

Adam Kubów

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

PRACA SOCJALNA W SYSTEMIE POMOCY SPOŁECZNEJ

Streszczenie: Praca socjalna należy do szerokiego zestawu świadczeń w systemie pomocy społecznej. Ustawa o pomocy społecznej określa ją jako działalność zawodową mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie. Jej początki w Polsce wiążą się z tradycją pedagogiki społecznej i pracą Heleny Radlińskiej. Rangę działalności zawodowej nadał jej Komitet Rady Europejskiej z 1967 roku. W obecnych polskich realiach praca socjalna została skoncentrowana wokół zagrożeń warunków życia marginalizowanych jednostek i rodzin. Głównymi jej realizatorami są pracownicy socjalni, zatrudnieni przede wszystkim w ośrodkach pomocy społecznej. W 2008 roku pracą socjalną w Polsce objętych było ponad 800 tys. rodzin, w których żyło ponad 2300 tys. osób, a więc około 6% ogółu społeczeństwa.

Słowa kluczowe: marginalizacja, pomoc społeczna, praca socjalna, ubóstwo, społeczność lokalna.

1. Wstęp

W systemie zabezpieczenia społecznego, tworzącego podstawę bezpieczeństwa socjalnego i aktywnego życia społecznego wszystkich obywateli, można wyróżnić pięć elementów składowych. Należą do nich:

- 1) ubezpieczenia społeczne i gospodarcze,
- 2) opieka zdrowotna,
- 3) pomoc społeczna,
- 4) uzupełniające świadczenia socjalne,
- 5) rehabilitacja niepełnosprawnych¹.

Każdy element systemu zabezpieczenia społecznego stanowi czynnik zapobiegający wykluczeniu społecznemu ludności, jednak pomoc społeczna w tym systemie odgrywa rolę szczególną, gdyż jest instytucją polityki społecznej państwa, umożliwiającą osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych,

¹ Szerzej: O. Kowalczyk, *Zagadnienia ogólne zabezpieczenia społecznego*, [w:] O. Kowalczyk, S. Kamiński (red.), *Wymiary polityki społecznej*, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2009, s. 59-62.

których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości².

Wszystkie elementy systemu zabezpieczenia społecznego tworzą również swoje systemy, które mają precyzyjnie ustalone strategie działania i procedury, w tym również jednoznacznie określone uprawnienia do korzystania z oferowanych zabezpieczeń. Tylko osoba, która spełnia warunki określone odpowiednią ustawą, ma uprawnienia do korzystania z danego systemu zabezpieczenia, np. może otrzymać rentę, emeryturę czy inne formy świadczeń lub zasiłków (chorobowych, macierzyńskich, opiekuńczych itp.).

2. Zakres podmiotowy i funkcje pomocy społecznej

System pomocy społecznej pod względem rozwiązań organizacyjnych jest podobny do innych elementów systemu zabezpieczenia społecznego, z których może korzystać każdy obywatel. Zawiera on sformalizowane zasady, określające adresata, katalog uprawnień i procedurę postępowania w sprawach z zakresu wsparcia społecznego. Do obiektywnych, formalnych zasad opisujących system pomocy społecznej można zaliczyć: obywatelstwo polskie lub inne, ale uprawniające do korzystania z pomocy, ustalony zakres uprawnień, z jakich może korzystać klient instytucji działających w tym systemie, określony poziom dochodów osoby samotnej lub osoby w rodzinie czy też cechy sytuacji trudnej uprawniającej do otrzymania wsparcia socjalnego. Kwalifikacja uprawnień do korzystania z systemu pomocy społecznej odbywa się zarówno przy uwzględnieniu poziomu dochodów rodziny, jak i innych kryteriów zawartych w ustawie o pomocy społecznej.

