

ks. Józef Młyński

*Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie*

## ZARZĄDZANIE PRACOWNIKIEM SOCJALNYM W POMOCY SPOŁECZNEJ

**Abstract**      **Managing a social worker in social help.** The article will try to show and describe a social worker managing social help resources. In this context the author refers to terminology which includes: management, social help, social work. Then the author analyses the organisational structure of the institution of social help in which a social worker is of significant importance. Besides, the author shows also stages of management in social help. In the further part of the article the author describes the function of a social worker and their tasks in the context of modern social conditioning. Besides he describes the structure of organization of social help with the cooperation of a social worker and family assistant.

**Zarządzanie pracownikiem socjalnym w pomocy społecznej.** Niniejszy artykuł podejmuje próbę ukazania i deskrypcji pracownika socjalnego zarządzającego zasobami pomocy społecznej. W tym kontekście autor odwołuje się do ustaleń terminologicznych, do których zalicza: zarządzanie, pomoc społeczna, praca socjalna. Następnie analizuje strukturę organizacyjną instytucji pomocy społecznej w której istotne znaczenie posiada pracownik socjalny. Ponadto autor wskazuje również na etapy zarządzania w pomocy społecznej. W dalszej części niniejszego artykułu dokonano opisu funkcji pracownika socjalnego oraz jego zadań w kontekście współczesnych uwarunkowań społecznych. Ponadto przedstawiono strukturę organizacji pomocy społecznej przy współpracy pracownika socjalnego i asystenta rodziny.

**Keywords**      social work, social help, management, environment recognition, family assistant  
praca socjalna, pomoc społeczna, zarządzanie, wywiad środowiskowy, asystent rodziny

## 1. USTALENIA TERMINOLOGICZNE: ZARZĄDZANIE, POMOC SPOŁECZNA, PRACA SOCJALNA

Zarządzanie należy do porządku nauk ekonomicznych, które próbują określić możliwe formy i działania jednostki w przestrzeni społecznej. Najczęściej opisywane jest jako działanie kierownicze, które obejmuje pewne sekwencje w danej instytucji. Do sekwencji tych działań zalicza się: planowanie, organizowanie, decydowanie, motywowanie, kontrolowanie. Niemniej jednak termin „zarządzanie” należałoby interpretować jak sztukę racjonalnego osiągnięcia zamierzonych celów.

W literaturze przedmiotowej trudno jest sformułować jedną, powszechnie akceptowaną definicję pojęcia zarządzanie. Według Ricky'ego W. Griffina zarządzanie to zestaw działań obejmujący planowanie i podejmowanie decyzji, organizowanie, przeprowadzenie (kierowanie ludźmi i kontrolowanie), skierowanych na zasoby organizacji (ludzkie, finansowe, rzeczowe i informacyjne). Wykonywanych z zamiarem osiągnięcia celów organizacji w sposób sprawny i skuteczny<sup>1</sup>. Peter Ferdinand Drucker stwierdza, że pojęcie to dotyczy przede wszystkim ludzi, bowiem celem zarządzania jest takie współdziałanie osób, które pozwala zneutralizować słabości i maksymalnie wykorzystać talenty i mocne strony uczestników<sup>2</sup>. Natomiast Stephen P. Robbins i David A. DeCenzo określają zarządzanie jako proces, w wyniku którego następuje wykonanie określonych rzeczy, sprawnie i skutecznie, wspólnie z innymi ludźmi i przez nich<sup>3</sup>.

W pomocy społecznej zarządzanie powinno być przede wszystkim skuteczne, czyli takie, które zapewnia osiągnięcie celu, dąży do udzielenia pomocy beneficjentom w celu ich usamodzielnienia. Pomoc społeczna jako instytucja lokuje się w przestrzeni każdego państwa. Charakteryzuje się pewnymi funkcjami i zadaniami, umożliwiając w ten sposób przewyższanie jednostkom i rodzinom trudnych sytuacji życiowych. W ten sposób jako instytucja lokuje się w przestrzeni każdej osoby i rodziny. Analizując pomoc społeczną jako instytucję, należy odwołać się do samej terminologii instytucji. Instytucja to pewien zespół powtarzających się czynności społecznych, które nie tylko zostały uregulowane w sposób normatywny, ale realizują najbardziej istotne funkcje w społeczeństwie.

Według Piotra Sztompki instytucja to „zbiór reguł związany z określonym kontekstem społecznym, realizujący podobne, istotne społeczne funkcje”<sup>4</sup>. Natomiast Jan Szczepański stwierdza, że pojęcie instytucji cechuje określony i akceptowany przez grupę sposób działania i postępowania. Z kolei Émile Durkheim w tym terminie widzi zespół ustalonych działań oraz idei, które jednostki zastają jako coś gotowego i narzucającego się, co pomaga w krystalizowaniu się ich świadomości<sup>5</sup>. W tym kontekście „instytucje, będąc elementem życia społecznego, służą zaspokajaniu potrzeb jednostek. Jednocześnie stanowią element kontroli społecznej podtrzymujący spójność i funkcjonalność systemu społecznego. Ład społeczny jest więc ładem instytucjonalnym. Ze względu na pełnione

<sup>1</sup> R. W. Griffin, *Podstawy zarządzania organizacjami*, przeł. M. Rusiński, Warszawa 2006, s. 98.

<sup>2</sup> P. F. Drucker, *Skuteczne zarządzanie*, przeł. A. Ehrlich, Warszawa 1996, s. 76.

<sup>3</sup> S. P. Robbins, D. A. DeCenzo, *Podstawy zarządzania*, przeł. A. Ehrlich, Warszawa 2002, s. 32.

<sup>4</sup> P. Sztompka, *Socjologia*, Kraków 2012, s. 285.

<sup>5</sup> J. Szymczyk, *Pomiędzy marzeniami a faktami*, Lublin 2005, s. 40.

przez instytucje specyficzne dla nich funkcje stają się one nieodłącznym elementem spistości systemu”<sup>6</sup>.

