Ewelina Okrutny

Wybrane uwarunkowania pracy socjalnej z rodziną

Pedagogika Rodziny 5/4, 107-119

2015

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MUZEUM HISTORII POLSKI

Pedagogika Rodziny. Family Pedagogy
nr 5(4)/2015, ss. 107–119

Ewelina Okrutny
Katolicki Uniwersytet Lubelski

Wybrane uwarunkowania pracy socjalnej z rodziną

Selected determinants of social work with family

Abstract: This article is an attempt to present the main determinants of social work in Poland. In the appearance of specifics of this profession, institutional and personal context were taken into account. Institutional aspect describes changes within social assistance, wfich took place after 1989. In the area of personal skills description focus on three important elements that create the silhouette of social worker. These are: knowledge, abilities and ethical values that this profession should be characterized by. In this area not without significance is the issue of social assistance clients, who are the recipient group of social assistance. It is them, who mostly create the direction of development of modern social work, and more broadly – social assistance.
Key-words: social work, determinants, family, social assistance

Wprowadzenie

Pracę socjalną ogólnie można określić jako działalność zawodową, zmierzającą do wspomagania ludzi pozostających w trudnej sytuacji życiowej. Dokonuje się to za pomocą specjalnych metod oraz w określonym kontekście instytucjonalnym. Praca socjalna ujmowana jest działalnością pomocową, niezależnie czy jest wykonywana zawodowo, czy ochotniczo, indywidualnie, czy w formie zinstytucjonalizowanej [Szostek 2011].Pracę socjalną wykonują pracownicy socjalni, czyli ludzie realizujący zadania z zakresu świadczeń pomocy społecznej. Pomagają oni klientom rozwiązywać życiowe problemy i realizują politykę społeczną państwa [Koperek 2010]. Pracownik socjalny ma bardzo szerokie kompetencje i zadania,

bowiem ma podejmować zróżnicowane działania wobec osób wymagających pomocy, wsparcia i opieki. Pracownik socjalny winien reagować nie tylko na potrzeby klientów, które powstają w wyniku zmian społecznych i gospodarczych (bezrobocie, bezdomność itp.), ale powinien także podejmować działania, które wynikają z dążenie do humanizacji życia i ze sprawiedliwości społecznej [Dubois, Miley 1999]. Ponieważ rodzina stanowi podstawową formę życia społecznego jest ona specjalnym przedmiotem zainteresowania pracowników socjalnych. Profesjonalnej pomocy wymagają szczególnie rodziny dysfunkcyjne, patologiczne, skonfliktowane.

Na realizację zadań z zakresu pomocy społecznej i pracy socjalnej wpływa wiele czynników. Warto przeanalizować najbardziej charakterystyczne i istotne czynniki warunkujące pracę socjalną z rodziną. W niniejszym artykule zwrócimy uwagę na te czynniki, które najpełniej ukazują specyfikę zawodu pracownika socjalnego, a są nimi przeobrażenia polityki społecznej oraz działania zainteresowanych stron, czyli pracowników socjalnych i ich klientów.

Model polityki społecznej przyjęty w Polsce po roku 1989

Realizacja zadań mieszczących się w ramach pracy socjalnej nie dokonuje się w społecznej i prawnej próżni. Zawsze czynnikiem mającym decydujący wpływ na praktyczne wykonywanie przez pracowników socjalnych powierzonych im zadań jest określony kontekst instytucjonalny. Zamknąć go można w pojęciu modelu polityki społecznej, który jest przyjęty w danym systemie państwowym. W Polsce, po roku 1989, następowała stopniowa decentralizacja państwa oraz rozwój samorządności lokalnej. Znaczący wpływ na rozwój pomocy społecznej wywarły dwie reformy administracyjne. Pierwsza miała miejsce w 1990 roku, a druga w 1999 [Krzyszkowski 2008]. W 1990 roku opieka społeczna wyjęta została spod właściwości resortu zdrowia i przekształciła się w samodzielną instytucję – pomoc społeczną. Nadzór nad nią sprawował minister pracy i spraw socjalnych [Rymsza 2012]. Ten kierunek zmian potwierdziła uchwalona jesienią tego samego roku (29 listopada) ustawa o pomocy społecznej (Dz. U. 1990, Nr 87, poz. 506). Utworzyła z pomocy socjalnej instytucję polityki społecznej państwa, a z pracowników socjalnych odrębny zawód. Ustawa ta określiła podstawowe zasady oraz obowiązki w obrębie administracji rządowej oraz samorządowej w dziedzinie świadczeń pomocy społecznej [Wódz 1996]. Ponadto wprowadziła pewne nowości, których nie było w okresie międzywojennym i PRL. Było to m. in. zobowiązanie potencjalnych beneficjentów do współpracy z pomocą społeczną, czy też możliwość ubiegania się o środki pieniężne, mające zwiększyć ich możliwość do ekonomicznego usamodzielnienia. Zaznaczyć również trzeba, że w funkcjonującej uprzednio opiece społecznej nie było wzmianki o pracy socjalnej, która współcześnie jest podstawą działalności pomocowej [Zalewski 2006]. Prawodawca preferował

