fakty o organizacjach pozarządowych” Stowarzyszenia Klon/Jawor – <http://civicpedia.ngo.pl/files/civicpedia.pl/public/raport>; <http://www.nauka.gov.pl/finansowanie/fundusze-europejskie/program-operacyjny-kapital-ludzki/krajowe-ramy-kwalifikacji/krajowe-ramy-kwalifikacji-dla-polskiego-szkolnictwa-wyzszego>.
- Rekomendacja (2001)1 Komitetu Ministrów Rady Europy dla państw członkowskich w sprawie pracowników socjalnych,* „Praca Socjalna” 2005, nr 3.
- Rybka I., *Diagnoza pomocy społecznej w Polsce w latach 1991–2006. Możliwości i bariery zastosowania instrumentów ekonomii społecznej w pomocy społecznej* – <http://ekonomiaspoleczna.pl/files/ekonomiaspoleczna.pl/public/Biblioteka/2006.21.pdf>.
- Social Work 2008,* The Quality Assurance Agency for Higher Education – <http://www.qaa.ac.uk/academicinfrastructure/benchmark/statements/socialwork08.pdf>.
- Społeczny kontekst rozwoju ekonomii społecznej w Polsce w latach 2005–2007. Raport z badań,* Stowarzyszenie Klon/Jawor, Warszawa 2008.

Sprawozdania półroczne i roczne z udzielonych świadczeń pomocy społecznej – pieniężnych, w naturze i usługach, za 1994, 1995, 1997, 1999 i 2009 rok – Departament Pomocy Społecznej, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa.

Ubóstwo i wykluczenie społeczne, red. R. Szarfenberg. Raport Krajowy Polskiej Koalicji Social Watch i Polskiego Komitetu European Anti-Powerty Network, Warszawa 2010.

Uczciwość i rzetelność zawodowa. Komunikat z badań, Centrum Badania Opinii Społecznej, Warszawa 1998.

Publikacja powstała w ramach projektu systemowego 1.18 *Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej* (zadanie 3: *Działania w zakresie wdrażania standardów pracy socjalnej i funkcjonowania instytucji pomocy i integracji społecznej*). Projekt jest finansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Priorytetu I *Zatrudnienie i integracja społeczna* Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Działanie 1.2 *Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej*.

Projekt realizowany w latach 2009–2014.

Lider projektu:



Partnerzy projektu – zadanie 3:



Koordynatorzy: Ewelina Kuźmicz, Ewa Broma-Bąk

Redakcja: Marcin Grabski (www.mesem.pl)

Projekt graficzny i skład: Marta Malesińska (www.managang.eu)

© Copyright by Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2012

Przedruk materiałów Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w całością lub w części jest możliwy wyłącznie za zgodą Centrum. Cytowanie oraz wykorzystywanie danych jest dozwolone z podaniem źródła.

ISBN: 978-83-7689-051-7

Wydawca i opracowanie merytoryczne publikacji:

Fundacja Instytut Spraw Publicznych

00-031 Warszawa, ul. Szpitalna 5 lok. 22

tel. 22 55 64 260, faks 22 55 64 262

e-mail: isp@isp.org.pl www.isp.org.pl

Druk: Drukarnia TEKST s.j. Emilia Zonik i wspólnicy

ul. Wspólna 19, 20-344 Lublin

PUBLIKACJA DYSTRYBUOWANA BEZPŁATNIE

INSTYTUT SPRAW PUBLICZNYCH

Fundacja Instytut Spraw Publicznych (ISP) jest jednym z wiodących polskich think tanków, niezależnym ośrodkiem badawczo-analitycznym. ISP powstał w 1995 roku. Poprzez prowadzenie badań, ekspertyz i rekomendacji dotyczących podstawowych kwestii życia publicznego Instytut służy obywatelowi, społeczeństwu i państwu.

W celu jak najszerszego upowszechnienia wyników prac badawczych, Instytut Spraw Publicznych prowadzi intensywną działalność wydawniczą. Pełną listę publikacji ISP można znaleźć na stronie internetowej Instytutu pod adresem www.isp.org.pl.

Publikacja powstała w ramach projektu Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej. To partnerski projekt systemowy, którego celem jest podniesienie profesjonalizmu i zwiększenie skuteczności instytucji pomocy i integracji społecznej w rozwiązywaniu problemu wykluczenia społecznego przez stworzenie, przetestowanie i wdrożenie standardów instytucji i usług pomocy oraz integracji społecznej. Partnerami projektu jest jedenaście organizacji pozarządowych działających w polu szeroko rozumianej polityki społecznej, a jego liderem jest Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.

Jednym z zadań projektu jest opracowanie, przetestowanie i wprowadzenie do praktyki pracy pracowników socjalnych standardu środowiskowej pracy socjalnej (organizowania społeczności lokalnej) w środowiskach marginalizowanych. Zadanie to jest realizowane przez Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL oraz Instytut Spraw Publicznych.

Projekt został zainicjowany przez Departament Pomocy i Integracji Społecznej Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej i jest realizowany w ramach partnerstwa publiczno-społecznego. Jego liderem jest Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAILEPSZA INWESTYCJA!



STANDARDY
w POMOCY

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



PUBLIKACJA DYSTRYBUOWANA BEZPŁATNIE