Obecnie obowiązująca ustawa z 2004 roku wśród podstawowych przyczyn, które uzasadniają udzielenie pomocy społecznej osobom i rodzinom, wymienia następujące:

- 1) ubóstwo, alkoholizm lub narkomania,
- 2) bezdomność,
- 3) bezrobocie,
- 4) długotrwała lub ciężka choroba, niepełnosprawność,
- 5) handel ludźmi,
- 6) sieroctwo, potrzeby ochrony macierzyństwa lub wielodzietności, przemoc w rodzinie,
- 7) bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego, zwłaszcza w rodzinach niepełnych lub wielodzietnych,
- 8) trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego,
- 9) brak umiejętności w przystosowaniu do życia młodzieży, która opuszcza całodobowe placówki opiekuńczo-wychowawcze,

² Art. 2 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, DzU z 2004, nr 64, poz. 593.

10) trudności w integracji cudzoziemców, którzy uzyskali status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą,

11) zdarzenia losowe i sytuacje kryzysowe oraz klęski żywiołowe lub ekologiczne³.

W systemie pomocy społecznej, oprócz tych obiektywnych kryteriów, ważną rolę odgrywa subiektywna ocena sytuacji osoby lub rodziny. Jest to jedna z zasadniczych cech systemu pomocy społecznej, odróżniających go od innych elementów składowych systemu zabezpieczenia społecznego. Ustawa przewiduje bowiem, że zestaw sytuacji, w których uzasadnione jest wsparcie ze środków pomocy społecznej, nie jest zamknięty i stwarza możliwość udzielenia bezzwrotnego zasiłku celowego specjalnego w przypadku, gdy dochód klienta przekracza ustalony w przepisach próg, a osoba czy rodzina nie jest w stanie radzić sobie z życiowymi trudnościami (art. 41 ustawy o pomocy społecznej).

Z punktu widzenia stosowania w systemie pomocy społecznej subiektywnej oceny sytuacji życiowej osób i rodzin jako kryterium przyznawania świadczenia, istotna jest taka organizacja działań instytucji pomocy społecznej, która daje możliwość rozpoznania owej sytuacji. Niewątpliwie możliwości takie powstały w roku 1998, kiedy nastąpiło utworzenie kolejnych jednostek samorządu terytorialnego w postaci gmin, co spowodowało nowy podział obowiązków w dziedzinie pomocy społecznej między gminę, powiat i województwo. Najszerszy zakres obowiązków przypadł gminom, ponieważ jednostki te znajdują się najbliżej potrzebujących. W praktyce indywidualne i zbiorowe potrzeby wspólnoty mieszkańców pojawiają się i są zaspokajane przede wszystkim w środowisku lokalnym⁴.

Współczesny system pomocy społecznej przyjmuje na siebie realizację złożonych funkcji, zróżnicowanych pod względem celów. Uwypuklają one udział systemu pomocy społecznej w całościach działań polityki społecznej państwa, ale szczególnie koncentrują się na lokalnym zakresie realizowanych zadań i współdziałaniu instytucji pomocowych ze środowiskiem. J. Materne wyróżnił pięć podstawowych funkcji tego systemu: 1) diagnostyczną, 2) zapewniania bezpieczeństwa socjalnego, 3) ratowniczą, 4) edukacji socjalnej i 5) socjalizacyjną.

Funkcja diagnostyczna polega na dokładnym rozpoznawaniu stanu potrzeb i zjawisk socjalnych występujących w danym środowisku. Jej celem jest ocena i określenie przyczyn oraz uwarunkowań stanu warunków życia osób w środowisku, jak i klasyfikacja i grupowanie zjawisk socjalnych.

Funkcja zapewniania bezpieczeństwa socjalnego wyraża się w zagwarantowaniu obywatelom godnej egzystencji. Zadania wynikające z tej funkcji wymagają stworzenia systemu profesjonalnych instytucji, realizujących pomoc społeczną oraz zatrudniających wykwalifikowaną kadrę, przygotowaną do bezpośredniej pracy z klientem instytucji pomocy społecznej.

³ Art. 7 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

⁴ I. Sierpowska, *Pomoc społeczna. Przepisy z wprowadzeniem*, Oficyna Wolters Kluwer, Warszawa 2008, s. 10.