świadczenia pieniężne, a podstawą ich otrzymywania były bieżące dochody, czy też ich brak [http://library.fes.de/pdf-files/bueros/vifaost/a94-03833-10.pdf dostęp: 07.10.2014 r.].W 1991 r. została wprowadzona wspólna administracja pomocy społecznej na szczeblu rządowym (wojewódzkim oraz centralnym) oraz samorządowym (gminnym). Instytucje samorządowe świadczyły usługi w miejscu zamieszkania, rządowe zaś pełniły funkcje organizujące [Krzyszkowski 2002].

Bardzo ważnym czynnikiem wpływającym na strukturę i jakość pracy socjalnej była reforma administracyjna, która dokonała się w roku 1999 roku. Oprócz gmin wprowadzono dwa kolejne szczeble samorządu terytorialnego: powiaty i województwa samorządowe. Funkcje nadzorcze pełniły nowe placówki rządowe, czyli Wojewódzkie Wydziały Polityki Społecznej (w Urzędach Wojewódzkich) oraz w Urzędach Marszałkowskich regionalne centra polityki społecznej. Na szczeblu lokalnym powstały Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie, zaś w miastach na prawach powiatów: Miejskie Centra Pomocy Rodzinie. Ustawodawca poszczególnym jednostkom organizacyjnym pomocy społecznej przypisał zadania, które określił jako własne, bądź zlecone. Gminne Ośrodki Pomocy Społecznej i Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie stały się podstawowymi instytucjami pomocy społecznej na szczeblu lokalnym. Gminy odpowiadają za pomoc środowiskową – w ich gestii jest zaspokajanie podstawowych potrzeb bytowych swoich mieszkańców (wypłacanie zasiłków, świadczenia rzeczowe, praca socjalna). Powiaty organizują opiekę instytucjonalną, ich klientami są wybrane grupy społeczne, głównie sieroty, niepełnosprawni, chorzy psychicznie, uchodźcy [Rybka 2006].

Prawo do pomocy ze strony państwa tym jednostkom i grupom, które nie są w stanie same sobie poradzić w pokonywaniu trudności zostało zagwarantowane w art. 67 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z roku 1997 (Dz. U. 1997, Nr 78, poz. 483), podstawą zaś obecnego systemu społecznego jest ustawa o pomocy społecznej z roku 2004 (Dz. U. 2009 r., Nr 175, poz. 1362). Akt ten zastąpił ustawę z dnia 29 listopada 1990 r. Jego celem stało się dostosowanie systemu społecznego do warunków społeczno-gospodarczych. Znaczna część ustawy podejmuje problematykę patologii społecznej oraz zawiera reguluje związane z powrotem do normalnego życia wszystkich tych, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji [Kozak 2012].

Na kształt i zakres zajęć podejmowanych przez pracowników socjalnych i pomoc społeczną wpływ miały także: ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. 2010, Nr 234, poz. 1536 z późn. zm.), ustawa z 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym (Dz. U. 2003, Nr 122, poz. 1143), ustawa z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych (Dz. U. 2003, Nr 228, poz. 2255), ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. 2004, Nr 99, poz. 1001 z późn. zm.), ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (Dz. U.

2005, Nr 180, poz. 1493), oraz najnowsza, ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz. U. Nr 149, poz. 887). Ta ostatnia wprowadza funkcję tzw. asystenta rodziny, który współpracując z pracownikiem socjalnym udziela rodzinie pomocy w tych wszystkich sferach życia, w których rodzina przeżywa trudności4.

Wspomniana wyżej zasada decentralizacji [por. art. 15 ust. 1 Konstytucji RP] władzy publicznej wymaga dla jej poszanowania wypracowania modelu zarządzania sprawami publicznymi we wszystkich dziedzinach podlegających temu procesowi. Nie ulega wątpliwości, iż szczególnemu monitoringowi powinny podlegać procesy kształtujące obszar polityki i pomocy społecznej. Obszar ten bowiem bezpośrednio dotyka interesów każdej jednostki oraz rodziny. To w instytucjach publicznych upatrują one zarówno oparcia dla własnych, często elementarnych potrzeb socjalnych, jak i akceptacji dla przedsięwzięć wykraczających poza podstawowe potrzeby (np. potrzebę solidarności). Struktura instytucjonalna państwa musi być zatem tak zdecentralizowana, aby efektywność realizowanej polityki społecznej (socjalnej) była możliwie największa, a narzędzia ją mierzące były adekwatne do aktualnych warunków instytucjonalnych i społecznych. Zmieniające się potrzeby jednostek i rodzin wymuszają zmiany w systemie pomocowym państwa. Najważniejsze jest jednak to, aby państwo za pomocą swych instytucji pomocowych jedynie wspierało najbardziej potrzebujących, nie zaś ich wyręczało. Powrót do samodzielności jednostek i rodzin powinien być miarą sukcesu polityki społecznej państwa.

