

# Józef Młyński

---

## Praca socjalna : procedury działań instytucjonalnych

---

Studia nad Rodziną 17/2 (33), 159-180

---

2013

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](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

ks. Józef MŁYŃSKI – WSR UKSW Warszawa

## PRACA SOCJALNA – PROCEDURY DZIAŁAŃ INSTYTUCJONALNYCH

„Praca socjalna jest działaniem prowadzonym przez człowieka dla człowieka. Dlatego ani obszerna wiedza fachowa, ani wieloletnie doświadczenie nie gwarantują stuprocentowego sukcesu tej pracy, nie czynią jej efektów w pełni wymiernymi i przewidywalnymi. Czy naprawdę wiemy, co dzieje się w życiu innych osób, co ma dla nich znaczenie? Na pewno jest to więcej niż możemy dostrzec. Jesteśmy opiekunami ludzi tęskniących za lepszym światem”.

[Werner Reichmann]

*Praca socjalna należy do ważnych zagadnień współczesności. Jako dyscyplina naukowa dotyczy szeroko rozumianych form pomocy świadczonych na rzecz jednostki i rodziny. Jest zatem profesjonalnym działaniem pracowników socjalnych polegającym na wydobywaniu i pomnażaniu sił ludzkich, na ich usprawnianiu i organizacji wspólnego działania dla dobra ludzi. Realizatorami pracy socjalnej na poziomie instytucjonalnym są pracownicy socjalni, którzy poprzez podejmowanie właściwych etapów pomagają członkom społeczeństwa wyjść z dramaturgii ich ludzkiego bytowania. Pomaganie to dokonuje się zgodnie z procedurami instytucjonalnymi.*

*Jednostka, gdy trapią ją problemy, powinna zgłosić się po pomoc instytucjonalną. Człowiek bowiem, jak stwierdza B. Szatur-Jaworska, jest najwyższą wartością, dlatego ma nienaruszalne prawo do samostanowienia i usamodzielnienia, zaś pracownik socjalny jest opiekunem ludzi tęskniących za lepszym światem.*

**Słowa klucze:** praca socjalna, instytucja, pomoc, jednostka, rodzina, wsparcie.

## 1. Wstęp

Narodziny pracy socjalnej datuje się na XIX wiek, a dokładnie rok 1917. Ojczyzną tej dyscypliny naukowej są Stany Zjednoczone, ale również ważnymi ośrodkami jej rozwoju były: Wielka Brytania (zwłaszcza Ustawy Elżbietańskie 1906 r., które regulowały kwestie socjalne) oraz Niemcy. Również Polska, szczególnie po drugiej wojnie światowej mocno wpisuje się w rozwój tej dyscypliny naukowej, która w początkowym etapie dotyczyła zagadnień pomocy społecznej. Dopiero w ostatnim czasie zyskała status samodzielności.

Semantyka pojęcia „praca socjalna” jest rozumiana wieloznacznie. Najczęściej zwraca się uwagę na jej interpretacje w sensie wąskim i szerokim oraz potocznym i naukowym. W sensie wąskim jest pewną formą wspierania jednostek, które zagubiły się na polu własnej egzystencji. W sensie szerokim obejmuje pracę na rzecz szeroko rozumianego wsparcia społecznego, a szczególnie tych obszarów, w których jednostki, rodziny nie radzą sobie z własnymi problemami, zaspokajaniem potrzeb na poziomie ekonomicznym i społecznym, kulturowym.

W rozumieniu potocznym praca socjalna jest cechą filantropii, dobroczynności świadczonej na rzecz innych osób, w szczególności biednych, bezdomnych, starszych, patologicznych rodzin, „upadłych i bezradnych”. Może być też określana jako forma wspierania słabych. W ten sposób człowiek dokonuje afirmacji siebie, przekraczając przestrzeń własnej osobowości, by uczynić dar pomocy dla kogoś drugiego. Jest to swego rodzaju transgresja osoby w kierunku potrzebujących. Zjawiskiem tym zajmował się J. Koziellecki<sup>1</sup>, który wyróżnił 4 poziomy transgresji:

- ku rzeczom,
- ku ludziom,
- ku symbolom,
- ku sobie.

W szczególności transgresja człowieka dotyczy przekraczania jego własnego bytowania i dzielenia się nim z innymi na poziomie zaspokajania ich podstawowych potrzeb, by osiągnęli przynajmniej minimum egzystencji, samowystarczalności i samodzielności. Praca socjalna w sensie potocznym to również pewna forma niesienia pomocy innym w myśl słów św. Pawła „jedni drugich brzemiona noście”.

Praca socjalna w sensie naukowym polega na wydobywaniu i pomnażaniu sił ludzkich, na usprawnianiu i organizacji wspólnego działania dla dobra ludzi<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> J. Koziellecki, *Koncepcja transgresyjna człowieka*, Warszawa 1987.

<sup>2</sup> H. Radlińska, *Pedagogika społeczna*, Warszawa 1961, s. 354.

Według Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych praca socjalna to pewien rodzaj profesji, która nie tylko wspiera zmiany społeczne, ale próbuje rozwiązywać problemy powstałe na bazie trudnych relacji międzyludzkich. W ten sposób wzmacnia i zarazem wyzwala w członkach społeczeństwa niejako „walkę” prowadzącą do wzmacniania ich dobrostanu. Natomiast Komitet Rady Europejskiej podaje, iż „praca socjalna jest specyficzną działalnością zawodową, mającą na celu lepszą adaptację wzajemną osób, rodzin, grup i środowiska społecznego, w jakim żyją, oraz rozwijanie poczucia godności osobistej i odpowiedzialności jednostek na drodze odwoływania się do potencjalnych możliwości poszczególnych osób, do powiązań między profesjonalnych, a także sił i środków społecznych”<sup>3</sup>

Wreszcie podstawowa definicja pracy socjalnej obowiązująca obecnie na gruncie polskim zapisana została w „Ustawie o pomocy społecznej”. Według tego dokumentu pracę socjalną należy rozumieć jako działalność zawodową mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz warunków sprzyjających temu celowi<sup>4</sup>. Praca socjalna zatem to profesjonalna działalność, zmierzająca do wzmocnienia lub odzyskania zdolności jej odbiorców do prawidłowego funkcjonowania społecznego oraz do tworzenia sprzyjających ku temu warunków społecznych.