Funkcja ratownicza realizowana jest w odniesieniu do wąskiej grupy ludzi, których doświadczenia życiowe uniemożliwiają bezpieczną egzystencję. Działania realizujące ideę ratowania mają charakter doraźny i trwają do momentu zlikwidowania niebezpieczeństwa. Funkcja ta jest realizowana zarówno poprzez wsparcie pieniężne (zasiłki udzielane w szczególnych sytuacjach życia osoby lub rodziny), jak i w formie niepieniężnej, np. poprzez doradztwo, usługi opiekuńcze, organizowanie zabezpieczenia medycznego, umieszczenie w odpowiednich instytucjach opiekuńczo-wychowawczych itp.

Funkcja edukacji socjalnej obejmuje szeroko pojętą promocję działań na rzecz pomocy społecznej, propagowanie informacji o zjawiskach socjalnych w środowisku lokalnym, o kształcie systemu i lokalnych możliwościach udzielenia czy otrzymania pomocy. Jej celem jest kształtowanie postawy podmiotowości jednostki czy współodpowiedzialności za siebie i innych ludzi.

Funkcja socjalizacyjna ma na celu tworzenie ogólnospołecznej kultury socjalnej, a w konsekwencji podnoszenie społecznej aktywności w obszarze działań przezwyciężających trudności. Jej efektem mogą być aktywne postawy w obszarze systemu pomocy społecznej, wyrażające się w uczestnictwie w akcjach charytatywnych, wspieraniu fundacji, rozwój wolontariatu itp.⁵

Waga zadań realizowanych przez system pomocy społecznej, a także szeroki zakres pełnionych przez nią funkcji stawiają wysokie wymagania przed kadrami pomocy społecznej. Stąd też szczególnie dużą rolę w tym systemie odgrywa praca socjalna i jej główni realizatorzy, czyli pracownicy socjalni.

3. Praca socjalna jako działalność zawodowa

Ustawa o pomocy społecznej pracę socjalną określa jako działalność zawodową „mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiedzialnych ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi”⁶. *Nowa encyklopedia powszechna* PWN wyjaśnia, że praca socjalna to rodzaj działalności mającej na celu pomoc osobom, rodzinom, grupom i środowiskom społecznym w zaspokajaniu ich potrzeb, a w konsekwencji lepsze ich dostosowanie do zasad życia i poprawę pozycji społecznej⁷.

Praca socjalna należy do szerokiego zestawu świadczeń w systemie pomocy społecznej, które można klasyfikować ze względu na miejsce ich udzielania oraz ich formę. Biorąc pod uwagę kryterium miejsca udzielania świadczenia, P. Błędowski dzieli je na:

⁵ J. Materne, *Pedagogika socjalna*, Wydawnictwo „Mater”, Szczecin 1999, s. 73-76.

⁶ Art. 6 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

⁷ *Nowa encyklopedia powszechna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1997, t. 5, s. 304.

1) świadczenia, które udzielane są w środowisku zamieszkania osoby ubiegającej się o pomoc; składają się one na pomoc środowiskową;

2) świadczenia udzielane w domach pomocy społecznej, tworzące pomoc instytucjonalną⁸.

Zdaniem polityków społecznych pomoc środowiskowa ma większe znaczenie od pomocy instytucjonalnej, ponieważ jej celem jest zapewnienie świadczeniobiorcy warunków do samodzielnej egzystencji w jego dotychczasowym miejscu zamieszkania. Jej podstawową zaletą jest więc fakt, że nie prowadzi ona do osłabienia więzi świadczeniobiorcy z jego środowiskiem. Ponadto świadczenia w ramach tej pomocy są tańsze, a także w większym stopniu niż pomoc instytucjonalna kształtują postawy odpowiedzialności za dobro własne i rodziny⁹.

Uwzględniając zaś kryterium formy świadczenia, zarówno pomoc środowiskowa, jak i instytucjonalna mogą występować w postaci pieniężnej, rzeczowej i usługowej. Można tu jednak dostrzec podstawową różnicę, pomoc instytucjonalna bowiem obejmuje wszystkie potrzeby jednostki, ma więc charakter kompleksowy. Natomiast pomoc środowiskowa może ograniczyć się tylko do wybranej formy świadczenia, które wystarczy do rozwiązania problemu.