Pracownicy socjalni

W pracy socjalnej z indywidualnym człowiekiem i całym systemem rodzinnym znaczącą rolę odgrywają czynników obiektywne (normy prawne, polityka socjalna państwa, kultura pedagogiczna itd.) oraz elementy subiektywne, które wyrażają się w postawach samych pracowników socjalnych, które mogą być mniej lub bardziej profesjonalne. Do głównych elementów świadczących o profesjonalizmie pracownika socjalnego zaliczyć można: wiedzę, umiejętności i uznawane wartości.

Wiedza

Mówiąc o zasobie wiedzy pracownika socjalnego chodzi przede wszystkim o wiedzę usystematyzowaną. Wiedza z zakresu pomocy społecznej jest nierozerwalnie związana ze zdobytym wykształceniem. Zgodnie z obowiązującymi przepisami pracownikiem socjalnym może zostać osoba, która otrzymała dyp-

[4] Szerzej o zawodzie asystenta rodziny m.in.: A. Żukiewicz, *Asystent rodziny: nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin: od opieki i pomocy do* wsparcia, Kraków 2011; M. Świderska, *Asystent rodziny-współczesna forma pomocy rodzinie*, Łódź 2013; I. Krasiejko, *Zawód asystenta rodziny w procesie profesjonalizacji: wstęp do teorii i praktyki nowej profesji społecznej*, Toruń 2013.

lom potwierdzający ukończenie kolegium służb społecznych[5], bądź uzyskała dyplom studiów wyższych na kierunku praca socjalna. Dodatkowo pracę w takim charakterze może wykonywać osoba, która ukończyła studia wyższe na innych kierunkach studiów (pedagogika, pedagogika specjalna, politologia, polityka społeczna, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie), w czasie których zrealizowała specjalność przygotowującą do zawodu pracownika socjalnego [art. 116 ust.1 Ustawy o pomocy społecznej z 2004 r.]. Z założenia wynika, że wysoki poziom wykształcenia, przekłada się na wysoki poziom profesjonalizacji. Tak więc wszystko to, co składa się na zawód pracownika socjalnego powinno być oparte na wiedzy dotyczącej metod i technik pracy socjalnej, procesu pomagania, a także na tych wszystkich dziedzinach nauki wyżej wspomnianych [Łuczyńska 1996].

Poziom wiedzy jest ujmowany dwuwymiarowo. W obrębie pierwszego wymiaru powinny znaleźć się elementy traktowane jako niezbędne. Szeroki zestaw wiedzy powinien zawierać takie dyscypliny, jak: psychologia, psychiatria, gerontologia, prawo, pedagogika, polityka społeczna oraz zakres wiedzy medycznej. Węższe ujęcie wskazuje, iż do podstawowej wiedzy z zakresu pracy socjalnej powinno zaliczyć się jedynie znajomość ustawy o pomocy społecznej. W skład drugiego wymiaru powinien wchodzić poziom biegłości we wcześniej wymienianych obszarach. Od szerokiej wiedzy psychologicznej, pedagogicznej i społecznej, poprzez znajomość podstaw tych dziedzin, podstaw prawa oraz psychiatrii, do sformułowań „troszeczkę z psychologii, troszeczkę z metodyki pracy socjalnej, troszeczkę z prawa" [Olech 2010, s. 120]. Stąd pracownicy socjalni korzystają w znacznej mierze z wiedzy powstałej wewnątrz ich własnej dziedziny [Garvin, Seabury 1996].

Pracownicy socjalni w swej pracy spotykają się z wieloma problemami, dzięki czemu mają możliwość ich rozpoznawania, badania oraz rozumienia. W ten sposób uzyskują „wiedzę z doświadczenia". Dlatego też w praktyce przydają się dwa rodzaje wiedzy: teoretyczna oraz proceduralna. Pierwsza z nich opiera się na przyjętych założeniach teoretycznych, które m. in. mogą wyjaśniać przyczyny pewnych zjawisk. Drugi rodzaj wiedzy jest wiedzą praktyczną, ukierunkowaną na rozwiązywanie problemów [Kamiński 2004].