Zgodnie z ustawą z 12 marca 2004 roku pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości<sup>7</sup>. W tym określeniu rodzinę należy rozumieć jako osoby spokrewnione lub niespokrewnione, ale pozostające w faktycznym związku, czyli wspólnie zamieszkujące i gospodarujące. Natomiast osobę definiuje się jako jednostkę samotną i/lub prowadzącą jednoosobowe gospodarstwo domowe.

Konkludując, należy stwierdzić, że instytucja pomocy społecznej ma charakter normatywny i celowy. Kształtuje ją personel, środki materialne, zwarta działalność oraz rzeczywiste funkcje. Ponadto często uwarunkowana jest kontekstem społeczno-kulturowym, zaś personel, zachowując system aksjo-normatywny, kieruje jej zasobami.

Praca socjalna to pewien model działania z deficytami człowieka. W swojej tradycyjnej koncepcji dotyczy wsparcia jednostki, grupy, organizacji społeczności w celu przywrócenia wśród nich właściwego funkcjonowania w społeczeństwie. Najczęściej w rozumieniu potocznym dotyczy wszelkich rodzajów pomocy udzielanej jednostce, w postaci filantropii, miłosierdzia czy zwykłej rozmowy. W sensie naukowym jest zinstytucjonalizowaną formą wsparcia zagubionych ludzi. Nadto praca socjalna interpretowana jest jako „profesja wspierająca zmiany społeczne, rozwiązywanie problemów powstających w relacjach międzyludzkich oraz wzmacnianie (*empowerment*) i wyzwalanie ludzi dla wzbogacania ich dobrostanu. Wykorzystując teorie ludzkich zachowań i systemów społecznych, praca socjalna interweniuje w miejscach, gdzie ludzie wchodzą w interakcje ze swoim środowiskiem. Fundamentami dla pracy socjalnej są zasady praw człowieka i sprawiedliwości społecznej [...]. Praca socjalna występuje przeciw barierom, nierówności i niesprawiedliwości, które istnieją w społeczeństwie. Odpowiada zarówno na nagłe sytuacje kryzysowe, jak i na codzienne osobiste i społeczne problemy. Praca socjalna wykorzystuje różnorodność doświadczeń, technik i praktyk zgodnych z holistycznym zorientowaniem na osoby oraz ich środowiska. Interwencje w pracy socjalnej dotyczą w pierwszej kolejności skoncentrowanych głównie na osobie procesów psychospołecznych aż po zaangażowanie w politykę społeczną, planowanie i rozwoju. Mieści się w tym poradnictwo, kliniczna praca socjalna, praca grupowa, społeczno-pedagogiczna, pomoc rodzinie i jej terapia, jak również starania zmierzające do tego, aby pomóc ludziom w uzyskaniu usług i dostępu do zasobów społeczności lokalnej. Interwencje obejmują także administrowanie placówkami służb socjalnych, organizowanie społeczności lokalnej i angażowanie w społeczne i polityczne działania mające wpływ na politykę społeczną i rozwój gospodarczy. Holistyczne zorientowanie pracy jest uniwersalne, ale priorytety w jej praktyce różnią się w zależności od kraju, czasu, są uzależnione od warunków kulturowych, historycznych i społeczno-ekonomicznych”<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> T. Kazimierzczak, M. Łucznińska, *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Katowice 1998, s. 66.

<sup>7</sup> Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz.U. nr 64 poz. 593.

<sup>8</sup> I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny*, Katowice 2010, s. 29–30.

Podstawowym celem pracy socjalnej jest idea wzmacniania. Dlatego też, dokonując konceptualizacji tej dyscypliny, można stwierdzić, iż praca socjalna to profesjonalna działalność na rzecz jednostek, grup społeczności, w celu przywrócenia im właściwego funkcjonowania w społeczeństwie, podniesienia ich jakości życia oraz godności i aksjologii bytowania.

## 2. STRUKTURA ORGANIZACJI A PRACOWNIK SOCJALNY

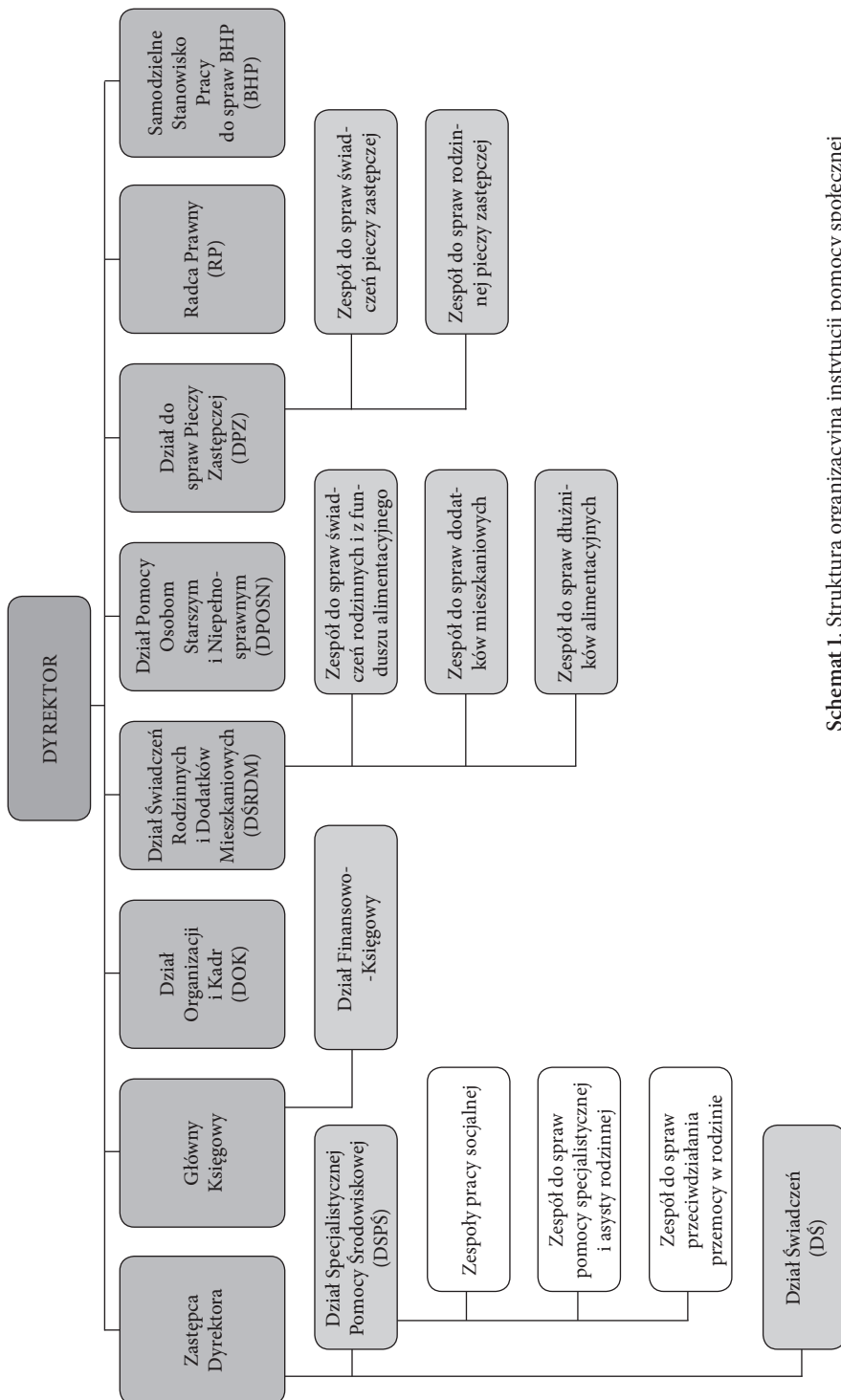
Każda organizacja ma swoją strukturę. Przez strukturę należy rozumieć układ wzajemnie powiązanych ze sobą elementów. Z kolei struktura danej instytucji cechuje się pewnym rodzajem sieci wzajemnych zależności. Dzięki niej można określić pozycję i status społeczny jednostki działającej na terenie danej instytucji.