Na kanwie powyższej analizy można suponować, że praca socjalna jest:

- typem aktywności zawodowej o profesjonalnym znaczeniu;
- adresatem pracy socjalnej jest jednostka, rodzina, społeczność lokalna;
- celem pracy socjalnej jest poprawa funkcjonowania indywidualnego, społecznego: jednostek, rodzin lub grup;
- sferą aktywności i interwencji pracy socjalnej jest relacja pomiędzy jednostką a środowiskiem.

Profesjonalna praca socjalna powinna być realizowana w ramach systemu pomocy społecznej, której celem jest wspieranie osób potrzebujących pomocy na poziomie: środowiskowym, czyli w miejscu zamieszkania klienta, oraz instytucjonalnym. Dlatego też udzielana jest bez względu na posiadany dochód odbiorcy, co oznacza, że praktycznie z tej formy wsparcia może korzystać każda jednostka danej społeczności. Niemniej jednak każde działanie mające na celu wsparcie jednostki, udzielenie jej pomocy domaga się zdiagnozowania problemu i określenia jego stopnia trudności.

---

<sup>3</sup> J. M. Młyński, *Człowiek wobec pomocy. Zarys pracy socjalnej*, Tarnów 2009, s. 25.

<sup>4</sup> Ustawa o pomocy społecznej z 1997 r., art. 6, u. 12.

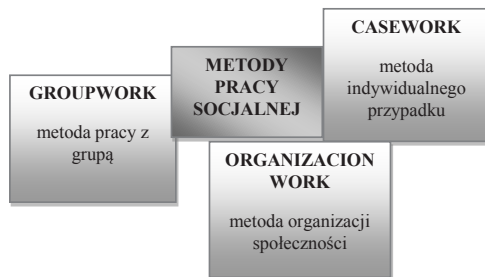
Działania, które podejmowane są w ramach pracy socjalnej pozwalają jednostkom, rodzinom i grupom społecznym zmierzyć się z problemami osobistymi, społecznymi oraz trudnościami tkwiącymi w środowisku, które niekorzystnie oddziałują na ich bytowanie. Dlatego też praca socjalna prowadzona jest:

- „z osobami i rodzinami w celu: wspomagania w rozwoju, rozwinięcia lub wzmocnienia ich aktywności i samodzielności życiowej; uzyskaniu niezbędnych środków (zasobów); ułatwienia wzajemnych interakcji pomiędzy członkami danej społeczności;
- ze społecznością lokalną w celu: podejmowania działań profilaktycznych wobec grup zagrożonych wykluczeniem społecznym, zapobiegania pogłębianiu się problemów osób /rodzin dotkniętych wykluczeniem społecznym, zapewnienia współpracy i koordynacji działań instytucji i organizacji istotnych dla zaspokajania potrzeb członków społeczności lokalnej; uczulenia organizacji na potrzeby osób/rodzin; współpracę międzyinstytucjonalną specjalistów różnych dziedzin”<sup>5</sup>.

## 2. Metody pracy socjalnej

W pracy socjalnej wyróżnia się przynajmniej trzy metody. Metodami pracy socjalnej są uporządkowane diagnostycznie i interwencyjnie procedury oraz strategie planowego wywoływania zmian w jednostkach, grupach i społecznościach. Podmiotem pracy socjalnej są zatem trzy obszary: jednostka, grupa (rodzina), organizacja (społeczność). Ich rozróżnienie implikowane jest czasem powstania, doświadczeniem empirycznym oraz teoretycznymi aspektami.

Schemat 1. Metody pracy socjalnej – rodzaje



Źródło: Opracowanie własne

<sup>5</sup> Informacje: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowie.

Na początku lat siedemdziesiątych nastąpiły pewne zmiany. W dotychczas uporządkowanej teorii pracy socjalnej zostały dołączone elementy podejścia systemowego. Wówczas zaczął dominować pogląd, iż wszystkie metody pracy socjalnej osadzone są na światopoglądzie podstawowym, który określał konieczność rozpatrywania problemów i potrzeb klientów w odniesieniu do ich ujmowanej w całości sytuacji życiowej. Nowy wymiar metod pracy socjalnej wymaga od pracownika socjalnego dobrej znajomości wszystkich odkrytych metod pracy socjalnej, w celu odpowiedniego rozeznania i zastosowania odpowiedniej metody przy rozwiązywaniu problemów, z którymi zgłaszają się jednostki potrzebujące pomocy<sup>6</sup>.

Metoda indywidualnego przypadku jest formą pomocy polegającą na rozwiązywaniu pojedynczych przypadków osoby potrzebującej wsparcia. W tym znaczeniu warto zastanowić się na terminem „przypadek”. Przypadek w *casework* oznacza sytuację dotyczącą konkretnej osoby, która nie radzi sobie w życiu, bądź rodziny, która w tym znaczeniu jest odrębnym przypadkiem, bowiem jej problem traktowany jest jako przypadek. Przypadek to coś, co ma swoje odniesienie do rzeczywistości, nie dotyczy teoretycznych podstaw ani semantycznego ujęcia terminu. Raczej jest poszukiwaniem doświadczenia i praktycznych form działania opartego na racjonalnym podejściu do problemu. Dlatego też przypadku nie da się zamknąć ani w procesach technik komputerowych, ani też w zagadnieniach usystematyzowanej wiedzy.

Istnieje wiele definicji pracy z przypadkiem. Najstarszą z nich jest definicja podana przez Mary Richmond, która uważa, iż „na pracę z przypadkiem składają się procesy, które przez świadome dokonywanie indywidualnych aktów dostosowania się jednostek do otoczenia – rozwijają osobowość”<sup>7</sup> osoby potrzebującej pomocy. Nieco inną definicję tego zagadnienia podaje Jeannette Regensburg. Zdaniem tej autorki praca z przypadkiem jest metodą „porównania, przy udziale pracownika socjalnego, zdolności klienta do stawienia czoła problemowi [...] z jego działaniami. W procesie tym pracownik socjalny pomaga klientowi określić problem i obmyślić różne sposoby jego rozwiązania”<sup>8</sup>.