Początki pracy socjalnej w Polsce wiązały się z tradycją pedagogiki społecznej i pracą Heleny Radlińskiej, popularyzującą ten rodzaj działalności w założonej przez nią w 1925 roku Szkole Służb Pracowników Społecznych Wolnej Wszechnicy Polskiej. Szczególne znaczenie w procesie kształtowania się statusu pracy socjalnej miała Rezolucja Komitetu Rady Europejskiej z 1967 roku, która nadała jej rangę działalności zawodowej. Tym samym praca socjalna została uznana za działalność wymagającą profesjonalnego przygotowania ludzi do udzielania pomocy innym¹⁰.

Zmiana warunków społecznych w Polsce po 1990 roku spowodowała, że praca socjalna została skoncentrowana wokół zagrożeń warunków życia jednostek i rodzin. Jest ona przykładem świadczenia o charakterze usługowym, realizowanym w środowisku zamieszkania świadczeniobiorcy i należy do zadań własnych gminy, stąd też wynika jej szczególna rola w procesie wspierania osób i rodzin w przezwyciężeniu trudnej sytuacji życiowej i przeciwdziałaniu ich wykluczeniu społecznemu.

Podkreślając znaczenie pracy socjalnej jako świadczenia pomocy społecznej, warto zwrócić uwagę na jej podstawowe cechy:

⁸ P. Błędowski, *Pomoc społeczna*, [w:] A. Kurzynowski (red.), *Polityka społeczna*, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2006, s. 243.

⁹ W. Ratyński, *Problemy i dylematy polityki społecznej w Polsce*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2003, s. 224.

¹⁰ 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. 298; B. Kromolicka, *Styl działania pracowników socjalnych w polu pracy socjalnej*, [w:] J. Brągiel, P. Sikora (red.), *Praca socjalna wobec rzeczywistych i potencjalnych zagrożeń człowieka*, Uniwersytet Opolski, Opole 2005, s. 115.

1) naczelnym jej celem jest udzielenie klientowi takiej pomocy, aby sam potrafił sobie pomóc. Najczęściej jest to kierowanie osób dotkniętych ubóstwem, wykluczeniem czy innymi przejawami patologii do odpowiednich instytucji, które w danej sytuacji mogą udzielić najskuteczniejszej pomocy,

2) prowadzona jest w środowisku zamieszkania, przez co umożliwia poznanie przejawów i przyczyn problemów utrudniających sytuację życiową osób i rodzin objętych pomocą społeczną,

3) zwraca szczególną uwagę na system interakcji społecznych w rodzinie i w szerszym środowisku społecznym, w konsekwencji więc może stanowić istotny czynnik sprzyjający integracji ze środowiskiem osób wykluczonych społecznie¹¹.

Podstawową grupą zawodową, która realizuje pracę socjalną w publicznej pomocy społecznej, są pracownicy socjalni. Zadania pracownika socjalnego określa ustawa o pomocy społecznej, w myśl której należą do nich m.in.:

1) praca socjalna,

2) dokonywanie analizy i oceny zjawisk, które uzasadniają udzielenie pomocy, oraz kwalifikowanie do uzyskania tych świadczeń,

3) udostępnienie podopiecznym takich informacji, które pomogą im samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną ich trudnej sytuacji życiowej, np. przepisów prawa,

4) pobudzanie aktywności społecznej lokalnej oraz inspirowanie działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych,

5) współdziałanie z innymi specjalistami i jednostkami w celu przeciwdziałania i ograniczania ubóstwa czy innych zjawisk patologii,

6) współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu programów pomocy społecznej ukierunkowanych na podniesienie jakości życia¹².

Zakres zadań realizowanych przez pracowników socjalnych powoduje, że zatrudniani są oni głównie w ośrodkach pomocy społecznej (OPS). Ze względu na ich rolę, liczba pracowników socjalnych w ośrodkach powinna być proporcjonalna do liczby mieszkańców gminy i jeden pracownik socjalny powinien przypadać na 2 tysiące mieszkańców. Duża ich część pracuje także w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie (PCPR). Ponadto pracownicy socjalni mogą być zatrudniani w innych instytucjach, jak urzędy pracy, zakłady karne, szpitale, placówki opiekuńczo-wychowawcze, domy pomocy społecznej¹³ (tabela 1).