Niezależnie od struktury każdą organizację cechuje również system. System w teorii zdefiniowany jest jako pewien zbiór elementów, które pozostają w interakcjach. Jeśli poszczególne elementy charakteryzują się silną zależnością od siebie, wówczas możemy powiedzieć, że mają wysoki stopień zorganizowania. Przykładem dobrze zorganizowanego systemu jest rodzina. „Rodzina w perspektywie ujęcia systemowego jest zatem zorganizowaną całością, która, chociaż złożona z części, nie jest prostą ich sumą; podsystemami rodzinnymi są relacje małżeńskie małżonków, relacje rodziców i dzieci oraz relacje pomiędzy dziećmi; pomiędzy rodzinnymi podsystemami ma miejsce interakcja – podsystemy na siebie wzajemnie oddziałują; zmiana w którymkolwiek z nich, jeśli okaże się trwała i wystarczająco znacząca, pociąga za sobą zmianę w pozostałych podsystemach, tak by spowodować równowagę systemu już w nowej konstelacji”<sup>9</sup>. Strukturę Instytucji Pomocy Społecznej przedstawia schemat 1.

Z zamieszczonego obok schematu wynika, iż jednym z miejsc działalności pracowników socjalnych jest miejski lub gminny ośrodek pomocy społecznej. W nich dzięki właściwemu przygotowaniu: wiedzy, kompetencjom, profesjonalizmowi pracownicy socjalni realizują swój zawód, podejmując prace z beneficjentami. Praca ta nie jest łatwa, ale przynosi wiele nadziei zagubionym w społeczeństwie jednostkom i rodzinom. Wydaje się, że pracownik socjalny potrafi przenieść swojego beneficjenta z przestrzeni zwątpienia do przestrzeni nadziei, dając mu poczucie sensu życia.

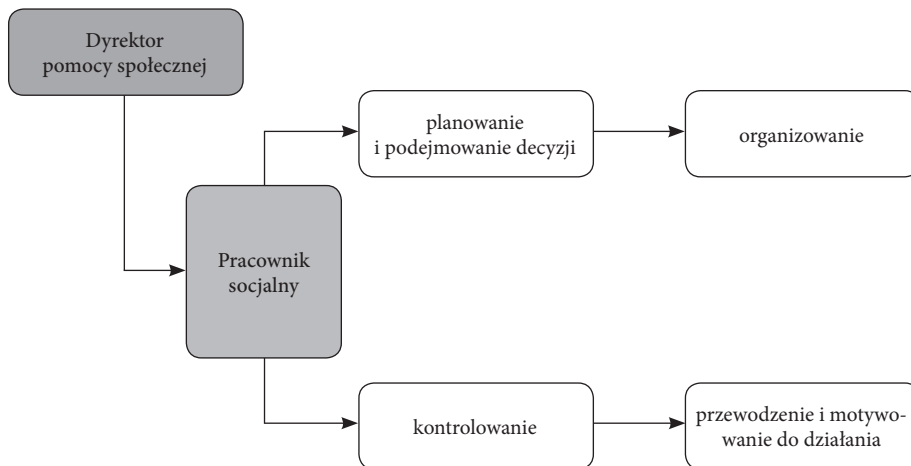
Kolejny schemat ukazuje etapy procesu zarządzania w pomocy społecznej w odniesieniu do pracownika socjalnego (zob. schemat 2). Wynika z niego, że pracownik socjalny podejmuje działania: planowania, organizowania, kontrolowania i motywowania do działania.

<sup>9</sup> W. Majkowski, *Rodzina polska w kontekście nowoczesnych uwarunkowań*, Kraków 2010, s. 29.



Schemat 1. Struktura organizacyjna instytucji pomocy społecznej

Źródło: <http://mops.tarnow.pl/index.php/struktura-organizacyjna> (27.05.2014).



Schemat 2. Etap procesu zarządzania w pomocy społecznej

Źródło: Opracowanie własne – koncept na podstawie: J. Kisielnicki, *Zarządzanie. Jak zarządzać i być zarządzanym*, Warszawa 2008, s. 16.

### 3. FUNKCJE PRACOWNIKA SOCJALNEGO

Zdaniem Doroty Smykowskiej pracownik socjalny pracuje bezpośrednio z człowiekiem lub na rzecz drugiego człowieka. Prowadzi działalność służącą niesieniu pomocy potrzebującym, wykonuje swoją pracę w określonym obszarze, przestrzeni danej instytucji. Dlatego też strukturę jego działań można podzielić na:

- pracowników stacjonarnych – prowadzą oni swoje działania w obrębie danej instytucji;
- pracowników terenowych – swoją pracę wykonują poza jednostką organizacyjną;
- pracowników pośrednich – łączą oni pracę w terenie i w jednostce organizacyjnej<sup>10</sup>.

Ponadto zawód pracownika socjalnego z racji zatrudnienia w różnych instytucjach pomocy społecznej wymaga spełniania wielu funkcji, wśród których wyróżnia się np.:

- funkcję diagnostyczną (rozpoznawanie potrzeb);
- funkcję planistyczną – układanie planów pomocy;
- funkcję terapeutyczną – prowadzenie poszczególnych przypadków i grup;
- funkcję usługowo-opiekuńczą;
- funkcję doradczo-informacyjną.

Funkcja diagnostyczna charakteryzująca się rozpoznaniem potrzeb klienta jest bardzo istotnym elementem działań pracownika socjalnego. W metodologii pracy socjalnej i pedagogiki diagnozę interpretuje się jako „wyniki badania określonego wycinka rzeczywistości dokonane na podstawie zebranych i ocenionych danych z różnych

<sup>10</sup> D. Smykowska, *Instytucje wsparcia społecznego*, Łódź 2007, s. 228.

źródeł, przy czym rozwinięte rozpoznanie obejmuje opis poszczególnego złożonego stanu i jego genezę lub przyczyny oraz wyjaśnienia znaczenia i etapu rozwoju, a także – w rozpoznaniu decyzyjnym – ocenę możliwości jego zmiany (lub utrzymania) w kierunku pożądanym<sup>11</sup>.

Z kolei Cristina de Robertis wskazuje na cztery niezbędne punkty diagnozy: o co chodzi, o kogo chodzi, jakie mamy możliwości podopiecznego, jak się do tego zabrać, czyli określenie projektu pracy<sup>12</sup>. Dlatego też Ewa Kontowicz uważa, że procedura opracowania diagnozy jest bardzo złożona. Stąd nie należy dokonywać jej zbyt pochopnie<sup>13</sup>. Diagnoza w rzeczy samej dotyczy rozpoznania oraz stwierdzenia problemu, z którym zgłasza się beneficjent. Problem ten bowiem może być indywidualny, społeczny, subiektywny, obiektywny.

Kolejna funkcja realizacji działań w pomocy społecznej dotyczy formułowania działań i procedur potrzebnych do ich tworzenia oraz dokonania zmian w środowisku społeczności. Działania te określane są jako sposób planowania zakresu wykonywania zadań przez pracownika socjalnego. Dlatego też pracownika socjalnego podejmującego działania planowania nazywa się planistą. Planistę zaś charakteryzują trzy określenia: dotacjomani, koncertmistrz, technik.

Joan Ecklein i Armand Lauffer stwierdzają, że planista społeczny nosi miano **dotacjomana**, często bowiem jego funkcją jest zdobywanie pieniędzy. Równocześnie planista społeczny jest **koncertmistrzem**, do którego należą koordynacja i integracja różnorodnych działań odnoszących się do problemów społecznych i sposobów ich rozwiązywania. Ponadto autorzy określają planistę jako **technika**, który musi mieć duży zasób informacji i zdolność ich interpretowania, umiejętność wspomaganie mechaniki realizowania akcji socjalnej oraz znajomość pojęć i zasad programów menedżerskich i analizy systemów<sup>14</sup>. Planista, czyli ten, który poznał zagadnienia planowania, w całym działaniu spełnia zatem wiele ról i funkcji.

Funkcja terapeutyczna dotyczy prowadzenia poradnictwa i doradztwa w poszczególnych grupach i jednostkowych przypadkach. Przez poradnictwo należy rozumieć „osobowy kontakt pomocowy” oraz „jedną z form pomagania, w której doradca poprzez słowo (rozmowę) oraz emocjonalne wsparcie ułatwia klientowi rozwiązanie jego problemu”<sup>15</sup>.

Poradnictwo to według Ewy Kozdrowicz nastawione jest na:

- „doskonalenie procesu przygotowania jednostki do aktywnego życia przez wykrywanie i korygowanie braków rozwojowych, rozwijanie zdolności, rozbudzanie nowych zainteresowań i dążeń (poradnictwo wychowawcze);
- optymalizowanie procesu przygotowania do pracy zawodowej, ukazywanie perspektyw, stymulowanie rozwoju aspiracji i motywacji (orientacja i poradnictwo zawodowe);

<sup>11</sup> E. A. Mazurkiewicz, *Diagnostyka w pedagogice współczesnej*, [w:] *Pedagogika społeczna*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Warszawa 1995, s. 55.

<sup>12</sup> C. de Robertis, *Metodyka działania w pracy socjalnej*, tłum. G. Karbowska, Katowice 1998, s. 146–151.

<sup>13</sup> E. Kontowicz, *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, Olsztyn 2001, s. 101.

<sup>14</sup> R. A. Skidmore, M. G. Thackeray, *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, przekł. A. Stanek, Katowice 1998, s. 101.

<sup>15</sup> W. Szewczyk, *Poradnictwo rodzinne. Program szkoleniowy dla ośrodków polonijnych*, Hanover–Tarnów 2011, s. 40.

- przygotowanie do spędzania czasu wolnego i aktywnego uczestnictwa w kulturze, rozwijania własnej osobowości i twórczości kulturalnej poprzez wskazywanie możliwości samokształcenia i wszechstronnego doskonalenia się (poradnictwo kulturalno-wychowawcze)<sup>16</sup>.

Wielu pracowników socjalnych na poziomie instytucji pomocy społecznej prowadzi grupy terapeutyczne: edukacyjne, samopomocowe, wsparcia czy dotyczące uzależnień, zwłaszcza alkoholowych.

Celem pomocy społecznej jest także zapobieganie powstawaniu marginalizacji osób i rodzin, czyli profilaktyka, która wymaga profesjonalizmu pracowników socjalnych. W tym znaczeniu działa on w oparciu o funkcję usługowo-opiekuńczą. Na mocy tej funkcji sprawuje opiekę nad osobami potrzebującymi wsparcia oraz określa i przyznaje zasiłki. Rodzaj, forma i rozmiar świadczenia z pomocy społecznej powinny być odpowiednie do okoliczności uzasadniających ich udzielenie. Najczęściej przyznawane są świadczenia pieniężne: zasiłek (stały, celowy i okresowy) oraz świadczenia niepieniężne: rzeczowe, inspiracyjno-inicjujące, wzmacniające oraz praca socjalna.

Ostatnia z funkcji, doradczo-informacyjna, charakteryzuje się udzieleniem wsparcia informacyjnego oraz doradztwem, które polega na udzieleniu pomocy w zakresie trudnej sytuacji beneficjenta.

#### 4. ZADANIA PRACOWNIKA SOCJALNEGO

Zadania pracownika socjalnego zostały zamieszczone w ustawie o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku. W artykule 7 zapisano, że pomocy udziela się rodzinom i osobom z powodu:

- „ubóstwa;
- sieroctwa;
- bezdomności;
- bezrobocia;
- niepełnosprawności;
- długotrwałej lub ciężkiej choroby;
- przemocy w rodzinie;
- potrzeby ochrony macierzyństwa lub wielodzietności;
- bezradności w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego, zwłaszcza w rodzinach niepełnych i wielodzietnych;
- trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego;
- alkoholizmu lub narkomanii;
- zdarzenia losowego i sytuacji kryzysowej;
- klęski żywiołowej lub ekologicznej”<sup>17</sup>.

Allen Pincus i Anne Minahan podają, że praca socjalna „zajmuje się interakcjami między ludźmi a ich otoczeniem społecznym, które wpływa na ich umiejętność spełniania

<sup>16</sup> E. Kozdrowicz, *Poradnictwo w teorii i praktyce*, [w:] *Pedagogika społeczna*, dz. cyt., s. 320.

<sup>17</sup> Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Art. 7.



zadań życiowych, minimalizowania przykrości i zdolność realizacji własnych wartości i aspiracji<sup>18</sup>. W tym kontekście wymieniają cztery podstawowe cele pracy socjalnej:

- umacnianie w ludziach zdolności do rozwiązywania problemów i radzenia sobie z nimi;
- kontaktowanie ludzi z instytucjami, które mogą zapewnić im środki, świadczenia i możliwości samorealizacji;
- sprzyjanie efektywnemu i humanitarnemu działaniu tych instytucji;
- przyczynianie się do opracowywania i ulepszania polityki socjalnej<sup>19</sup>.

Ponadto do kolejnych celów pracownika socjalnego zalicza się:

- cel ratowniczy;
- cel kompensacyjny;
- cel interwencyjny;
- cel protekcyjny;
- cel promocyjny;

Cel ratowniczy dotyczy natychmiastowego działania pracownika socjalnego jako pewnej formy ratunku w sytuacji zagrożenia bądź niebezpieczeństwa beneficjenta. Najczęściej realizuje się go w przypadku różnych katastrof: powodzi, pożaru, ale też w sytuacji pomocy wobec całkowitego braku dobrostanu w danej rodzinie. Kompensacyjny cel jest formą wyrównywania braków środowiskowych, które utrudniają właściwy przebieg bytowania jednostki. Tego typu instytucjami są domy dziecka, rodziny zastępcze czy domy dla seniorów. Z kolei cel interwencyjny jest umiejętnym działaniem potrzebnym w sytuacji konkretnej zmiany sytuacji i środowiska egzystencji beneficjenta. Interwencje tego rodzaju dzielimy na: decyzyjną, analityczną i przekonywującą<sup>20</sup>. Cel protekcyjny dotyczy minimalizowania wpływu negatywnych czynników na bytowanie rodziny w sytuacji, gdy nie mogą być one zmniejszone ani usunięte. Natomiast zadaniem promocyjnego celu jest dążenie do osiągnięcia wyższego poziomu oraz jakości egzystencji beneficjenta, poprzez pomoc w rozwiązaniu jego problemu oraz pokonaniu trudności w przestrzeni indywidualno-kolektywnej.

Ponadto z regulaminu MOPS w Tarnowie wynika, iż pracownik socjalny zobowiązany jest:

- „rzetelnie, efektywnie i terminowo wykonywać obowiązki;
- przestrzegać ustalonego w MOPS czasu pracy i porządku;
- dokładnie i sumiennie wykonywać polecenia przełożonych;
- przestrzegać tajemnicy państwowej i służbowej w zakresie przez prawo przewidzianym;
- zapewniać ochronę danych osób korzystających z pomocy społecznej przed zniszczeniem, ujawnieniem lub modyfikacją;
- nie ujawniać danych na zewnątrz;
- przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, a także przepisów przeciwpożarowych;

<sup>18</sup> A. Pincus, A. Minahan, *Social work practice, model and method*, Illinois 1973, s. 9; cyt. za: R. A. Skidmore, M. G. Thackkeray, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 21–22.

<sup>19</sup> R. A. Skidmore, M. G. Thackkeray, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 22.

<sup>20</sup> B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, [w:] *Pedagogika społeczna*, dz. cyt., s. 109–110.

- mieć właściwy stosunek do mienia MOPS;
- przestrzegać Regulaminu Pracy;
- pogłębiać wiedzę fachową i doskonalić się w wykonywaniu zadań;
- wnikliwie, szybko i bezstronnie działać przy wykorzystaniu optymalnych środków umożliwiających osiągnięcie celu i należyte załatwienie sprawy;
- zachowywać się z godnością w miejscu pracy i poza nim<sup>21</sup>.

Szczegółowy zakres jego obowiązków zakłada:

- „rozpoznawanie sytuacji rodzin lub osób potrzebujących pomocy oraz udzielanie pełnej informacji o przysługujących świadczeniach i dostępnych formach pomocy;
- przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych oraz ich aktualizację;
- przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych na potrzeby jednostek organizacyjnych pomocy społecznej z terenu innej gminy;
- ustalanie wspólnie z osobą zainteresowaną planu działań, do których realizacji zobowiązuje się osoba lub rodzina w celu przezwyciężenia trudnej sytuacji oraz planu pomocy w zakresie proponowanych przez pracownika socjalnego świadczeń w oparciu o ustalenia dokonane podczas wywiadu;
- przygotowywanie wniosków o przyznanie świadczeń wraz z obowiązującą dokumentacją;
- prowadzenie pracy socjalnej i poradnictwa;
- sporządzanie kart informacyjnych na potrzeby innych instytucji;
- przygotowywanie pism w zakresie współpracy z innymi instytucjami i organami;
- realizacja zadań wynikających z innych programów rządowych i samorządowych;
- udział w posiedzeniach Zespołu ds. okresowej oceny funkcjonowania rodzin zastępczych z terenu Miasta Tarnowa;
- zawieranie kontraktów socjalnych z osobami lub rodzinami znajdującymi się w trudnej sytuacji życiowej;
- udział w szkoleniach i naradach z zakresu obowiązujących przepisów prawnych;
- dokonywanie analizy i oceny zjawisk, które powodują zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowanie do uzyskania tych świadczeń;
- udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych klientów ośrodka;
- pomoc w uzyskaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskiwaniu pomocy;
- udzielanie pomocy zgodnie z zasadami etyki zawodowej;
- pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych;
- współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych;

---

<sup>21</sup> Regulamin pracownika socjalnego MOPS w Tarnowie, mops.tarnow.pl (28.05.2014).

- współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu regionalnych i lokalnych programów pomocy społecznej ukierunkowanych na podniesienie jakości życia;
- współdziałanie z istniejącymi na terenie gminy instytucjami, organizacjami społecznymi, kościołami, związkami wyznaniowymi w celu realizacji zadań pomocy społecznej;
- współdziałanie z sądami powszechnymi, policją, prokuraturą i innymi instytucjami;
- wykonywanie innych poleceń przełożonych<sup>22</sup>.

Wreszcie z ustawy o zawodzie pracownika socjalnego z 2009 roku wynika, że wykonywanie tego zawodu dotyczy świadczenia pracy socjalnej na rzecz osób, rodzin, grup społecznych potrzebujących wsparcia. W szczególności artykuł 6 określa, iż działania pracownika socjalnego polegają na:

- „inicjowaniu i organizowaniu działań mających na celu przeciwdziałanie ubóstwu i marginalizacji społecznej osób, rodzin i grup społecznych; inspirowaniu i podejmowaniu działań w celu zapewnienia wsparcia osobom, rodzinom i grupom społecznym, a także podejmowaniu działań na rzecz organizacji i rozwoju substytucyjnych ofert oparcia społecznego w celu poprawy funkcjonowania osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej;
- wspieraniu osób, rodzin i grup społecznych, które, wykorzystując własne zasoby, możliwości i uprawnienia, nie są w stanie samodzielnie przezwyciężyć swojej trudnej sytuacji życiowej w ich wysiłkach zmierzających do poprawy sytuacji życiowej;
- prowadzeniu poradnictwa socjalnego dla osób, rodzin i grup społecznych będących w trudnej sytuacji życiowej, w tym w szczególności poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów oraz udzielania informacji na temat pomocy świadczonej przez właściwe instytucje rządowe, samorządowe i organizacje pozarządowe;
- prowadzeniu mediacji mających na celu budowanie korzystnych relacji społecznych, w tym poprzez pomoc w rozwiązywaniu konfliktów w rodzinach i grupach społecznych;
- pobudzaniu społecznej aktywności i inspirowaniu działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin i innych grup społecznych;
- współpracy z jednostkami administracji rządowej i samorządu terytorialnego, właściwymi instytucjami, organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami i specjalistami działającymi na rzecz osób, rodzin i grup społecznych wymagających wsparcia, w celu przeciwdziałania i ograniczania skutków negatywnych zjawisk społecznych;
- inicjowaniu nowych form pomocy osobom, rodzinom i grupom społecznym będącym w trudnej sytuacji życiowej, w celu podejmowania działań zmierzających do jej poprawy;
- podejmowaniu działań w celu integracji społecznej osób, rodzin i grup społecznych zagrożonych niedostatkiem i marginalizacją społeczną;

<sup>22</sup> Regulamin pracownika socjalnego MOPS w Tarnowie.

- analizowaniu możliwości przezwyciężenia przez osoby, rodziny i grupy społeczne ich trudnej sytuacji życiowej, w szczególności poprzez przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych;
- podejmowaniu interwencji socjalnej, polegającej na działaniu pracownika socjalnego zmierzającym do zapewnienia skutecznego wsparcia osobom, rodzinom i grupom społecznym znajdującym się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej spowodowanej niedostatkiem lub marginalizacją społeczną, oraz występowaniu w interesie osób, rodzin i grup społecznych, w sytuacjach zagrożenia życia lub zdrowia, szczególnie w sprawach dotyczących osób w podeszłym wieku, nieletnich, niepełnosprawnych, samotnych oraz z zaburzeniami psychicznymi;
- inicjowaniu i opracowywaniu kontraktu socjalnego, o którym mowa w art. 108 ustawy o pomocy społecznej, oraz podejmowaniu czynności związanych z realizacją zadań zawartych w kontrakcie, przy aktywnym udziale osób ubiegających się o pomoc<sup>23</sup>.

Do realizacji powyższych zadań pracownik został wyposażony w dwa istotne narzędzia, które pozwalają na lepszą współpracę i pochylenie się nad problemem klienta. Do narzędzi tych zalicza się wywiad środowiskowy oraz kontrakt socjalny.

Wywiad środowiskowy służy do rozpoznania sytuacji i problemu klienta, dlatego w praktyce dzięki jego zastosowaniu można osiągnąć następujące cele: poznanie faktów w danym problemie, poznanie osoby udzielającej wywiadu (jej wyobrażeń, sądów, uczuć), poznanie kontekstu opisywanych wydarzeń, zebranie danych o badanej grupie czy jednostce lub rodzinie. Ponadto bardzo ważne są ogólne normy wyznaczające prawidłowy przebieg 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.

Równie istotnym narzędziem pracownika socjalnego jest kontrakt socjalny. Działania tego rodzaju umożliwiają określanie podejmowanych czynności ze strony beneficjenta i pracownika socjalnego. Nie tylko lokują ich w przestrzeni rozmowy, ale dają narzędzie wzajemnych zobowiązań i wymagań. Szczególnie gdy przyczyną dysfunkcji w rodzinie jest permanentne bezrobocie, a nie tylko nieporadność życiowa. Zastosowanie kontraktu powinny poprzedzać ułożone w logicznym porządku fazy postępowania pracownika, ma to bezpośredni wpływ na trafność określanych sposobów współdziałania<sup>24</sup>.

Ponadto pracownicy socjalni współpracują z asystentami rodziny, którzy zresztą przydzielani są do zadań w dysfunkcyjnej rodzinie na mocy wniosku skierowanego do kierownika przez pracownika socjalnego. Asystent rodziny, jak zaznacza Izabela Krasiejko, powinien być „powiernikiem, przyjacielem rodziny, wspólnie pracującym z rodziną, a nie autorytatywnie wyznaczać cele. Musi unikać oceniania i pouczenia, a do problemów rodziny podchodzić ze zrozumieniem”<sup>25</sup>.

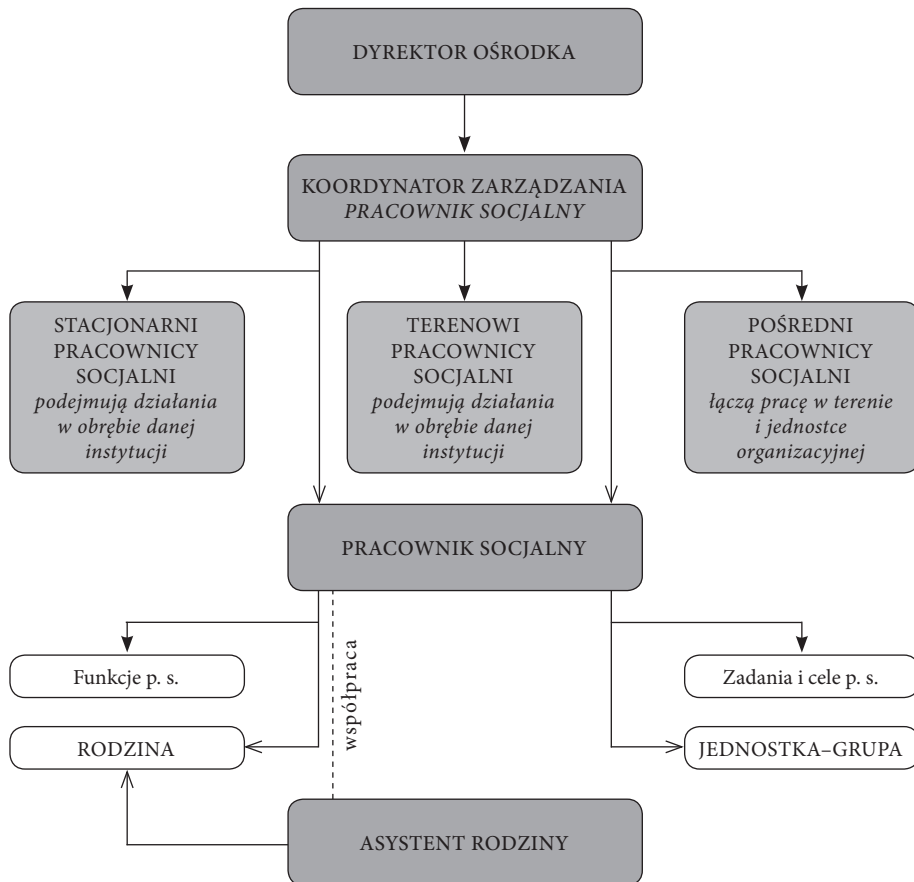
Zakres obowiązków asystenta rodziny określa Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2011 nr 149 poz. 887). Według

<sup>23</sup> Ustawa z 2009 r. o zawodzie pracownika socjalnego 2009, Art. 6, <http://www.kspps.republika.pl/materia%20B3y/Ustawa%20o%20zps%20z%20uwagi%20i%20korektami.pdf>.

<sup>24</sup> R. Pogodzińska, D. Wójcik, *Kontrakt socjalny w praktyce*, „Praca Socjalna” (2009) 4, s. 82–83.

<sup>25</sup> I. Krasiejko, *Metodyka...*, dz. cyt., s. 99.

jej założeń rolą asystenta rodziny jest integralne wspieranie rodziny wychowującej dzieci, zagrożonej marginalizacją społeczną, podniesienie w niej samooceny poszczególnych osób, wzbudzenie poczucia wiary w własne siły, pomoc w pokonywaniu trudności i pomoc w prowadzeniu gospodarstwa domowego<sup>26</sup>. W ten sposób asystent rodziny stara się, by dziecko pomimo trudności w rodzinie pozostało w rodzinie biologicznej, która jest naturalnym środowiskiem jego bytowania. Jego charakterystyczną cechą w podejmowaniu tego typu działań jest indywidualne podejście skoncentrowane na rodzinie i jej problemach. Zakres struktury organizacji pomocy społecznej przy współpracy pracownika socjalnego z asystentem rodziny przedstawia schemat 3.



Schemat 3. Struktura organizacji pomocy społecznej przy współpracy pracownika socjalnego i asystenta rodziny

Źródło: opracowanie własne

<sup>26</sup> Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, Dz.U. 2011 nr 149 poz. 887.

Asystent rodziny w czasie wspólnych działań z członkami rodziny:

- „pomaga odnaleźć to, co w Was dobre, co potraficie i kto oraz gdzie może Wam pomóc,
- doradza, jak pielęgnować niemowlę, opiekować się i wychowywać dzieci, żeby były szczęśliwe i słuchały poleceń rodziców,
- pomaga w codziennej organizacji dnia rodziny, znajdowania sposobów spędzania wspólnego czasu rodziny,
- pokazuje, jak sprawnie wykonywać obowiązki domowe,
- doradza, jak zarządzać pieniędzmi,
- informuje, jak działają urzędy, placówki wsparcia rodziny i dziecka,
- wyjaśnia, jak wypełniać dokumentację oraz realizować sprawy urzędowe,
- wspiera w kontaktach z pracownikami szkoły, przedszkola, sądu, poradni, przychodni, policji, urzędów i innych instytucji,
- pomaga podnieść kwalifikacje zawodowe i znaleźć pracę,
- chroni dzieci przed niebezpiecznymi zachowaniami dorosłych<sup>27</sup>.

## ZAKOŃCZENIE

Dla jakości zarządzania w instytucjach pomocy społecznej kluczowe znaczenie ma kapitał społeczny organizacji, czyli więzi społeczne z otoczeniem, lokalnymi aktorami instytucjonalnymi oraz społecznością lokalną, na terenie której działają instytucje pomocy społecznej. Dlatego też zarządzanie pracownikiem socjalnym w pomocy społecznej jest bardzo istotne. Z jednej strony są oni przedstawicielami administracji, ustalającymi programy profilaktyki dla osób zagubionych w społeczeństwie. Z drugiej pozostają właściwymi fachowcami w umiejętnym przenoszeniu człowieka z przestrzeni zwątpienia do przestrzeni nadziei. W ten sposób przywracają zagubionej rodzinie poczucie godności i sens życia. Ponadto ubogim, biednym, bezdomnym pomagają zmienić świat ich środowiska, usamodzielnąć, wydobyć z nich siły do zmierzenia się z problemem.

Proces administracji w pomocy społecznej jest bardzo ważny. Dlatego też John C. Kidneigh, stwierdza, że administracja to „proces przekształcania polityki socjalnej w świadczenia socjalne<sup>28</sup>. W pracy solnej to proces przekształcania zasobów społeczności w program świadczeń, co ma się odbywać zgodnie z celami, polityką socjalną i normami uzgodnionymi przez strony uczestniczące w przedsięwzięciu<sup>29</sup>. W tym zakresie pracownik socjalny jako zarządzający w podmiotowości swoich działań odpowiada na cztery pytania: kto powinien otrzymać pomoc, kiedy powinien otrzymać pomoc, dlaczego otrzymuje pomoc, w jaki sposób otrzymuje pomoc. Tym bardziej iż administrowanie instytucją socjalną jest procesem pozyskiwania i przetwarzania zasobów społeczności.

<sup>27</sup> Informacje z GOPS w Limanowej.

<sup>28</sup> Cyt. za: R. A. Skidmore, M. G. Thackeray, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 115.

<sup>29</sup> R. A. Skidmore, M. G. Thackeray, *Wprowadzenie...*, dz. cyt., s. 115.

## LITERATURA

- Robertis, de C., *Metodyka działania w pracy socjalnej*, tłum. G. Karbowska, Katowice 1998.
- Drucker P. F., *Skuteczne zarządzanie*, przekł. A. Ehrlich, Warszawa 1976.
- Griffin R. W., *Podstawy zarządzania organizacjami*, przeł. M. Rusiński, Warszawa, 2006.
- Kazimierczak T., Łuczyńska M., *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Katowice 1998.
- Kontowicz E., *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, Olsztyn 2001.
- Kisielnicki J., *Zarządzanie. Jak zarządzać i być zarządzanym*, Warszawa 2008.
- Kozdrowicz E., *Poradnictwo w teorii i praktyce*, [w:] *Pedagogika społeczna*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Warszawa 1995, s. 319–340.
- Krasiejko I., *Metodyka działania asystenta rodziny*, Katowice 2010.
- Majkowski W., *Rodzina polska w kontekście nowoczesnych uwarunkowań*, Kraków 2010.
- Mazurkiewicz E. A., *Diagnostyka w pedagogice współczesnej*, [w:] *Pedagogika społeczna*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Warszawa 1995, s. 50–70.
- mops.tarnow.pl (27.05. 2014).
- Pincus A., Minahan A., *Social work practice, model and method*, Illinois 1973.
- Pogodzińska R., Wójcik D., *Kontrakt socjalny w praktyce*, „Praca Socjalna” 2009 nr 4, s. 81- 106.
- Robbins S. P., DeCenzo D. A., *Podstawy zarządzania*, przekł. A. Ehrlich, Warszawa 2002.
- Skidmore R. A., Thackeray M. G., *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, przekł. A. Stanek, Katowice 1998.
- Smykowska D., *Institucje wsparcia społecznego*, Łódź 2007.
- Szatur-Jaworska B., *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, [w:] *Pedagogika społeczna*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Warszawa 1995, s. 106–120.
- Szewczyk W., *Poradnictwo rodzinne. Program szkoleniowy dla ośrodków polonijnych*, Hanover–Tarnów 2011.
- Sztompka P., *Socjologia*, Kraków 2012.
- Szymczyk J., *Pomiędzy marzeniami a faktami*, Lublin 2005.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz.U. 2004 nr 64 poz. 593.
- Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, Dz.U. 2011 nr 149 poz. 887.
- Ustawa z 2009 r. o zawodzie pracownika socjalnego, <http://www.kspps.republika.pl/materia%20B3y/Ustawa%20o%20zps%20z%20uwagi%20i%20korektami.pdf>.