W sensie ogólnym *casework* w rozumieniu praktyczno-metodologicznym należy interpretować jako pewien sposób udzielenia pomocy jednostce borykającej się z problemem w kontekście lokalnego środowiska, społeczności przy

---

<sup>6</sup> Por. J. Sztumski, *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Katowice 1995, s. 11.

<sup>7</sup> M. Richmond, *What Is Social Casework*, Nowy Jork, s. 98-99.

<sup>8</sup> R. A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, Katowice 1998, s. 61.

pomocy analizy i diagnozy jej sytuacji. Dzięki działaniom profilaktycznym, kompensacyjnym i terapeutycznym jednostka otrzymuje pomoc/wsparcie implikujące właściwe jej funkcjonowanie.

Praca socjalna z przypadkiem cechuje się dwoma sposobami działań: studium przypadku, które pozwala pracownikowi scharakteryzować losy, oraz wewnętrzne i zewnętrzne czynniki warunkujące określenie problemu jednostki oraz praca z przypadkiem polegająca na określaniu wspólnie z beneficjentem (biorcą) planu pracy w zakresie działań: ratowniczych lub terapeutycznych. Wedle tak przyjętych zasad pracownik socjalny w metodzie indywidualnego przypadku wypełnia cztery kroki postępowania metodycznego: analizę problemu, diagnozę, interwencję, zakończenie.

Metoda pracy z grupą jest działaniem na rzecz grupy jako integralnej całości. Jest metodą, której celem jest poprawa społecznego funkcjonowania grupy oraz osiągnięcie przez nią społecznie ważnych celów.

Wyjaśnienie metody grupowej domaga się uprzedniego rozeznania terminologii grupy. Grupa to zbiór osób, między którymi zachodzi współoddziaływanie. Współoddziaływanie to implikuje relacje, komunikacje oraz interakcje, jakie ciągle zachodzą między jednostkami należącymi do grupy. Każda grupa społeczna charakteryzuje się pewnymi cechami: posiada świadomość odrębności, wspólny cel działania, normy i zasady postępowania oraz strukturę i system porozumiewania się. Według Floriana Znanieckiego, grupa jest najbardziej złożonym układem społecznych odniesień powiązana stosunkami społecznymi osób wokół wspólnych wartości oraz celów, do których dąży<sup>9</sup>.

W życiu codziennym, w społecznych układach z racji dynamiki bytowania ludzkiego dochodzi do zaburzeń w zakresie funkcjonowania ludzi w grupach, społecznościach. Właśnie integralnym celem metody grupowej jest podniesienie jakości życia jednostek, które w wyniku zróżnicowanego temperamentu, osobowości nie potrafią właściwie funkcjonować na rynku społecznym. Jest pewną formą usprawniania stosunków międzyosobowych. Zdaniem G. Konopki „socjalna praca grupowa jest metodą, która pomaga jednostkom wzbogacić ich funkcjonowanie społeczne poprzez celowe do-

---

<sup>9</sup> Por. F. Znaniecki, *Wstęp do socjologii*, Warszawa 1988, s. 309. Zob. J. Młyński, *Człowiek wobec pomocy...*, dz. cyt., s. 107.

świadczenia grupowe i radzić sobie bardziej efektywnie z ich osobistymi grupowymi czy społecznymi problemami”<sup>10</sup>.

W sensie ogólnym pracę socjalną z grupą należy interpretować jako swoistą technikę działania pracownika socjalnego skierowaną na grupę, celem przywrócenia w niej społecznego funkcjonowania, podniesienie jakości jej życia oraz osiągnięcie społecznie pożądaných celów i zmian.

Metoda organizacji społeczności jest jedną z form wspomagania jednostek doświadczających problemów w środowisku lokalnym. Powszechnie wiadomo, iż podmiotem losów człowieka jest cały dramat jego egzystencji. W tę dramaturgię wpisuje się proces jego oddziaływań na środowisko. Do istoty działań środowiskowych należy tworzenie takich warunków życia, w których jednostki potrafią zaspokajać swoje potrzeby. Niestety zdarza się i tak, iż na gruncie wielu problemów, jakich doświadcza człowiek, są również te określane mianem problemów środowiskowych, lokalnych. Przez środowisko lokalne należy rozumieć terytorium zamieszkiwane przez obywateli, między którymi wytwarza się więź społeczna, dążą do wspólnych interesów oraz przynależą do różnych instytucji, organizacji i wspólnot lokalnych.

Zdefiniowanie tej metody nie jest łatwe z racji jej polisemantycznego znaczenia. Najczęściej w racjonalizacji *organization work* wyróżnia się jej interpretacje w sensie szerokim i wąskim. W rozumieniu wąskim dotyczy wąskiej akcji socjalnej dokonywanej w sposób cykliczny lub stały. Może też dotyczyć działań wobec jednej grupy, np. ludzi starszych. W sensie wąskim oznacza integralne podejście do środowiska lokalnego, zwrócenie uwagi na problemy w celu usunięcia zagrożeń i zjawisk, które niekorzystnie wpływają na życie jednostek. Jest to również pewien rodzaj wcześniejszej profilaktyki<sup>11</sup>. W tym kontekście metodę organizacji społeczności można określać jako właściwy sposób działalności pracowników socjalnych na rzecz społeczności, danego środowiska lokalnego, mającej na celu rozwiązywanie określonych problemów dzięki interwencji, jaką podejmują, aby polepszyć warunki egzystencji ludzkiej.

---

<sup>10</sup> J. Szmagałski, *Metoda grupowa w pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna*, red. T. Pilch, J. Lepalczyk, Warszawa 1995, s. 245.

<sup>11</sup> T. Pilch, *Metoda organizowania środowiska*, w: *Pedagogika społeczna*, dz. cyt., s. 266.