¹¹ M. Granosik, *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, Biblioteka Pracownika Socjalnego. Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 2006, s. 130-132.

¹² Art. 119 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

¹³ J. Staręka-Piasek, *Ustawa o zatrudnieniu socjalnym. Wyzwania i ograniczenia*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Rymsza (red.), *W stronę aktywnej polityki społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2003, s. 190-192.

Tabela 1. Zatrudnienie w pomocy społecznej w Polsce w latach 2001-2008

Lata	Ogółem	W tym pracownicy socjalni	
		PCPR	OPS
2001	107 859	659	14 817
2002	109 041	895	14 906
2003	111 578	899	15 214
2004	110 579	944	15 165
2005	114 186	953	15 351
2006	116 751	1050	15 767
2007	119 922	1150	16 329
2008	123 592	1397	17 349

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej z lat 2001-2008, www.mps.gov.pl.

Świadczenie pracy socjalnej jest działalnością niedającą się dokładnie zmierzyć czy policzyć, w przeciwieństwie do częstotliwości i wysokości udzielanego wsparcia finansowego. Działalność pracownika socjalnego w postaci pracy socjalnej jest więc świadczeniem realizującym cele systemu pomocy społecznej wkomponowanym w cały zestaw świadczeń pieniężnych i pozapieniężnych. Pracownik socjalny, pracując w środowisku zamieszkania, pomaga osobom dotkniętym ubóstwem, przemocą, samotnością czy innym przejawem patologii; kieruje ich do odpowiednich instytucji, które angażując środki publiczne, włączone w całościowy system świadczeń pieniężnych, rzeczowych oraz zakładowych w formie usług i całodobowej opieki, pomagają osobom niemającym możliwości samodzielnego egzystowania w środowisku. W praktyce głównym świadczeniem pomocy społecznej pozostają świadczenia pieniężne.

Tabela 2. Liczba rodzin i osób objętych pracą socjalną w Polsce w latach 2001-2008

Lata	Liczba rodzin	Liczba osób w rodzinach
2001	893 133	2 757 336
2002	917 837	2 850 006
2003	989 346	3 023 164
2004	1 030 305	3 169 815
2005	1 053 112	3 023 164
2006	1 041 007	2 990 276
2007	937 755	2 592 470
2008	854 072	2 301 656

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej z lat 2001-2008, www.mps.gov.pl.

Mimo braku mierzalności świadczenia pomocy społecznej w postaci pracy socjalnej, uznaje się ją za bardzo ważne świadczenie w zmarginalizowanych środowiskach, w tym dotkniętych biedą. Praca socjalna, aby mogła przynieść pozytywne wymierne efekty, musi być procesem długofalowym. O jej rozmiarach, a także znaczeniu można wnioskować tylko na podstawie liczby objętych nią rodzin i osób, a te przyjmują bardzo wysokie wartości. W 2008 roku pracą socjalną objętych było ponad 800 tys. rodzin, w których żyło ponad 2300 tys. osób, a więc około 6% ogółu społeczeństwa.

Celem pracy socjalnej, o czym wspomiano już wcześniej, jest nie tylko kierowanie osób dotkniętych marginalizacją, ubóstwem itp. do odpowiednich instytucji, które udzielą im pomocy, lecz także praca w środowisku. Pracownik socjalny nie pełni więc tylko funkcji doraźnego pomocnika w trudnej sytuacji, ale staje się często organizatorem środowiska lokalnego. Jego działalność może wyrażać się w inicjowaniu i organizowaniu lokalnych programów aktywizujących społeczność, w kreowaniu alternatywnych form wsparcia, również na drodze zaktywizowania społeczności, np. w formie wolontariatu. W realizacji tego celu pracownik socjalny pełni funkcję łącznika klientów pomocy społecznej z organizacjami, które mogą dostarczyć środków potrzebnych na zapewnienie odpowiedniej pomocy, a więc instytucjami polityki społecznej państwa, społecznością lokalną, wspólnotami naturalnymi, dobrowolnymi zrzeszeniami. Takie usytuowanie pracy socjalnej w systemie świadczeń pomocy społecznej może rodzić liczne dylematy i konflikt ról. Pracownik socjalny z jednej strony znajduje się pod presją oczekiwań ze strony osób wymagających pomocy, a z drugiej z ograniczeniami ze strony instytucji organizujących czy finansujących tę pomoc.