Wiedza niezbędna w pracy socjalnej ma charakter interdyscyplinarny. Pracownik socjalny musi poruszać się w obrębie wielu dyscyplinach naukowych. W jego pracy nie wystarczy jedynie znajomość ustawy i podstaw prawnych. Wykonując swe zadania musi on stać się zarówno pedagogiem, jak i psychologiem, socjologiem, politologiem

[5] Moduły oraz liczbę godzin przyznanych na ich realizację określa Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 kwietnia 2012 r. w sprawie specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny. Dla specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 26 września 2012 r. w sprawie specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej.

w zależności od wymogów sytuacji. Wiedza jest podwaliną do określenia umiejętności pracownika socjalnego. Zasób wiedzy często warunkuje zakres opanowanych umiejętności. Stąd nasuwa się wniosek, iż lepsze przygotowanie teoretyczne zwiększa umiejętności praktyczne pracownika socjalnego.

Umiejętności

Za umiejętności przyjmuje się pewnego rodzaju sprawności wykorzystujące odpowiednią wiedzę w czasie wykonywania pewnych określonych zadań. Jest to sprawdzona wykonalność osiągania celu przy zastosowaniu skutecznych sposobów działania [Nocuń, Szmagalski 1999]. Istnieją umiejętności, które nabywamy w toku kształcenia i działania, ale są też umiejętności, które pozostają indywidualne i charakterystyczne dla każdego człowieka. Te drugie to cechy osobowości. Na osobowość składają się trwałe, niepowtarzalne cechy, scalone w jedną całość. Powstają one za sprawą ról wyznaczonych człowiekowi przez kulturę oraz w wyniku indywidualnych doświadczeń jednostki. Osobowość często jest używana zamiennie z takimi terminami, jak psychika, charakter, ogólna charakterystyka człowieka [Stepulak 2001].

Niezwykle ważna w pracy pracownika socjalnego jest zdolność empatii, czyli umiejętność odczuwania stanów emocjonalnych innych, przyjęcia ich myślenia, patrzenie na sprawy z ich punktu widzenia. Jest to zdolność współodczuwania z innymi, dzięki niej można zrozumieć zachowania innych osób, pomóc im rozwiązać problemy [Stepulak 2010]. Dzięki empatycznej postawie pracownik socjalny może łatwiej pracować. Wczuwanie się w sytuację rodziny potrzebującej wsparcia pozwala mu wyciągać wnioski, zwracać uwagę na rzeczy istotne, pozwala unikać wzajemnego obwiniania i sprawia, że współpraca stanie się owocniejsza. Z empatią nierozerwalnie związane są umiejętności komunikacyjne. Chodzi tutaj w znacznej mierze o łatwość nawiązywania kontaktów z rodzinami, utrzymywanie z nimi rozmowy, słuchanie i wysłuchiwanie. Niezwykle ważna jest także postawa ekstrawertywna, czyli kierowanie swoich działań, percepcji na zewnątrz. Jest to zajmowanie się i czerpanie korzyści ze środowiska społecznego. Chodzi tu przede wszystkim o otwarcie się na drugiego człowieka, gotowość do współpracy z nim.

Za fundament pracy socjalnej można uznać umiejętność rozwiązywania problemów. Można je pokonać w sytuacji wypracowania nowych metod działania w sytuacjach trudnych. Pomaganie osobom, które nie są w stanie same poradzić sobie ze swoimi problemami jest zadaniem pracowników socjalnych. Na swej drodze mogą oni jednak zetknąć się z problemami także w osiąganiu własnych celów zawodowych, czy też z problemami, których doświadczają ich partnerzy. Stąd pracownik socjalny sam winien nie tylko uczyć swoich klientów właściwego wychodzenia z problemów, ale także powinien sprawnie rozwiązywać problemy

pojawiające się w pracy oraz we współpracy z partnerami. Komunikatywność ma niezwykle ważne znaczenie. Poprawne porozumiewanie się występuje na płaszczyźnie pracownik socjalny – klient oraz między samymi pracownikami oraz innymi współpracownikami. Konflikty są naturalnym zjawiskiem, jednak te nierozwiązane rodzą w człowieku frustrację, a ta z kolei prowadzi do agresji lub apatii. Oba zachowania nie są odpowiednie i powodują trudności w osiąganiu celów. Takie sytuacje mają miejsce nierzadko także wśród osób korzystających z pomocy społecznej. Często pracownik socjalny w takich momentach przyjmuje rolę mediatora [Nocuń, Szmagalski 1996].

Ważne są także umiejętności związane z metodyką i techniką pracy socjalnej. Chodzi przede wszystkim o właściwą ocenę sytuacji rodziny, postawienie odpowiedniej diagnozy, podejmowanie decyzji, szybką interwencję. Do umiejętności pracownika socjalnego należą także te wszystkie aspekty, które dotyczą jego sprawnego działania. To takie umiejętności, jak zorganizowanie czasu i pracy, systematyczność pracy, umiejętne koordynowanie współpracy z różnymi organami, które współpracują z pomocą społeczną (zaspokajanie potrzeb klientów). Ważna jest także umiejętność nabrania dystansu do pracy, rozładowywanie napięć wewnętrznych oraz przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu [Olech 1998].

Aktualnie wskazuje się, że w zawodzie pracownika socjalnego powinny być realizowane umiejętności metodyczne, społeczne, właściwego stosowania prawa, umiejętności wyznaczania odpowiednich instytucji zajmujących się problemami społecznymi, a także umiejętności menadżerskie, podejmowania decyzji i interwencji oraz stosowania wiedzy w praktyce [Rybczyńska, Olszak-Krzyżanowska 1995].T. Kaźmierczak i M. Łuczyńska [1998] mówią o wymaganych predyspozycjach osobowościowych, takich jak m.in. szacunek, pozytywne nastawienie do klienta, autentyczność, empatia, radość życia, wrażliwość, odwaga, elastyczność, tolerancja.

W skład umiejętności metodycznych wchodzą m. in. obserwacja, analiza, wnioskowanie, diagnoza społeczna oraz plan działania, porady wraz z elementami psychoterapii, stosowanie w praktyce metod i technik monitorowania i ewaluacji oraz interwencji socjalnej i pracy opiekuńczej. Umiejętności społeczne to w głównej mierze wspomniana już komunikacja, zrozumienie, empatia, zdolność do współpracy z klientami oraz innymi osobami z otoczenia [tamże], kompetencja do podjęcia roli mediatora, a niekiedy negocjatora, do organizacji i prowadzenie grup zadaniowych, aktywizacji społeczności lokalnej. Umiejętności menadżerskie to w szczególności nadzór, rozwiązywanie problemów, przewidywanie potrzeb, zdobywanie zasobów, inicjowanie i współrealizowanie projektów społecznych, negocjacje, pozyskiwanie partnerów do współdziałania, zdobywanie funduszy [Stankiewicz 2001].

Jak już wspomniano w pracy socjalnej z rodziną można mówić o pewnych metodach. Z reguły dominuje model nastawiony na interwencję, skoncentrowany

na wprowadzeniu zmian w rodzinie, który wymaga diagnozy sytuacji rodziny. Nierzadko takie podejście wymusza indywidualny stosunek do rodziny. A ten koncentruje się na poszczególnych elementach systemu rodzinnego, na poszczególnych problemach, na konkretnym człowieku. Po roku 1989 w Polsce występowały dwa modele pracy socjalnej z rodziną. Jeden opierał się na interwencji w sytuację rodzin wymagających wsparcia (model nieprofesjonalny), drugi zaś funkcjonował w oparciu o ustawę z 1990 r. i polegał w szczególności na udzielaniu świadczeń rodzinom potrzebującym [Kotlarska-Michalska 2012]. Obecnie „ustawowy" model pracy z rodziną opiera się na wspomnianej już ustawie o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Ustawa ta przede wszystkim podkreśla wzmocnienie roli i funkcji rodziny oraz jej reintegrację poprzez systematyczną z nią pracę, jak również pomoc w opiece i wychowaniu dzieci. System pieczy zastępczej zniesiony został natomiast do roli środka o charakterze *ultima ratio* [Kuszczuk 2012].

Wyżej podany zbiór cech jest jedynie zbiorem idealnym i pożądanym. Trudno jest jednak znaleźć pracownika socjalnego, który posiadałby wszystkie wymienione właściwości. Każdy pracownik ma inny charakter i osobowość; także każdy klient jest inny i inne ma problemy. Wszystkie umiejętności należy dostosować do wymagań konkretnego przypadku. Stąd niektóre sytuacje będą rozwiązane lepiej i sprawniej, inne zaś będą potrzebowały dłuższego czasu i większego wysiłku. Jak przekonuje M. Davies praca socjalna to działalność twórcza. Po opanowaniu umiejętności, sztuka w tym zawodzie staje się elementem niezbędnym [Davies, 1998]. Pracownik socjalny napotyka wszak wciąż nowe sytuacje, dla których proces pomocowy nie może zamknąć się w sztywnych i niezmiennych ramach.

Wartości

Praca z rodzinami, które nie radzą sobie w życiu codziennym, które pozostają w pewien sposób na marginesie życia społecznego wymaga od pracowników socjalnych zachowania określonych standardów i regulacji. To wartości w ostateczny sposób regulują praktykę zawodu. Stąd niezmiernie ważna jest zgodność przekonań pracownika socjalnego z ustalonymi standardami zawodu.

Wartości pełnią bardzo ważną rolę zarówno w życiu zawodowym, jaki prywatnym. Przede wszystkim zapobiegają stereotypom oraz rutynie, co sprzyja motywacji do ciągłego doskonalenia siebie. Zapobiegają wypaleniu zawodowemu i chronią przed monotonią w pracy, z racji tego, że każda rodzina to inny przypadek, co wymaga stosowania różnych procedur. Wartości zwiększają efekty pracy, wzbogacają doświadczenia, podnoszą walory osobiste. Dzięki nim możliwa jest postępowanie zgodne ze standardami pracy socjalnej, a w perspektywie postępowanie zgodne z własnymi poglądami (z własnym sumieniem) [Rybczyńska, Olszak-Krzyżanowska 1995].

Wartości obowiązujące w zawodzie pracownika socjalnego zostały zawarte w specjalnych kodeksach etycznych. Kodeks jest pewnego rodzaju przewodnikiem w przypadku dylematów etycznych, jakie pracownik napotyka na swej drodze zawodowej [Dubois, Miley 1999]. W Polsce normy etyczne związane z pracą socjalną zostały określone w powstałym w 1998 r. Kodeksie Etycznym Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych [http://wartowiedziec.org/index.php/pomoc-spoleczna/pracownik-samorzadowy/7320-kodeks-etyczny-polskiego-towarzystwa-pracownikow-socjalnych dostęp: 10.10.2014 r.]. Reguluje on zasady postępowania pracowników socjalnych. Kodeks składa się z sześciu działów. Pierwszy zawiera ogólną postawę i sposób postępowania pracownika socjalnego. Dział drugi dotyczy zagadnienia odpowiedzialności pracownika socjalnego wobec klienta. Dział trzeci to wskazania etyczne pracownika socjalnego dotyczące relacji ze współpracownikami. Część czwarta odnosi się do zobowiązań pracownika socjalnego wobec pracodawcy. Dział piąty zawiera kwestie odpowiedzialności wobec własnego zawodu. Ostatnia część dotyczy zobowiązań wobec społeczeństwa (działanie na rzecz dobra ogólnego, idea sprawiedliwości społecznej).

Niezwykle ważne jest poznanie i stosowanie kodeksu etyki zawodowej. Nie tylko dlatego, że porządkuje on zasady i reguluje stosunki z innymi osobami, ale także dlatego, że zmusza do refleksji i ciągłego kształtowania etyki dostosowanej do coraz to nowych potrzeb. Ważne jest jednak żeby wszystkie wartości i normy postępowania nie były tylko zewnętrznymi zobowiązaniami, ale aby każdy adresat przyjął je za swoje i postępował zgodnie z nimi nie tylko w życiu zawodowym, ale na każdym etapie i w każdej sytuacji swojego życia. Trudności pojawiają się wtedy, kiedy realizacja jednej wartości powoduje niemożność realizacji innej. Zwłaszcza, gdy sami klienci prezentują antywartości. Pojawiają się wtedy dylematy odnośnie tego, jak w danej sytuacji postępować [Wawrzak-Chodaczek 2009].

Pracę socjalną kształtuje sam pracownik socjalny, jego wiedza, umiejętności i wartości, które wyznaje. Te trzy komponenty są ze sobą powiązane. Jedne wynikają z drugich. Pewne braki, czy nieprawidłowości pojawiające się w jednym z tych zakresów mogą skutkować trudnościami i zaburzeniami w całym systemie pomocy rodzinie. Ważne jest więc by wciąż rozwijać i udoskonalać te zasoby. To przecież one w głównej mierze decydują o tym, czy pracownik socjalny będzie profesjonalistą w swej dziedzinie.

Klienci pomocy społecznej

Oczywiście podstawowym elementem pomocy społecznej i pracy socjalnej są klienci. Ustawa o pomocy społecznej określa kryteria, na podstawie których może zostać udzielona pomoc osobom i rodzinom [art. 7 Ustawy o pomocy społecznej]. Oczywiście efektywność pracy socjalnej warunkują relacja pracowni-

ka socjalnego z klientem i jego rodziną. Jest to starcie dwóch stron i osobowości, które niosą za sobą wiedzę, umiejętności, wartości. Współpraca powinna opierać się na atmosferze wzajemnego zaufania [Szostek 2011]. Kiedy rodzina jest chętna do współpracy i chce poprawy swojej sytuacji, a pracownik socjalny jest profesjonalistą (posiada odpowiednią wiedzę, umiejętności i kieruje się odpowiednimi wartościami), wtedy proces pomocowy przebiega z reguły bez większych problemów. Kłopot pojawia się wtedy, gdy osoby korzystające z pomocy społecznej są trudni we współpracy. Najczęstsze przykłady braku współdziałania klientów z pracownikiem socjalnym to odmowa podpisania rodzinnego wywiadu środowiskowego, odmowa zarejestrowania się w urzędzie pracy, rezygnacja ze stażu, niepodjęcie pracy zarobkowej, odmowa przedstawienia dodatkowych dokumentów, zaświadczeń [Chrapek, Łukasiewicz i in. 2010]. Dodatkowo można tu wskazać roszczeniowy charakter niektórych klientów, a także wieloletnie korzystanie z pomocy społecznej, które staje się sposobem na życie.

Istnieją pewne przeszkody, które pojawiają się w relacji pomocowej między pracownikiem socjalnym a rodziną. Po pierwsze każda rodzina ma inną sytuację, różnicuje je jakość relacji, struktura, wyznawane wartości itp. Ponadto pracownicy socjalni są obciążeni pewną presją zawodu, w którym nie ma miejsca na popełnianie błędów czy dopuszczanie się uchybień. Do tego dochodzi niewydolność finansowa i nieprzejrzystość systemu pomocy [Liberska 2010, Szczepkowski 2010]. Sama zaś pomoc stała się przy tym obowiązkiem zawodowym, za który otrzymuje się wynagrodzenie. Aby pomóc rodzinie w życiowym usamodzielnieniu stworzono zawód asystenta rodziny. Należy jednak nadmienić, iż to właśnie pracownik socjalny pracuje metodą asystentury, jako że nie w każdej gminie jak dotąd jest stanowisko asystenta rodziny. W zasadzie różnicą między asystentem rodziny a pracownikiem socjalnym jest to, iż ten drugi przeprowadza wywiad środowiskowy, udziela świadczeń. Obydwa zawody mają w swych zadaniach wykonywanie pracy socjalnej [Szpunar 2014]. Z osobistego doświadczenia pracy jako asystenta rodziny mogę stwierdzić, być może kontrowersyjnie, iż praca socjalna wykonywana przez asystenta jest skuteczniejsza niż działania pracownika socjalnego. Asystent rodziny zna rodzinę znacznie lepiej, ma większą styczność z rodziną, a mianowicie pracuje w jej środowisku życia, spędza z nią więcej czasu, przez co szybciej może zostać wytworzona więź zaufania i pomocy między stronami. Asystent rodziny przebywa w jej towarzystwie, jest obecny przy załatwianiu nawet najbardziej trywialnych spraw. Ta obecność sprawia, że rodzina stopniowo się otwiera przed taką osobą. Nie da się poznać wszystkich problemów, tajemnic rodziny, spotykając się z nią w pewnych odstępach czasu. Dopiero stała obecność w rodzinie, wspólne z rodziną pokonywanie bieżących problemów otwiera jej członków na współpracę i rodzi chęć zmiany swojej sytuacji.

Zakończenie

Na funkcjonowanie pracy socjalnej w obecnych realiach ma wpływ wiele czynników. Współcześnie praca ta przechodzi przeobrażenia, dostosowując się do ciągle zmieniających wymogów społecznych, czego wyrazem jest w coraz szerszym zakresie upowszechnianie się profesji *asystent rodziny*. Zawsze jednak rola pracownika socjalnego (a także asystenta rodziny) wiąże się z działaniami pomocowymi i wsparciem. Pomoc społeczna winna nowiem budować systemy wsparcia jednostek oraz zmierzać do poprawy problemowych (trudnych, konfliktowych, patologicznych) sytuacji rodzin, które znajdują się w potrzebie. Nie do przecenienia pozostaje w tym procesie czynnik ludzki oraz instytucjonalny. I to on wymaga stałego doskonalenia. Przemiany powinny iść w kierunku coraz lepszego poznania specyfiki funkcjonowania rodzin problemowych oraz udoskonalania sposobów współpracy z nimi. Nie można przy tym zapominać, że obydwie współpracujące ze sobą strony mają prawo do popełniania błędów. Ważne w procesie pomocy jest dostrzeganie błędów oraz wola ich naprawy.

Bibliografia

Chrapek M., Łukasiewicz A., Słoma K., Szrajda M. (2010), *Pomoc społeczna w pytaniach i odpowiedziach – wybrane zagadnienia*, Warszawa.

Davies M. (1998), Czerpanie przez pracownika socjalnego z zasobów własnego „ja" [w:] Kwaśniewski J. (red.), Praca socjalna. Pomoc społeczna, Katowice.

DuBoisB., Miley K. K. (1999), Praca socjalna - zawód, który dodaje sił, Katowice.

Garvin C. D., Seabury B. A. (1996), Działania interpersonalne w pracy socjalnej, T I, Warszawa.

Kamiński T. (2004), Praca socjalna i charytatywna, Warszawa.

Kaźmierczak T., Łuczyńska M., Wprowadzenie do pomocy społecznej, Katowice 1998.

Koperek J., Koperek A. (2010), Warsztat pracownika socjalnego w Polsce. Aspekty społeczne, [w:] Stepulak M. Z., Gorbaniuk J. (red.), Wybrane aspekty pracy socjalnej w warsztacie pracownika socjalnego – doświadczenia polsko-niemieckie, Lublin–Eichstätt-Ingolstadt.

Kotlarska-Michalska A. (2012), Modele pracy socjalnej z rodziną [w:] Żukiewicz A. (red.), Praca socjalna w służbie ludziom, Toruń.

Kozak M. (2012), Rozwój służb społecznych po 1989 roku oczami praktyka [w:] Rymsza M. (red.), Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem, Warszawa.

Krzyszkowski J. (2002), Nowa rola służb społecznych w jednoczącej się Europie a pomoc społeczna w Polsce [w:] Frysztacki K., Piątka K. (red.), Wielowymiarowość pracy socjalnej, Toruń.

Krzyszkowski J. (2008), Pomoc społeczna. Szkic socjologiczny, Warszawa.

Kuszczuk A. (2012), Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, Wrocław.

Liberska H. (2010), Rodzina jako kontekst rozwoju [w:] Sobczak-Michałowska M., Kozubska A. (red.), Budowanie systemu wsparcia dla rodziny – możliwości i ograniczenia, Bydgoszcz.

Łuczyńska M. (1996), O odpowiedzialności etycznej pracownika socjalnego [w:] Kaźmierczak T., Łuczyńska M. (red.), Wprowadzenie do pomocy społecznej. Wybrane zagadnienia, Warszawa.

Nocuń A. W., Szmagalski J. (1996), Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie. Porozumiewanie się, rozwiązywanie problemów i konfliktów, Warszawa.

Nocuń A. W., Szmagalski J. (1999), Umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie, Katowice.

Olech A. (1998), O miejscu etyki w standardach profesjonalnych pracowników socjalnych [w:] T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska (red.), Wprowadzenie do pomocy społecznej, Katowice.

Olech A. (2010), Etyka w profesjonalnych standardach pracowników socjalnych (na podstawie badań empirycznych) [w:] Kaczyńska W. (red.), O etyce służb społecznych, Warszawa.

Rybczyńska D. A., Olszak-Krzyżanowska B. (1995), Aksjologia pracy socjalnej - wybrane zagadnienia. Pracownik socjalny wobec problemów i kwestii społecznych, Warszawa.

Rybka I.(2006), Diagnoza pomocy społecznej w Polsce w latach 1991-2006. Możliwości i bariery zastosowania instrumentów ekonomii społecznej w pomocy społecznej, "Ekonomia społeczna teksty", nr 23.

Rymsza M. (2012), Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce [w:] Rymsza M. (red.), Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem, Warszawa.

Stankiewicz L. (2001), Pracownicy socjalni – zmiany koncepcji zawodu i problemy pracy zawodowej [w:] Kawczyńska-Butryn Z. (red.), Koncepcje opieki i zawody opiekuńcze. Pracownicy socjalni i pielęgniarki, Olsztyn.

Stepulak M. Z. (2001), Wybrane zagadnienia z psychologii osobowości, Lublin.

Stepulak M. Z. (2010), Dyspozycje osobowościowe i kwalifikacje moralne pracownika socjalnego [w:] Stepulak M. Z., Gorbaniuk J. (red.), Wybrane aspekty pracy socjalnej w warsztacie pracownika socjalnego – doświadczenia polsko-niemieckie, Lublin – Einchstätt – Ingolstadt.

Szczepkowski J. (2010), W poszukiwaniu współpracy z rodziną [w:] Sobczak-Michałowska M., Kozubska A. (red.), Budowanie systemu wsparcia dla rodziny – możliwości i ograniczenia, Bydgoszcz.

Szostek A. (2011), Specyfika pracy socjalnej w ośrodkach pomocy społecznej [w:] Mazur J. (red.), Praca socjalna jako profesja i dar, Lublin-Kraków.

Szpunar M. (2014), Asystent rodziny jako działanie profesjonalne na rzecz rodzin wieloproblemowych [w:] Piorunek M. (red.), Pomoc-wsparcie społeczne-poradnictwo. Od teorii do praktyk, Toruń.

Wawrzak-Chodaczek M. (2009), Wartości drogowskazem w pracy socjalnej [w:] Dziewiecka-Bokun L., Kędzior J. (red.), Wartości społeczne w służbie publicznej, Toruń.

Wódz K. (1996), Praca socjalna w środowisku zamieszkania, Warszawa.

Zalewski D. (2006), Opieka i pomoc społeczna. Dynamika instytucji, Warszawa.

Netografia:

http://wartowiedziec.org/index.php/pomoc-spoleczna/pracownik-samorzadowy/7320-kodeks-etyczny-polskiego-towarzystwa-pracownikow-socjalnych

[http://library.fes.de/pdf-files/bueros/vifaost/a94-03833-10.pdf dostęp: 07.10.2014 r.]