### 3. Realizatorzy pracy socjalnej a instytucje społeczne

Realizatorami pracy socjalnej są instytucje, których celem jest wspieranie osób zagubionych w społecznym funkcjonowaniu. Semantyka terminu „instytucja” nie jest jednoznaczna, dlatego nastęrcza wiele trudności w próbie jej racjonalizacji. Zdaniem B. Sutora „instytucję” w języku potocznym należałoby utożsamiać z „organizacją”<sup>12</sup>. Wydaje się, iż to porównanie nie jest zbyt właściwe i naukowe. W socjologii termin „instytucja” posiada nieco inne znaczenie. Instytucje są raczej normatywnymi tworcami, których zadaniem jest porządkowanie współżycia poprzez sensowne koordynowanie określonych zespołów działań. Stanowią one społecznie uzasadnione struktury, rodzaj zobiektywizowanego sensu wyposażonego w normatywną prerogatywę, ale także obdarzonego możliwością interpretacji<sup>13</sup>. P. Chmielewski, przywołując terminologię instytucji, wskazuje, iż są to utrwalone wzory działań i reguły zachowań ludzkich, które porządkują interakcje ludzkie i kreślają ramy prowadzonych przez jednostki gier<sup>14</sup>. P. Sztompka zauważa, że instytucje to zbiór reguł związany z określonym kontekstem społecznym, realizującym podobne istotne społeczne funkcje<sup>15</sup>.

Najczęściej jednak, gdy posługujemy się tym terminem, stwierdza się, że *instytucja* to grupa osób wyłoniona z szerszej zbiorowości dla reprezentowania i załatwiania jej interesów, wypełniająca role społeczne szczególnie doniosłe dla danej zbiorowości.

W szczególności praca socjalna winna być realizowana w ramach zadań pomocy społecznej na poziomie środowiskowym, czyli w miejscu zamieszkania beneficjenta i instytucjonalnym, czyli wewnątrz instytucji o charakterze wsparcia. Oczywiście istnieje jeszcze wiele innych instytucji państwowych, samorządowych, które w podmiocie swoich działań zajmują się różnymi obszarami wsparcia jednostki i rodziny. Schematycznie zakres tej pomocy można przedstawić następująco:

---

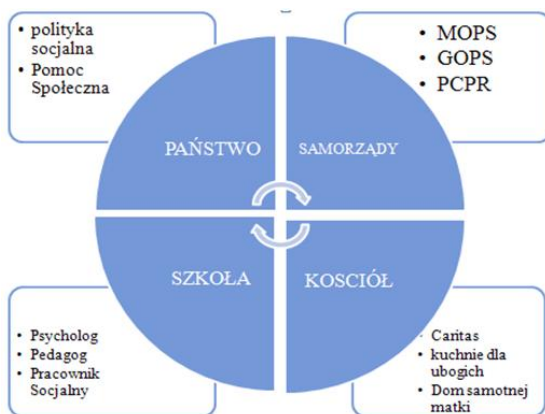
<sup>12</sup> Organizacja przynależy do socjologii grupy, instytucja do wartości i norm. Jako organizację określa się formalne grupy nastawione na określone cele, w których istnieje podział pracy i funkcjonalny ład i które charakteryzują się związkami kompetencji.

<sup>13</sup> B. Sutor, *Etyka polityczna*, Warszawa 1994, s. 30-31.

<sup>14</sup> P. Chmielewski, *Nowa analiza instytucjonalna, Logika i podstawowe zasady*, „Studia Socjologiczne” 1994, nr 3-4, s. 48.

<sup>15</sup> P. Sztompka, *Socjologia*, Kraków 2002, s. 185.

Schemat 2. Poziomy wsparcia jednostki przez różne instytucje



Źródło: Opracowanie własne

Praca socjalna na poziomie środowiskowym realizowana jest w ośrodkach pomocy społecznej oraz powiatowych centrach pomocy rodzinie. Natomiast na poziomie instytucjonalnym realizowana jest w ramach jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, w tym:

- „domach pomocy społecznej: dla osób w podeszłym wieku, osób przewlekle somatycznie chorych, osób przewlekle psychicznie chorych, dorosłych niepełnosprawnych intelektualnie, dzieci i młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie, osób niepełnosprawnych fizycznie,
- ośrodkach całodobowej lub dziennej opieki zapewniających opiekę: osobom starszym, niepełnosprawnym, upośledzonym,
- klubach seniora,
- ośrodkach wsparcia, czyli instytucjach świadczących środowiskową formę pomocy półstacjonarnej, służącej utrzymaniu osoby w jej naturalnym środowisku i przeciwdziałaniu instytucjonalizacji, tj. środowiskowych domach samopomocy, dziennych domach pomocy, noclegowniach, ośrodkach opiekuńczych,

- ośrodkach interwencji kryzysowej i wsparcia ofiar przemocy, oferujących pomoc psychologiczną, socjalną, prawną – w obliczu różnorodnych problemów rodzinnych, w tym doznawanej przemocy,
- placówkach opiekuńczo-wychowawczych,
- placówkach interwencyjnych, zapewniających dziecku znajdującemu się w sytuacji kryzysowej, pozbawionemu częściowo lub całkowicie opieki rodziców, doraźną lub całodobową opiekę, kształcenie dostosowane do wieku i możliwości rozwojowych, opiekę i wychowanie do czasu powrotu do rodziny lub umieszczenia w rodzinie zastępczej czy placówce całodobowej,
- placówkach poradnictwa specjalistycznego, w tym rodzinnego,
- ośrodkach adopcyjno-opiekuńczych,
- placówkach wsparcia dziennego w tym: świetlicach środowiskowych i socjoterapeutycznych, wspierających rodzinę w sprawowaniu jej podstawowych funkcji społecznych, zapewniających pomoc rodzinie i dzieciom sprawiającym problemy opiekuńczo-wychowawcze, zagrożonym demoralizacją, przestępczością lub uzależnieniami<sup>16</sup>.