4. Kwalifikacje i umiejętności pracownika socjalnego

Do 1990 roku rola pracownika socjalnego realizowana była głównie przez pedagogów społecznych. Po 1990 roku ten katalog został rozszerzony także o pedagogów o innych specjalnościach, a także o psychologów, socjologów i polityków społecznych. Obecnie zaś obowiązująca ustawa z 2004 roku precyzuje, że pracownikiem socjalnym może być osoba, która spełnia co najmniej jeden z trzech warunków:

- 1) posiada dyplom ukończenia kolegium pracowników służb społecznych,
- 2) ukończyła studia wyższe na kierunku praca socjalna,
- 3) do 31 grudnia 2013 roku ukończyła studia wyższe o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego na jednym z takich kierunków, jak pedagogika, pedagogika specjalna, politologia, polityka społeczna, psychologia, socjologia i nauki o rodzinie¹⁴.

Złożoność roli pracownika socjalnego wymaga nie tylko uzyskania przez niego określonego rodzaju wykształcenia, ale także ciągłego rozwijania wiedzy i pod-

¹⁴ Art. 116 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

noszenia kwalifikacji zawodowych. Konieczność dostrzegania przez niego potrzeb osób i rodzin zagrożonych ubóstwem, a także podejmowania działań na rzecz ich zaspokojenia wymaga od pracownika socjalnego wielu umiejętności. Zalicza się do nich przede wszystkim umiejętności komunikacyjne, jak:

- a) umiejętność słuchania ze zrozumieniem,
- b) umiejętność dyskusowania i wzbudzania zaufania podopiecznych i ich rodzin,
- c) tworzenie odpowiedniego klimatu rozmowy, takiego by w rozmówcy rodziło się poczucie bezpieczeństwa i wiara we własne możliwości rozwiązania problemu.

Ważną rolę odgrywają umiejętności i kompetencje diagnostyczne, a szczególnie:

- a) umiejętności pozyskiwania odpowiednich danych i informacji istotnych dla sporządzenia diagnozy sytuacji życiowej osoby lub rodziny,
- b) posiadanie wiedzy teoretycznej z zakresu psychologii, umożliwiającej dokonywanie skutecznej obserwacji i trafnej oceny zachowań werbalnych i niewerbalnych osób oraz właściwe reagowanie na te sygnały,
- c) posiadanie wiedzy z zakresu polityki społecznej, socjologii, gerontologii, dającej możliwość zrozumienia potrzeb i oczekiwań osób wymagających pomocy,
- d) posiadanie dobrej znajomości prawa socjalnego, niezbędnej w praktycznym jego wykorzystaniu na rzecz osób objętych pomocą,
- e) umiejętności mediacyjne w sytuacjach konfliktowych, w tym między wymagającymi pomocy a instytucjami ją świadczącymi¹⁵.

Tabela 3. Motywy podjęcia pracy przez pracowników socjalnych i stopień ich zadowolenia z wykonywanego zawodu^a

Wyszczególnienie	Odpowiedzi
Motywy podjęcia pracy	a) zbieg okoliczności – 57,9% b) brak innej pracy – 19,8% c) powołanie – 15,7% d) inne (chęć pomocy innym, wykształcenie, charakter pracy) – 6,6%
Zadowolenie z wykonywanej pracy pracowników socjalnych	a) zadowolony – 32,5% b) niezadowolony – 26,3% c) niezdecydowany – 41,2%
Zadowolenie z wykonywanej pracy pracowników socjalnych podejmujących pracę z „powołania”	a) zadowolony – 62,5% b) niezadowolony – 10,7% c) niezdecydowany – 26,8%

^a Badania przeprowadzone w województwie podkarpackim w 2006 roku.

Źródło: T. Zbyrad, *Pracownik socjalny – zawód czy powołanie?* „Praca Socjalna” 2007, nr 3, s. 35-38.

¹⁵ A. Zasada-Chorab, *ABC wywiadu środowiskowego*, Wydawnictwo Centrum, Częstochowa 2004, s. 10.

Wysokie wymogi kwalifikacyjne oraz szeroki zakres umiejętności i kompetencji pracowników socjalnych, w zderzeniu z ogromem zadań na nich spoczywających, powodują dość niski stopień ich zadowolenia. Badania zrealizowane w województwie podkarpackim w 2006 roku wskazują, że tylko co trzeci pracownik socjalny jest zadowolony z wykonywanego zawodu i ponownie dokonałby jego wyboru. Zapewne wynika to z faktu, iż tylko nieliczni pracownicy socjalni dokonali wyboru zawodu z pełnym przekonaniem (tabela 3)¹⁶.

Brak zadowolenia wielu pracowników socjalnych z wykonywanego zawodu – zdaniem E. Trafiałek – wiąże się z niskim statusem zawodowym, społecznym i finansowym polskiego pracownika socjalnego w stosunku do jego pozycji w wielu krajach europejskich. Składają się na to: niskie jego uposażenie, ograniczone możliwości awansu, nadmiar obowiązków administracyjno-biurowych, brak prestiżu i szacunku klientów, poczucie bezradności wobec narastających postaw roszczeniowych środowiska¹⁷.

5. Podsumowanie

Treści pracy zawarte w artykule, zawierające przegląd wybranego piśmiennictwa naukowego dotyczącego pracy socjalnej, pozwalają sformułować kilka wniosków:

1) praca socjalna jest szczególnie ważnym świadczeniem pomocy społecznej, gdyż wyraża się w bezpośrednim kontakcie pracownika pomocy społecznej z osobami wymagającymi wsparcia w różnych trudnych sytuacjach życiowych,

2) rola zawodowa pracownika socjalnego staje się bardzo odpowiedzialna i złożona, gdyż wymaga niekiedy łączenia przeciwstawnych oczekiwań i celów, z jednej strony instytucji funkcjonującej w określonych realiach organizacyjno-ekonomicznych, z drugiej zaś rodzin i osób o zróżnicowanych potrzebach i często prezentujących roszczeniowe postawy,

3) praca socjalna jest tym rodzajem świadczenia, którego wymiar i efekty nie są mierzalne, stąd też nie zawsze jest prawidłowo dostrzegane i oceniane. O znaczeniu pracy socjalnej świadczą jednak dane statystyczne zwracające uwagę na fakt, że około 6% ogółu społeczeństwa ma kontakt z tego typu świadczeniem,

4) kadre realizującą pracę socjalną stanowią pracownicy socjalni, profesjonalnie przygotowani do pełnienia tej złożonej roli, jednakże sposób rekrutacji pracowników i nadmierne ich obciążenie obowiązkami biurowymi negatywnie wpływa zarówno na ich zadowolenie z pracy, jak i działania w sferze pracy z osobami i rodzinami wymagającymi pomocy.

W podsumowaniu warto także wspomnieć, że praca socjalna w Polsce realizowana w publicznym systemie pomocy społecznej nie jest dostatecznie dobrze roz-

¹⁶ T. Zbyrad, *Pracownik socjalny – zawód czy powołanie?* „Praca Socjalna” 2007, nr 3, s. 35-38.

¹⁷ E. Trafiałek, *Praca socjalna w modelu aktywnej polityki społecznej*, „Praca Socjalna” 2008, nr 1, s. 43.

poznana. Próbę oceny pracy socjalnej stworzyła m.in. B. Trawkowska, która wśród jej charakterystycznych cech wymieniła następujące:

1. Jest to praca środowiskowa lub praca socjalna w środowisku zamieszkania, koncentrująca się na indywidualnym kliencie i kliencie w rodzinie.

2. Pomoc indywidualnemu klientowi udzielana jest na podstawie prowadzonego przypadku. Rzadziej jest to praca z małymi grupami społecznymi.

3. Małą skuteczność pracy socjalnej, wynikającą z faktu, że jest to praca skoncentrowana na indywidualnym kliencie. Brak pracy w środowisku klienta, nawet w najbliższym jego otoczeniu, daje efekty niepełne i krótkotrwałe.

4. Rozwój pracy zespołowej, realizowanej przez zespoły interdyscyplinarne.

5. Najbardziej popularnymi modelami pracy socjalnej są: model interwencji kryzysowej oraz modele grupowe (model zespołu interdyscyplinarnego, model grupy konsultacyjnej).

6. Niewielkie upowszechnienie wśród pracowników socjalnych nowych metod pracy, np. pobudzanie aktywności zbiorowości lokalnej.

7. Wykorzystanie przez ośrodki pomocy społecznej doświadczeń i metodyki działania CAL (Centra Aktywności Lokalnej). Ośrodki pomocy społecznej ubiegają się o certyfikaty CAL i zaczynają prowadzić pracę socjalną w środowisku zamieszkania swoich klientów, np. w dzielnicach miast.

8. Brak środków finansowych i zasobów kadrowych niezbędnych do właściwej realizacji pracy socjalnej, przez co niekiedy staje się ona działaniem pozornym.

9. Ograniczona współpraca instytucji pomocy społecznej z innymi partnerami¹⁸.

Literatura

Błędowski P., *Pomoc społeczna*, [w:] A. Kurzynowski (red.), *Polityka społeczna*, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2006.

Granosik M., *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*, Biblioteka Pracownika Socjalnego. Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 2006.

Kowalczyk O., *Zagadnienia ogólne zabezpieczenia społecznego*, [w:] O. Kowalczyk, S. Kamiński (red.), *Wymiary polityki społecznej*, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2009.

Kromolicka B., *Styl działania pracowników socjalnych w polu pracy socjalnej*, [w:] J. Brągiel, P. Sikora (red.), *Praca socjalna wobec rzeczywistych i potencjalnych zagrożeń człowieka*, Uniwersytet Opolski, Opole 2005.

Materne J., *Pedagogika socjalna*, Wydawnictwo „Mater”, Szczecin 1999.

Nowa encyklopedia powszechna, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1997, t. 5.

Ratyński W., *Problemy i dylematy polityki społecznej w Polsce*, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2003.

Sierpowska I., *Pomoc społeczna. Przepisy z wprowadzeniem*, Oficyna Wolters Kluwer, Warszawa 2008.

Staręka-Piasek J., *Ustawa o zatrudnieniu socjalnym. Wyzwania i ograniczenia*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Rymśza (red.), *W stronę aktywnej polityki społecznej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2003.

¹⁸ D. Trawkowska, wyd. cyt., s. 300-302.

- Trafiałek E., *Praca socjalna w modelu aktywnej polityki społecznej*, „Praca Socjalna” 2008, nr 1.
- 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.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, DzU z 2004, nr 64, poz. 593.
- Zasada-Chorab A., *ABC wywiadu środowiskowego*, Wydawnictwo Centrum, Częstochowa 2004.
- Zbyrad T., *Pracownik socjalny – zawód czy powołanie?* „Praca Socjalna” 2007, nr 3.

SOCIAL WORK IN THE SOCIAL WELFARE SYSTEM

Summary: Social work is a part of a wide range of accomplishments in the social welfare system. The Social Welfare Act defines the social worker's tasks as a professional activity which aim is to help individuals and families to reinforce or restore the ability to live in the society. The beginnings of social work in Poland are connected with the tradition of the social education and the work of Helena Radlińska. The Committee of the European Council classified it as a professional activity in 1967. In present-day Polish realities the social worker's tasks are concentrated on the threats connected with the living conditions of individuals and families. Its main agents are social workers who are mainly employed in social security agencies. In Poland in 2008 over 2300 people living in about 800 thousand families were provided with social work, that is approximately 6% of the whole society.