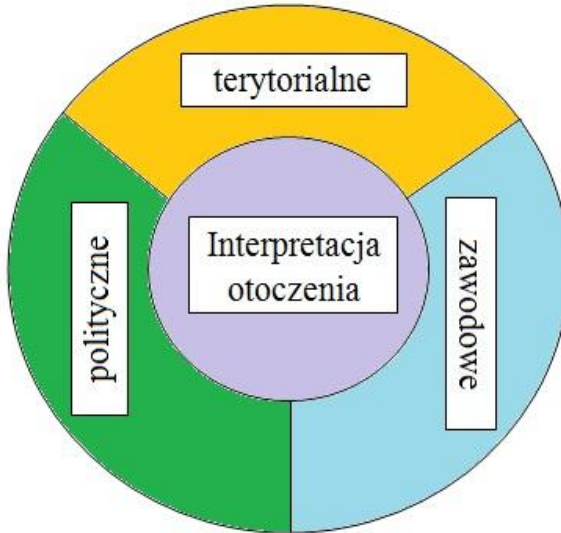
Wsparcie instytucjonalne i środowiskowe udzielane jest również na poziomie poradni rodzinnych i specjalistycznych.

We wszystkich powyżej wymienionych instytucjach istotne miejsce zajmują pracownicy socjalni, czyli osoby zajmujące się kompetentnym i profesjonalnym udzielaniem pomocy jednostkom zagubionym. W celu właściwego udzielania pomocy pracownik socjalny obok przygotowania teoretycznego w zakresie posiadanej wiedzy winien być dobrym obserwatorem rzeczywistości, w której pracuje. Powinien zatem często dokonywać interpretacji otoczenia na trzech poziomach: politycznym, terytorialnym i zawodowym.

---

<sup>16</sup> Informacje: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowie, druk internetowy.

Schemat 3. Poziomy interpretacji otoczenia



Źródło: Opracowanie własne

Na poziomie terytorialnym pracownik socjalny interesuje się miejscem, w którym pracuje, zwracając uwagę na jego charakter: gmina, miasto czy wioska. Ponadto dobrze byłoby, aby znał wielkość terytorium pracy oraz jego możliwości, a zatem czy gmina ta jest bogata, czy biedna, jakie ma terytorium geograficzne, jak daleko jest z tej gminy do najbliższych zakładów pracy. Poziom polityczny pozwala mu określić kontekst sytuacji i orientacji politycznej. Spełnia się to szczególnie w odniesieniu do władz gminy lub miasta, gdyż w ten sposób może wpływać na pewne decyzje w zakresie polityki społecznej. Interpretacja otoczenia na poziomie zawodowym pozwala pracownikowi socjalnemu dokonać oceny przedsiębiorczości danego regionu, gminy, miasta i znajdujących się tam zakładów. Pracownik socjalny winien mieć nawet posegregowane zakłady pod względem prowadzonej przez nie działalności. Czy jest to działalność przemysłowa, rolnicza, administracyjna. Ważną informacją jest kondycja ekonomiczna danych zakładów czy przedsiębiorstw, ich usytuowanie i zlokalizowanie.

Interpretacja terenu pracy ma ważne znaczenie dla pracowników socjalnych oraz ich podopiecznych. Przede wszystkim trudno byłoby opisywać ich działania bez uprzedniego odniesienia się do dwóch sposobów postępowania: naukowego i empirycznego. Dzięki nim można dokonać charakterystyki terenu przy pomocy różnych źródeł o charakterze naukowym i empirycznym. Te pierwsze są źródłami bardziej obiektywnymi, wynikającymi z naukowych opracowań, te drugie mają charakter znacznie subiektywny. Działania pracownika socjalnego zawsze muszą być podejmowane systemowo. Działanie systemowe polega na podejmowaniu takich zadań, które będą realizowane integralnie, czyli działań podobnych do funkcjonowania zegarka, w którym mechanizmy jedne zależne są od drugich. Przykładem takiego systemu jest rodzina, w której każda z jednostek wpływa na wszystkich pozostałych członków *systemu* rodzinnego. Pracownik socjalny obejmuje pomocą jednostki skazane na cierpienie oraz brak środków do życia, czy przeżywające problem braku usamodzielnienia w danym środowisku lokalnym; podejmuje również działania systemowe. Działania tego typu realizowane są na poziomie: państwa, województwa, samorządu, gminy, rodziny. Graficznie działania te przedstawia poniższy schemat 4.

Schemat 4. Działania systemowe pracownika socjalnego



Źródło: Opracowanie własne

#### 4. Pracownik socjalny a procedury instytucjonalne

- Pracownicy socjalni w ramach wsparcia instytucjonalnego podejmują działania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa:
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej z późniejszymi zmianami,
- Ustawa z dnia 29 lipca 2005 roku o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie z późniejszymi zmianami,
- Ustawa z dnia 26 października 1982 roku o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi z późniejszymi zmianami,
- Kodeks karny,
- Kodeks rodzinny i opiekuńczy,
- lokalne programy przeciwdziałania przemocy w rodzinie oraz ochrony ofiar przemocy w rodzinie,
- gminne programy profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych,
- miejskie programy korekcyjno-edukacyjne dla osób stosujących przemoc w rodzinie,
- Krajowy Program Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie.

Do podstawowych procedur instytucjonalnych, które mają zastosowanie w pracy socjalnej należy:

- informowanie jednostki o prawach i uprawnieniach,
- przeprowadzenie rozmowy umożliwiającej analizę braków wewnętrznych, zasobów, oczekiwań, barier zewnętrznych osoby potrzebującej pomocy,
- przeprowadzenie wywiadu,
- właściwa obserwacja klienta,
- wywieranie wpływu na jednostkę uprawnioną do pomocy,
- analizę dokumentów osobistych jej odbiorców,
- analizę dokumentów urzędowych,
- monitoring i ocena podejmowanych działań<sup>17</sup>.

Działania pracownika socjalnego w zakresie postępowania proceduralnego będą zależeć od rodzaju instytucji, w której pracuje. Inne bowiem działania będą podejmowane względem osób starszych, samotnych i niepełnosprawnych, a jeszcze inne wobec przewlekle chorych, ubogich, bezdomnych, bezrobotnych. Jeszcze inne działania zostaną podjęte w placówkach wspierających osoby w trudnej sytuacji, inne w placówkach wspierających rodzinę i dzieci, inne w placówkach socjalizacyjnych czy resocjalizacyjnych. Niemniej jednak zasada postępowania metodycznego jest prawie zawsze taka sama. Dlatego też

---

<sup>17</sup> Tamże.

pracownik socjalny na poziomie instytucji podejmuje pewne etapy działania proceduralnego. Graficznie etapy te można przedstawić następująco:

Schemat 5. Etapy działania pracownika socjalnego na poziomie instytucji



Źródło: Opracowanie własne

Ważnym narzędziem w ramach proceduralnych działań pracownika socjalnego na poziomie instytucji jest przeprowadzenie wywiadu środowiskowego. W literaturze wskazuje się na ogólne normy wyznaczające prawidłowy przebieg wywiadu. Wywiad najczęściej jest interpretowany jako pewien sposób rozmowy między dwiema osobami. Osoby te określane są następująco: ten, kto przygotowuje wywiad i chce go przeprowadzić, jest osobą prowadzącą; ten zaś, kto uczestniczy w wywiadzie jako dający odpowiedź czy wypowiedź, jest określany jako respondent. Najprostsza relacja, która zachodzi między tymi dwiema osobami, polega na stawianiu odpowiednio dobranych pytań w zależności od tego, co chcemy zbadać. Innymi słowy, badacz odpowiednio oddziałuje na respondenta, aby uzyskać ważne dla niego informacje. Zdaniem J. Szczepańskiego to jedno z lepszych narzędzi badawczych, pozwala bowiem przy okazji wykorzystać inną

metodę, a mianowicie obserwację, która pozwala ocenić wiarygodność badania. To także bardzo elastyczny i w miarę dokładny sposób badań społecznych<sup>18</sup>.

Podczas prowadzenia wywiadu środowiskowego szczególnie istotne są okoliczności, w których dochodzi do interakcji między klientem a pracownikiem socjalnym, a także istotna kwestia tego, kto był inicjatorem rozmowy. Następnym istotnym elementem sukcesywnie przeprowadzonego wywiadu środowiskowego jest miejsce, w którym rozmowa czy też wywiad się odbywa, kwestia obecności osób trzecich, możliwość zachowanie dyskrecji i zapewnienia komfortu fizycznego. Pracownik socjalny powinien wcześniej pomyśleć i zaaranżować spotkanie w miejscu sprzyjającym rozmowie, gdzie nie będą przeszkadzać inne osoby, czy to pozostali pracownicy, klienci czy domownicy, których obecność jest niewskazana, by uzyskać pełnię szczerości. Istnieją trzy możliwości przeprowadzenia wywiadu: w instytucji, w domu klienta lub w parku.

Procedury działań instytucjonalnych, w których uczestniczy pracownik socjalny, można również zinterpretować na przykładzie „Niebieskiej Karty”. „Niebieska Karta” to procedura interwencji wobec przemocy w rodzinie, która składa się z odpowiedniej dokumentacji i sposobu postępowania w przypadku powzięcia podejrzenia o popełnieniu przestępstwa z użyciem przemocy w rodzinie. „Głównym celem Niebieskich Kart jest rozpoznawanie przemocy i usprawnienie pomocy oferowanej przez przedstawicieli różnych służb w środowisku lokalnym, ale też tworzenie warunków do systemowego, interdyscyplinarnego modelu pracy z rodziną. Podstawą skuteczności procedury i oferowanej pomocy jest współpraca przedstawicieli różnych służb stykających się z ofiarami i sprawcami przemocy domowej”<sup>19</sup>.

Do pierwszych zadań pracownika socjalnego wobec osoby pokrzywdzonej w wyniku przemocy należy:

- „przeprowadzanie wywiadu środowiskowego,
- sporządzanie Niebieskiej Karty pomocy społecznej,
- przygotowanie wszechstronnego planu pomocy,
- monitorowanie efektów podjętych działań,
- w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa z użyciem przemocy powiadamianie organów ścigania,

---

<sup>18</sup> Zob. J. Szczepański, *Techniki badań społecznych*, Warszawa, s. 77.

<sup>19</sup> Informacje: *Działania instytucjonalne Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Bielsku-Białej w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie*, druk internetowy.



- współpraca z instytucjami pomagającymi osobom lub rodzinom w ich trudnej sytuacji życiowej<sup>20</sup>.

Konkludując, należy zauważyć, iż każda instytucja wsparcia społecznego cechuje się innym sposobem podejścia do rozwiązywania problemów. Dlatego też pracownik socjalny, wykorzystując poznane w ramach teorii i praktyki sposoby i zarazem procedury profesjonalnego działania, winien dostosować się do zasad i celów instytucji w której podejmuje prace zawodową.

### **5. Świadczenia pracy socjalnej na poziomie instytucji – przypadek MOPS w Tarnowie**

Świadczenia pracy socjalnej na poziomie Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tarnowie wykonywane przez pracowników socjalnych realizowane są zgodnie z zasadami i przepisami ustawy o pomocy społecznej. Z interpretacji tych zadań wynika, że:

1. „Praca socjalna świadczona przez pracowników socjalnych MOPS, w ramach pracy z indywidualnym przypadkiem, rodziną oraz grupą ukierunkowana jest na pozytywną zmianę postaw, przekonań, zachowania oraz nabycie umiejętności w obszarach:
  - poprawy realizacji funkcji opiekuńczo wychowawczych,
  - racjonalnego dysponowania budżetem,
  - prowadzenia gospodarstwa domowego,
  - utrzymania lub przywrócenia stabilizacji mieszkaniowej,
  - minimalizowania negatywnych skutków chorób, w tym: dobrowolnego podjęcia leczenia odwykowego, dostosowania mieszkania do potrzeb osób niepełnosprawnych, uzyskania sprzętu medycznego i ortopedycznego,
  - poprawy własnego wizerunku.
2. Pracownicy socjalni MOPS w codziennej pracy podejmują następujące czynności:
  - udzielają informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych;
  - udzielają poradnictwa dotyczącego świadczenia pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe;
  - świadczą różnego rodzaju poradnictwo prawne, ekonomiczne, psychologiczne oraz pedagogiczne;

---

<sup>20</sup> Tamże.

- pobudzają społeczną aktywność i inspirują do działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, środowisk społecznych.

Główne kierunki pracy socjalnej, z uwzględnieniem zrealizowanych procedur obejmują:

1. Praca socjalna na rzecz zapewnienia – uzyskania niezbędnych środków materialnych
  - pomoc w uzyskaniu świadczeń emerytalno-rentowych,
  - pomoc w uzyskaniu świadczeń alimentacyjnych,
  - pomoc w uzyskaniu zasiłków rodzinnych,
  - pomoc w oparciu o darowiznę (pomoc rzeczowa),
  - przekazanie czujników gazu,
  - pozyskiwanie sponsorów,
  - pomoc i edukacja w zakresie gospodarowania budżetem domowym,
  - pomoc w pisaniu pozwu o alimenty.
2. Praca socjalna na rzecz zapewnienia godziwych warunków mieszkaniowych
  - pomoc w uzyskaniu dodatków mieszkaniowych,
  - pomoc w złożeniu wniosku o mieszkanie (socjalne, komunalne),
  - pomoc w uzyskaniu tytułu najmu,
  - monitorowanie opłacania wydatków mieszkaniowych,
  - pomoc w zamianie mieszkania,
  - pomoc w pozyskaniu miejsca w placówce noclegowej.
3. Praca socjalna na rzecz rozwiązywania problemu bezrobocia
  - pomoc w nabywaniu umiejętności poszukiwania pracy,
  - uaktywnienie osób długotrwale bezrobotnych / monitoring (kontrakt socjalny),
  - pomoc w uzyskaniu dostępu do kursów i szkoleń zawodowych,
  - kierowanie do udziału w programach i zajęciach aktywizujących dla bezrobotnych,
  - kierowanie do prac społeczno-użytecznych organizowanych przez MOPS.
4. Praca socjalna na rzecz poprawy stanu zdrowia
  - pomoc w uzyskaniu świadczeń zdrowotnych,
  - pomoc w realizacji recept,
  - pomoc w załatwianiu wizyty lekarza w domu,
  - edukacja i profilaktyka w zakresie higieny zdrowotnej.

5. Praca socjalna na rzecz zapewnienia opieki osobom starszym i niepełnosprawnym
  - działania na rzecz zapewnienia opieki osobie starszej lub niepełnosprawnej, w tym w formie usług opiekuńczych w środowisku zamieszkania,
  - działania interwencyjne w sytuacji osoby zaniedbanej, potrzebującej pomocy.
6. Praca socjalna na rzecz wykorzystania uprawnień osób niepełnosprawnych
  - pomoc w uzyskaniu orzeczenia o stopniu niepełnosprawności i niezdolności do pracy zarobkowej (pomoc w wypełnianiu wniosku),
  - pomoc w uzyskaniu skierowania na turnus rehabilitacyjny.
7. Praca socjalna na rzecz zapewnienia właściwego rozwoju psychospołecznego dzieci i młodzieży
  - prowadzenie poradnictwa i edukacja w obszarze opiekowania się i wychowania dzieci,
  - współpraca ze szkołą, przedszkolem, żłobkiem w zakresie realizacji między innymi obowiązków szkolnego / pedagoga,
  - pomoc w nadrabianiu zaległości edukacyjnych,
  - pomoc w uzyskaniu podręczników szkolnych,
  - pomoc w uzyskaniu wypoczynku dla dzieci,
  - współpraca z kuratorem nad poprawą funkcjonowania rodziny,
  - współpraca z asystentem rodziny, monitoring rodziny (kontrakt),
  - organizowanie/udział w zespołach interdyscyplinarnych opracowujących i wdrażających plany pomocy rodzinie na rzecz poprawy jej funkcjonowania.
8. Praca socjalna na rzecz poprawy funkcjonowania rodziny
  - pomoc w rozwiązywaniu problemów w rodzinie,
  - pomoc w rozwiązywaniu konfliktów w środowisku zamieszkania,
  - wsparcie w rozwiązywaniu problemu przemocy, oraz udzielanie informacji o kompetencjach Policji, Prokuratury, Sądu,
  - pomoc w docieraniu do rodzinnego poradnictwa specjalistycznego, w tym psychologicznego, prawnego,
  - pomoc w docieraniu lub uczestnictwa w grupowych formach poradnictwa i terapii,
  - monitoring środowisk z problemem przemocy,
  - prowadzenie Grup Roboczych,
  - Niebieskie Karty założone przez pracowników socjalnych,

- monitoring rodzin, praca nad osiągnięciem możliwości powrotu dzieci przebywających w placówkach opiekuńczo-wychowawczych do rodziny biologicznej,
  - pomoc w napisaniu i złożeniu zawiadomienia o przestępstwie.
9. Praca socjalna na rzecz poprawy funkcjonowania osób z zaburzeniami psychicznymi
- zapewnienie konsultacji psychiatrycznej / pomoc w rejestracji do lekarza psychiatry,
  - wizyta z biegłym lekarzem sądowym w miejscu zamieszkania,
  - wystąpienie z wnioskiem do Sądu o leczenie w szpitalu psychiatrycznym lub umieszczenie w domu pomocy społecznej – bez zgody,
  - monitorowanie procesu leczenia,
  - monitoring funkcjonowania w środowisku osoby z zaburzeniami psychicznymi,
  - kontakt z lekarzem i pracownikiem socjalnym szpitala psychiatrycznego,
  - wystąpienie do Poradni Zdrowia Psychicznego o wydanie zaświadczenia o stanie zdrowia klienta,
  - pomoc w sporządzeniu wniosku do Sądu o ubezwłasnowolnienie.
10. Praca socjalna na rzecz poprawy funkcjonowania osób i rodzin z problemami alkoholowymi
- kierowanie na zajęcia profilaktyczno-edukacyjne osób z grupy ryzyka,
  - motywowanie do leczenia uzależnienia od alkoholu,
  - współpraca z Ośrodkiem Leczenia Uzależnień celem uzyskania diagnozy,
  - wystąpienie o leczenie przymusowe,
  - monitorowanie procesu leczenia,
  - monitorowanie procesu abstynencji (dwa razy w tygodniu kontakt z osobą uzależnioną).
11. Praca socjalna na rzecz osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością
- pomoc w uzyskaniu dodatku mieszkaniowego,
  - informowanie i kierowanie osób bezdomnych do noclegowni.
12. Inne
- budowa wsparcia środowiskowego poprzez wolontariat,
  - wizyty z dzielnicowym w środowisku,
  - współpraca z przychodniami lekarskimi/kontakt z lekarzem, pielęgniarką środowiskową,
  - wizyty środowisku z psychologiem / umówienie wizyty psychologa,
  - pomoc w uzyskaniu porady prawnej,
  - pomoc w załatwianiu spraw urzędowych,

- pomoc w integracji ze środowiskiem osobie opuszczającej zakład karny,
- organizowanie imprez dla dzieci z udziałem rodziców (np.: Dzień Dziecka, Mikołajki),
- działania interwencyjne w sytuacjach naruszania praw dziecka,
- interwencje pracowników socjalnych w środowisku – na zgłoszenie,
- wezwanie pogotowia ratunkowego podczas wizyty w środowisku<sup>21</sup>.

Z przywołanego powyżej tekstu wynika, że praca socjalna aplikowana do konkretnego środowiska pozwala zmieniać rzeczywistość ludzkiego bytowania oraz realizować losy człowieka w przestrzeni instytucjonalnej, której celem jest wspieranie zagubionych ludzi, a dokładniej zmienianie ich życia. W tym znaczeniu pracownik socjalny pozostaje „nosicielem zmian człowieczego bytowania”.

## 6. Zakończenie

Refleksja dotycząca indywidualnego losu człowieka pokazuje, jak bardzo jednostka potrafi się uwikłać w bogaty spłot uwarunkowań i okoliczności, które prowadzą do wielu problemów, a czasem nawet dramatów. Korzenie tych dramatycznych losów człowieka najczęściej tkwią w samym jego otoczeniu, środowisku, chociaż często spowodowane są brakiem własnej zaradności osoby, bądź trudności, w które sama się uwikłała z powodu własnych słabości. I chociaż człowiek jest podmiotem własnych losów, to jednak cała jego dramaturgia życia nie może pozostać bez pomocy, bez wsparcia. Dlatego też wsparcie jednostek zagubionych społecznie jest bardzo ważnym zadaniem współczesności.

Pomoc społeczna, jako instytucja wsparcia społecznego, w podmiocie zadań i celów, które podejmuje, zobligowana jest w pierwszym stopniu zajmować się trudnymi losami człowieka. Istota ludzka w swej różnorodności, komplementarności i bogactwie bytowania jest indywidualnym spektrum życia społecznego i dlatego w całym swoim humanitarnym działaniu pozostaje kimś niepowtarzalnym, istotowo odrębnym od każdej innej osoby. Stąd staje się obiektem zainteresowania różnych nauk, w tym również pracy socjalnej.

Praca socjalna charakteryzująca się właściwą formą wspierania człowieka poprzez diagnozę oraz studium indywidualnego przypadku zmierza do właściwego udzielania pomocy i usamodzielnienia jednostki w sytuacji jej zagubienia. Działania podejmowane przez pracowników socjalnych w sposób profesjonalny i kompetentny wskazują „chorym jednostkom” drogę wyjścia

---

<sup>21</sup> Informacje: Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Tarnowie, druk internetowy

z dramatu życia. Nie jest to jednak wspieranie zawężające się jedynie do rozdawnictwa środków pieniężnych. Są to raczej działania profesjonalistów zmierzające do wyprowadzenia jednostki z problemu. Problemy te zazwyczaj rozpatrywane są na poziomie instytucjonalnym. Dlatego też pracownicy socjalni podejmują pewne kroki działania metodycznego, by nie tylko zanalizować problem, ale pokazać osobie drogi wyjścia. Stąd ich praca jest kompleksowa oraz inspirowana profesjonalnym przygotowaniem na poziomie teoretycznym i metodologicznym.

Wydaje się, iż „praca socjalna, realizowana przez pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej, czy innych instytucjach – będących podstawowymi filarami lokalnej polityki społecznej – wyznacza niejako nurt polskiej pracy socjalnej. Obserwowane szczególnie w ostatnich latach zmiany w obszarze kwestii społecznych, potrzeb i oczekiwań odbiorców pracy socjalnej, stwarzają konieczność tworzenia i rozwijania standardów usług pomocy i integracji społecznej”<sup>22</sup>.

Należy wyrazić nadzieję, że pracownik socjalny działający na poziomie różnych instytucji, koncentrując się na biografii ludzkiej, będzie nadzieją lepszych losów człowieka. Tym bardziej, iż bazując na racjonalnie i naukowo opracowanych metodach pracy socjalnej wejdzie w przestrzeń wzajemnego przenikania się pomocy i wsparcia. Człowiek nie może pozostać sam. Gdy trapią go problemy, powinien zgłosić się po pomoc instytucjonalną. Człowiek bowiem, jak stwierdza B. Szatur-Jaworska, „jest najwyższą wartością, dlatego ma nienaruszalne prawo do samostanowienia”<sup>23</sup> i usamodzielnienia, pracownik socjalny zaś jest opiekunem ludzi tęskniących za lepszym światem.

### **Fr Józef Młyński: Social work – institutional activities procedures**

Social work belongs to important issues of the present times. As a scientific discipline it concerns widely understood forms of help for an individual and family. It is a professional activity of social workers which based on eliciting and multiplying human forces, their improvement and organizing common work for the good of the people. Those who realize social work at the institutional level are social workers, who through undertaking proper stages help members of our society come out of their own dramatic circumstances of human life. This help happens in accordance with institutional procedures.

---

<sup>22</sup> Tamże.

<sup>23</sup> B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna*, dz. cyt., s. 117.

An individual while in trouble should go for institutional help. A man, according to B. Szatur-Jaworska is the highest value, thus having the imprescriptible right to being self-independent whilst a social worker is the one who helps people longing for a better world.

**Keywords:** social work, institution, help, individual, family, support.

**Nota o autorze:**

**Ks. Józef Młyński** – socjolog, adiunkt na Wydziale Studiów nad Rodziną Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie.