

Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II. Wydział Nauk Społecznych

MONIKA DACKA

ORCID: 0000-0001-7029-7696

monika.dacka@kul.pl

---

*Pracownik socjalny we współczesnym świecie –  
rola i możliwości wsparcia*

---

A Social Worker in Today's World – Role and Opportunities for Support

PROPOZYCJA CYTOWANIA: Dacka, M. (2024). Pracownik socjalny we współczesnym świecie – rola i możliwości wsparcia. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 37(1), 217–230. DOI: 10.17951/j.2024.37.1.217-230.

ABSTRAKT

W ostatnich latach dostrzegalna jest duża dynamika i różnorodność występujących problemów społecznych. Obok powszechnych trudności związanych z bezradnością, biedą i bezrobociem pojawiają się nowe, powiązane z przeciążeniem nadmiarem informacji, uzależnieniami i zanikiem relacji społecznych. Duży wpływ na sposób funkcjonowania społeczeństwa mają również występujące konflikty i problemy ekonomiczne, np. konflikt zbrojny w Ukrainie, rosnąca inflacja i postępujące ubożenie społeczeństwa. W ostatnim czasie dostrzegalne jest również zróżnicowanie społeczeństwa na płaszczyźnie politycznej, religijnej, światopoglądowej i kulturowej. Rola i zadania pracowników socjalnych nie pozostają obojętne na zachodzące w świecie zmiany. Potrzeba doskonalenia się, aktualizowania i wzbogacania posiadanej wiedzy jest coraz częściej oczekiwana od tej grupy zawodowej. Pojawiające się nowe problemy społeczne oraz badania prowadzone w zakresie działań pomocowych ukazują konieczność tworzenia nowych możliwości rozwoju, kształcenia i wspierania pracowników socjalnych. Celem artykułu jest próba ukazania zmieniającej się roli pracownika socjalnego oraz znaczenia rozwijania wartości moralnych, nowych umiejętności i strategii rozwiązywania problemów. Istotne jest też dostrzeżenie roli wsparcia, jakim powinna zostać objęta ta grupa zawodowa.

**Słowa kluczowe:** pracownik socjalny; wsparcie; praca socjalna; rola

WPROWADZENIE

Współczesne czasy stawiają przed pracownikami socjalnymi ciągle nowe wyzwania i zadania. Niewątpliwie aktualne trudne sytuacje (np. wojna w Ukrainie,

rosnąca inflacja, niestabilność gospodarcza) prowadzą do narastania problemów związanych z postępującym ubożeniem społeczeństwa. Wyraźnie dostrzegalna jest również przepaść w dostępie do osiągnięć technicznych czy technologicznych między zamożnymi a najuboższymi obywatelami. Narastająca mnogość problemów na różnych płaszczyznach życia i funkcjonowania społeczeństwa wymaga od współczesnego pracownika socjalnego nie tylko odpowiedniego wykształcenia i kwalifikacji, ale również zachowania odpowiednich standardów moralnych oraz błyskotliwości i zręczności w rozwiązywaniu pojawiających się nowych trudności. Aktualnie wyzwaniem dla pracownika socjalnego jest nie tylko poszukiwanie rozwiązań istniejących problemów. Znaczące jest też tworzenie nowego, wymagającego pewnych innowacji sposobu podejścia do trudności, z jakimi zmagają się lub wkrótce będzie zmagać się społeczeństwo. Pracownik socjalny stopniowo będzie musiał wykazywać się umiejętnością projektowania, weryfikowania oraz wdrażania programów mających na celu ochronę człowieka, poszanowanie zasad sprawiedliwości społecznej oraz troskę o rozwój i integrację społeczeństwa.

W każdym państwie „pracownicy socjalni są nadal uprawnieni do pracy ramie w ramie z ludźmi, zwłaszcza tymi najbardziej narażonymi, znajdującymi się w niekorzystnej sytuacji lub marginalizowanymi, w tym ofiarami przemocy domowej i rodzinnej” (Francis, Uda, 2020, s. 173). Niewątpliwie fundamentalnym zadaniem pracy socjalnej było, jest i nadal będzie oferowanie pomocy osobom czy rodzinom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej i doświadczającym niekorzystnych warunków bytowych. Ważne jest również wspieranie słabszych grup społecznych w radzeniu sobie z wychodzeniem z ubóstwa i nieporadności życiowej (Głąbicka, 2014). Celem działań socjalnych oprócz zaspokojenia podstawowych potrzeb staje się także przestrzeganie podstawowych zasad moralnych (uczciwości, sprawiedliwości, współczucia, odpowiedzialności) oraz dążenie do usamodzielnienia się i integracji podopiecznych ze środowiskiem społecznym.

Praca socjalna niewątpliwie jest zawodem opartym na praktyce i wiedzy akademickiej, promującym rozwój oraz dostrzegającym zachodzące zmiany społeczne. Istotne znaczenie mają dla niej również prawa człowieka oraz poszanowanie odmienności wyznań i poglądów podopiecznych. Praca socjalna, korzystając z dorobku nauk humanistycznych i społecznych, angażuje w swoje działania ludzi oraz instytucje pomocowe, których nadrzędnym celem staje się dążenie do poprawy funkcjonowania i warunków życia najsłabszych jednostek w danej społeczności (Cuskelly, 2013; International Federation of Social Workers, 2014).

Pracownik socjalny coraz częściej w podejmowanych działaniach realizuje wiele ról, stając się często doradcą, coachem, mediatorem, inicjatorem czy negocjatorem (Głąbicka, 2014). Podstawę działalności zawodowej pracowników socjalnych stanowi ich działalność moralna, która przejawia się m.in. w rozwijaniu cnót i systemu wartości uniwersalnych. Duże znaczenie w rozwoju moralności pracowników służb społecznych ma rozwijanie inteligencji moralnej, która nie

tylko ukierunkowuje człowieka na myślenie o sobie, lecz także uwrażliwia go na dostrzeganie pożądaných i niepożądaných zachowań, rozumienie uczuć innych oraz ponoszenie odpowiedzialności za własne działania (Farhadinejad, Khani, 2019). Przemiany spowodowane procesami globalizacji, konsumpcji i integracji oraz pojawiające się problemy w sferze społecznej, gospodarczej i politycznej przyczyniają się do zmiany postrzegania roli i kształcenia pracowników socjalnych. W systemie edukacji coraz częściej nacisk kładziony jest na rozwijanie odpowiednich kompetencji oraz wykorzystywanie posiadanej wiedzy i umiejętności do rozwiązywania pojawiających się problemów. Próby łączenia wymagań formalnych z praktyką umożliwiają dopasowanie współczesnej edukacji do wymogów zawodu pracownika socjalnego i realizowanej polityki społecznej.

Celem artykułu jest przedstawienie zmieniającej się roli pracownika socjalnego oraz ukazanie możliwości wspierania tej grupy zawodowej we współczesnym świecie. Ponadto omówiono sposoby definiowania pracy socjalnej, zachodzące zmiany w jej postrzeganiu oraz pożądane cechy pracownika socjalnego. W tym celu dokonano przeglądu literatury anglojęzycznej i polskojęzycznej ukazującej znaczenie pracy socjalnej, rolę pracownika socjalnego i występujące problemy społeczne.

## PRÓBY DEFINIOWANIA PRACY SOCJALNEJ

Praca socjalna bywa określana jako działalność, u podłoża której leżą podstawy humanitaryzmu i demokracji. Podstawowymi wartościami w pracy socjalnej są sprawiedliwość społeczna, godność i wartość człowieka oraz uczciwość i kompetencje osób pomagających (National Association of Social Workers, 2021). Powszechna definicja pracy socjalnej, wprowadzona przez Międzynarodowe Stowarzyszenie Szkół Pracy Socjalnej (International Association of Schools of Social Work, 2004) i Międzynarodową Federację Pracowników Socjalnych (International Federation of Social Workers, 2014), określa pracę socjalną jako „zawód praktyczny i dyscyplinę naukową”. W Polsce praca socjalna została zdefiniowana w art. 6 pkt 12 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej jako działalność zawodowa mająca na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi. Praca socjalna bywa ujmowana również jako zawód, sztuka, nauka czy działalność praktyczna (Olech, 2006). Zdaniem Radlińskiej (1961, s. 355) praca socjalna polega na „wydobyciu i pomnażaniu sił ludzkich, na ich usprawnieniu i organizacji wspólnego działania dla dobra ludzi”.

W powszechnym ujęciu praca socjalna bywa kojarzona z zawodem pomocowym, którego zasadniczym celem jest wspieranie osób potrzebujących i ich rodzin w trudnej sytuacji życiowej (Olech, 2006). Ważna jest także troska o rozwój i poszanowanie godności podopiecznego i jego bliskich (Czech, 2019). Zachodzące

przemiany, ujawniające się problemy oraz dynamika pojawiających się trudności przyczyniły się do zmiany sposobu postrzegania pracy socjalnej oraz kompetencji i roli pracownika socjalnego we współczesnym świecie. Praca socjalna wiąże się z działalnością praktyczną i moralną związaną z podążaniem za kluczowymi wartościami oraz z elastycznością wobec stawianych jej wyzwań. Natura praktyki socjalnej bywa niejednoznaczna i niedookreślona (Parton, 1991). Działania podejmowane przez pracowników socjalnych bywają kształtowane przez podejmowane praktyki zawodowe oraz zachodzące zmiany społeczne, polityczne i gospodarcze (Munro, 2011).

Podstawowym zadaniem pracy socjalnej jest aktywizowanie świadczeniobiorców, kształtowanie u nich pożądaných postaw odpowiedzialności społecznej oraz zapobieganie roszczeniowości, bierności i bezradności (Kasprzak, Nowicka, 2023). Nadrzędnym zadaniem pracy socjalnej jest pomoc osobom w rozwiązaniu doświadczanych przez nich problemów, kształtowanie w nich umiejętności zaradczych oraz koordynowanie ludzi z instytucjami, które pozwolą im dostrzec ich zasoby i możliwości radzenia sobie z trudną sytuacją (Kaźmierczak, 2006). Praca socjalna stanowi zatem jedną z możliwości realizowania celów polityki społecznej państwa. Rdzeniem działań społecznych pozostaje troska o dobro człowieka oraz zabezpieczenie optymalnych warunków życia i zapewnienie korzystnych warunków do rozwoju potencjału.

W ostatnim czasie coraz częściej praca socjalna bywa postrzegana jako działalność o charakterze indywidualnym (praca z klientem) oraz społecznym (praca z daną społecznością, społeczeństwem; zob. Granosik, 2013). Nie można w realizacji pracy socjalnej zapominać o jej dwóch paradygmatach: humanistycznym i działaniach niestrategicznych (Marynowicz-Hetka, 2014). W pierwszym paradygmacie szczególny nacisk kładzie się na poszanowanie godności człowieka i jego wartości. Podstawowym celem jest poznanie sposobu odbioru przez osobę rzeczywistości oraz dokonanie wglądu w jej życie psychiczne. Ważne w tym paradygmacie jest również dostrzeżenie możliwości wsparcia i pomocy człowiekowi doświadczającemu trudnej sytuacji życiowej. Paradygmat działań niestrategicznych skoncentrowany jest na współdziałaniu, porozumieniu i dzieleniu się doświadczeniami celem tworzenia nowej jakości (Marynowicz-Hetka, 2014). Daje szansę dostrzeżenia problemu oraz wyzwań o charakterze zarówno indywidualnym, jak i społecznym (Frysztański, 2019). Zdaniem Borowicza (1996) praca socjalna zawiera wymiar edukacyjny, praktyczny i naukowy. Pierwszy z nich związany jest z kształceniem, doskonaleniem i jak najlepszym przygotowaniem pracownika do pracy. Wymiar praktyczny wiąże się ze służbą ludziom, a wymiar naukowy obejmuje prowadzenie badań i ich analizę, aby jak najlepiej dostosować możliwości pomocy do występujących problemów.

Wyzwaniem dla współczesnej pracy socjalnej coraz częściej jest zastosowanie efektywnych metod pracy z daną osobą, rodziną czy środowiskiem. Taki

sposób podejścia do pracy z klientem wymaga uwzględnienia wartości, umiejętności i wiedzy osoby pomagającej. Sposoby definiowania pracy socjalnej podlegają ciągłej ewaluacji pod wpływem zachodzących procesów zewnętrznych i wewnętrznych. Specyfikę rozwoju pracy socjalnej dobrze odzwierciedlają spostrzeżenia Baranowskiej i Wasilewskiej-Ostrowskiej (2014, s. 350) dotyczące pracy socjalnej, z których wynika, że „rozwija się ona [zarówno] w zróżnicowanych warunkach, kiedy czas sprzyja (rządy chcą przeznaczać więcej pieniędzy na usługi społeczne), jak i w niekorzystnych chwilach. Z jednej strony obserwuje się w jej obszarze szybki rozwój wiedzy, zdolności do absorbowania i adaptowania teorii wywodzących się z różnych dyscyplin naukowych, z drugiej różnorodność podejść metodologicznych w praktyce. Powyższe czynniki powodują, iż charakteryzuje się ona elastycznością i liberalizmem, ale również narażona jest na wieloznaczność i trudności definicyjne”.

### PRACOWNIK SOCJALNY I JEGO ZMIENIAJĄCA SIĘ ROLA

W Polsce powołano ośrodki pomocy społecznej w latach 90. XX w. celem minimalizowania negatywnych konsekwencji przemian systemowych. Przejście w kierunku gospodarki rynkowej oraz tworzenie nowego ustroju zachodziło w sytuacji pogłębiającego się kryzysu społeczno-gospodarczego. Likwidacja szkół o profilu zawodowym oraz coraz większa dostępność szkolnictwa wyższego stanowiły jedną z wielu przyczyn wzrostu bezrobocia i trudności ekonomicznych wielu ludzi. Część osób doświadczyła wówczas problemów w adaptacji do nowej rzeczywistości. Ważną rolę w tym okresie zaczęła odgrywać polityka społeczna i realizowana w jej ramach praca socjalna. Zachodzące zmiany społeczne, polityczne i gospodarcze przyczyniły się do zmiany roli polityki społecznej i kompetencji pracownika socjalnego. Zawód pracownika socjalnego został uwzględniony w Społecznej Klasyfikacji Zawodów w Polsce w 2007 r. Wprowadzony został do grupy określanej jako „specjaliści pomocy społecznej i pracy socjalnej”. W Polsce bywa zaliczany do zawodów trudnych, obarczonych podwójną odpowiedzialnością wobec przełożonego i klienta oraz wielością zadań i dodatkowych obciążeń.

Pracownik socjalny według art. 116 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej to osoba, która spełnia co najmniej jeden z następujących warunków: 1) posiada dyplom ukończenia kolegium pracowników służb społecznych; 2) ukończyła studia na kierunku praca socjalna lub w zakresie pracy socjalnej; 3) do dnia 31 grudnia 2013 r. ukończyła studia wyższe o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego na jednym z kierunków: a) pedagogika, b) pedagogika specjalna, c) politologia, d) polityka społeczna, e) psychologia, f) socjologia, g) nauki o rodzinie; 4) ukończyła studia podyplomowe z zakresu metodyki i metodologii pracy socjalnej w uczelni realizującej studia na kierunku praca socjalna lub

w zakresie pracy socjalnej, po uprzednim ukończeniu studiów na jednym z kierunków, o których mowa w pkt 3 (zob. Kasprzak, Nowicka, 2023, s. 432–433).

Pracownik socjalny powinien oprócz wymagań formalnych posiadać pewne cechy, m.in. umieć słuchać ze zrozumieniem, umiejętnie poruszać trudne tematy podczas rozmów z podopiecznymi oraz budować atmosferę szacunku i bezpieczeństwa. Istotne jest również dysponowanie pewnymi umiejętnościami diagnostycznymi w zakresie prowadzenia wywiadu, diagnozowania problemów w środowisku oraz przeprowadzania mediacji w sytuacji występujących konfliktów (Nocuń, Szmagański, 1998).

Współcześnie realizacja pracy socjalnej wymaga rzetelnego i umiejętnego przygotowania. Podstawą kształcenia staje się wielostronne kształcenie akademickie do realizacji przyszłych obowiązków. Jest to jednak tylko wstęp do konieczności dalszego samokształcenia w ramach własnego rozwoju zawodowego. Coraz częściej podkreśla się ważność refleksyjnej praktyki, szczególnie w refleksji nad działaniem i w refleksji w działaniu (Schön, 1983). Pracownik socjalny zdaniem Zbyrad (2010, s. 50) „nie może być biernym realizatorem wymogów zawodowych, poruszającym się jedynie w ramach ustalonych przepisów, ale ma być niekonformistą, reformatorem i inicjatorem zmian w systemie pomocy społecznej”.

Do podstawowych zadań pracownika socjalnego zgodnie z ustawą o pomocy społecznej zalicza się m.in. pracę socjalną, prowadzenie wywiadów środowiskowych, diagnozę, ocenę i analizę środowiska, udzielanie wskazówek, porad, pomoc, koordynowanie społecznych działań samopomocowych, rozwijanie działań profilaktycznych (Ustawa, 2004, art. 119). Istotnymi działaniami są również te związane z przeciwdziałaniem praktykom o charakterze dyskryminującym i niehumanitarnym, przejawianym wobec jednostek, rodzin i grup społecznych. Zgodnie z Kodeksem Etycznym Pracowników Socjalnych pracownik socjalny powinien kierować się zawsze dobrem klienta oraz chronić jego godność. Współczesne ujęcia pracy socjalnej ukazują znaczenie rozwijania czterech obszarów, do których należą: identyfikowanie oraz rozwiązywanie problemów ludzkich; posiadanie określonych norm i wartości własnych oraz ich rozwijanie przez współdziałanie, samorealizację; rozwijanie określonych procedur postępowania; stałe pogłębianie posiadanej wiedzy (Radwan-Pragłowski, Frysztacki, 1998).

Zadania pracownika w pewien sposób poszerzyła ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, która weszła w życie w styczniu 2020 r. Pracownik w świetle nowej ustawy staje się w pewien sposób koordynatorem indywidualnych usług społecznych (Zdebska, 2021). Podstawowym zadaniem pracownika socjalnego jest rozpoznanie indywidualnych potrzeb, opracowanie planu pomocy dostosowanego do indywidualnych potrzeb oraz czuwanie nad realizacją indywidualnego planu pomocy dla danej osoby. Celem pracy jest nie tylko udzielenie pomocy osobie potrzebującej, ale

również działania mające na celu tworzenie sieci wsparcia i kontaktów w społeczności lokalnej oraz dostrzeganie i rozwijanie potencjału danej społeczności (Zdebska, 2021). Pracownicy socjalni w ramach nowej ustawy mają przed sobą także liczne wyzwania, m.in. poszerzenie i promowanie usług oferowanych w ramach centrum usług, rozwijanie wsparcia środowiskowego oraz poszerzanie własnych możliwości rozwoju i nawiązywanie pracy ze specjalistami z innych dyscyplin naukowych. Współczesne podejście do współpracy socjalnej mobilizuje pracowników socjalnych do stosowania alternatywnych form postępowania. Jedną z nich jest podejście skoncentrowane na rozwiązaniach (PSR), które pozwala w szerszy sposób spojrzeć na problem. Podejście to kładzie nacisk na poszukiwanie rozwiązań sytuacji trudnej, rozwijanie u podopiecznych potrzeb, w tym pomoc w adaptacji do zmian oraz kształtowanie indywidualności. Ten sposób pracy z klientem pozwala dostrzec wysiłki podejmowane przez podopiecznego (Krasiejko, 2009). Każda z osób potrzebujących pomocy powinna być traktowana indywidualnie. Ważne jest również dostrzeganie niepowtarzalności danej osoby (Popek, 2021).

#### CECHY I KOMPETENCJE PRACOWNIKA SOCJALNEGO W DOBIE WSPÓLCZESNYCH PRZEMIAN

W powszechnej opinii pracownik socjalny powinien charakteryzować się dużą odpornością psychiczną oraz dobrą kondycją psychiczną i fizyczną. Istotne są też umiejętności związane z nawiązywaniem kontaktów i słuchaniem, działanie pod wpływem presji oraz kreatywne rozwiązywanie problemów. W zawodach usług społecznych cenione są szczególnie kompetencje interpersonalne, samodzielność i zarządzanie czasem (Solak, 2013). Istotne znaczenie ma również hierarchia wartości tworzona przez pracownika socjalnego. W realizacji wartości moralnych duże znaczenie ma inteligencja moralna. W powszechnym rozumieniu jest to umiejętność odróżniania dobra od zła, posiadania i kierowania się określonymi wartościami i zasadami (Dacka, 2022). Ten rodzaj inteligencji umożliwia ludziom myślenie, zachowywanie się i funkcjonowanie w określony sposób, który jest zgodny z przyjętymi społecznymi standardami funkcjonowania i zachowania. W ujęciu Lennicka i Kiela (2005, s. 7) inteligencja moralna to „zdolność umysłowa do określania, w jaki sposób uniwersalne zasady ludzkie powinny być stosowane do naszych osobistych wartości, celów i działań”. Inteligencja moralna zgodnie z koncepcją Lennicka i Kiela (2005) zawiera cztery ważne składowe, do których zalicza się uczciwość, odpowiedzialność, przebaczenie i współczucie. Uczciwość bywa opisywana jako postępowanie będące w zgodności z wyznawanymi przez osobę wartościami, zasadami i przekonaniami. To integracja słów i działań osoby. Uczciwość związana jest z mówieniem prawdy, postępowaniem zgodnie z własnym sumieniem oraz obroną tego, co słuszne. Odpowiedzialność wiąże się z przyznawaniem się do błędów, poniesionych

porażek, podejmowaniem odpowiedzialności za siebie i innych. Przebaczenie obejmuje tolerancję wobec błędów własnych oraz innych osób. Współczucie związane jest z przejawem troski o inne osoby. Wartości moralne mogą stać się przewodnikiem i źródłem motywacji do właściwego działania. Niewątpliwie praca socjalna wymaga ukształtowania i rozwijania wartości i zasad etycznych na wysokim poziomie. Kompetencje moralne stanowią ważny element praktyki pracy socjalnej i powinny być rozwijane już na poziomie akademickim (Dutta, Mishra, Budhwar, 2022).

Od pracownika socjalnego coraz częściej oczekuje się dobrej organizacji i skuteczności w działaniu. Według Beddoe (2010, s. 1292) „zawód pracownika socjalnego unosi się w niewygodnych miejscach, zawsze uwięziony jest między transformacyjnymi aspiracjami a biurokratycznymi ograniczeniami”. Zdaniem Trawkowskiej (2006, s. 246–247), aby skutecznie wykonywać pracę socjalną, należy posiadać umiejętności „związane ze skutecznym komunikowaniem się, umiejętności związane z metodyką i techniką pracy socjalnej oraz umiejętności sprawnego działania. Obraz ten dopełniałyby cechy charakteru, które powinien posiadać pracownik socjalny, takie jak: ciepło i otwartość, a następnie życzliwość, odpowiedzialność, lojalność, prawdomówność, wyrozumiałość i tolerancja”. Pracownik socjalny powinien też cechować się dostrzeganiem potrzeb innych, życzliwością i tolerancją. Ponadto jest zobowiązany do konsekwencji, bezstronności oraz unikania stereotypów i etykietowania (Olech, 2006).

Zmieniająca się rzeczywistość wymusza w pewnym stopniu inny sposób kształcenia i podejścia do pracy pracowników socjalnych. Dla dobrej jakości wykonywanych działań ma znaczenie nie tylko wiedza zdobyta podczas edukacji akademickiej, lecz także nabywanie doświadczenia, mądrość życiowa i realizowane samokształcenie. Pracownik socjalny realizuje pracę biurową i terenową. W początkowym etapie celem są działania związane ze zbieraniem i oceną informacji. Zebrany materiał jest poddawany ocenie i sprawdzany. Następny etap związany jest z opracowaniem planu pomocy i jego wdrażaniem. Pracownik socjalny może pracować z osobą, rodziną lub środowiskiem (Krasiejko, 2023). Podczas pracy zarówno terenowej, jak i biurowej pracownik socjalny podejmuje refleksję nad czekającymi go zadaniami (w tym nad planem pomocy, współpracy, niezbędnymi usługami) oraz przygotowuje się do bezpośrednich działań. Aby podjąć odpowiednie działania, powinny zostać zebrane rzetelne informacje o osobie, jej środowisku rodzinnym i występujących potrzebach. Pomocny w tych działaniach jest wywiad środowiskowy oraz wymiana informacji z innymi służbami pracującymi z rodziną. Zebrane dane z wywiadu i informacje od innych służb pozwalają opisać sytuację rodziny z uwzględnieniem występujących trudności i możliwości pomocy. Następnie opracowywany jest projekt działań w pracy socjalnej z danym środowiskiem.

Realizując wiele zadań w swojej pracy, pracownik socjalny zmaga się z niskim wynagrodzeniem i prestiżem wykonywanego zawodu (Trawkowska, 2012).



Decyzje podejmowane przez pracowników tej grupy zawodowej wpływają na losy wielu ludzi. Przeprowadzone badania wykazały, że narażenie na trudne sytuacje i wysokie wymagania wpływają na samopoczucie psychiczne i fizyczne (Newell, MacNeil, 2010; Xu, Harmon-Darrow, Frey, 2019). Intensywne emocje i oczekiwania kierowane wobec tej grupy zawodowej wymuszają konieczność zarządzania własnymi emocjami i ich ekspresją (Granter i in., 2019). Pracownicy socjalni doświadczają wysokiego poziomu zmęczenia oraz długotrwałego stresu, co przyczynia się do wystąpienia wypalenia zawodowego (Tan, Hung, Jamaludin, 2019). Ważne zatem wydaje się dostrzeżenie możliwości wsparcia i pomocy tej grupie zawodowej już na etapie nabywania umiejętności potrzebnych do pracy zawodowej oraz kontynuowanie wsparcia w dalszych etapach aktywności zawodowej.

### POTRZEBA WSPARCIA STUDENTÓW I PRACOWNIKÓW PRACY SOCJALNEJ

Pracownicy socjalni zaangażowani są w pomoc i wspieranie wielu grup społecznych (Okafor, 2021). Podejmowanymi działaniami wspierają osoby starsze, niepełnosprawne, uzależnione, bezdomne i chore oraz uchodźców. Praca z różnorodnymi problemami i różne sytuacje wymuszają konieczność dostosowywania procedur do zmieniających się warunków politycznych, społecznych i geopolitycznych (Ben-Ezra, Hamama-Raz, 2021). Kształcenie akademickie na kierunku praca socjalna obejmuje kontekst teoretyczny i praktyczny (Kola, 2020). Zdaniem Wódcz (1999, s. 139) „podstawą przygotowania zawodowego pracownika socjalnego powinno być ogólne wykształcenie humanistyczne na poziomie uniwersyteckim, uwzględniające wiedzę z zakresu nauk społecznych, politycznych, ekonomii, polityki społecznej, historii pracy socjalnej, metodologii badań społecznych, elementów zarządzania itp. To ogólne wykształcenie powinno być punktem wyjścia do dalszego specjalistycznego kształcenia”. Jakość kształcenia wiąże się z kształceniem i studiowaniem. Istotne zdaniem Green (1994) powinno być również rozwijanie kompetencji miękkich pracownika, w tym poziomu przygotowania do osiągania celów, braku uchybień, gotowości do ciągłego rozwoju, doskonałości wykonania. Do ważnych obszarów i zadań należą także zasoby ludzkie i materialne, sposoby motywowania studentów do zaangażowania intelektualnego, treści i cele kształcenia, formułowane cele, metody, formy dokonywanej ewaluacji kształcenia (Green, 1994). Kompetencje studenta powinny wyrażać się w wiedzy, umiejętnościach oraz postawach prospołecznych i propaństwowych. Istotne znaczenie dla nabywania umiejętności praktycznych powinno mieć organizowanie warsztatów z zakresu poradnictwa i kształtowania umiejętności interpersonalnych. W celu zwiększenia efektywności kształcenia ważne powinno być wprowadzenie elastycznych i dopasowanych do potrzeb form kształcenia studentów i beneficjentów. Istotne powinno być też uwzględnianie wniosków

wynikających z prowadzonych badań naukowych (Kola, 2020). Współpraca z instytucjami społeczno-gospodarczymi może zwiększyć możliwości rozwoju i wprowadzania innowacyjnych metod. W przygotowaniu studentów do przyszłej pracy socjalnej ważne powinno być także rozwijanie ich umiejętności związanych z refleksją nad własnymi działaniami, które powinno być prowadzone już podczas zajęć z metodyki pracy socjalnej. Może to być praca nad analizą nagranego przypadku, programu dokumentalnego czy odegranie scenki przedstawiającej trudną sytuację w środowisku podopiecznego (Krasiejko, 2023). Zajęcia te powinny być prowadzone na takim etapie kształcenia, kiedy studenci mają już opanowane pewne wartości, zasady i narzędzia pracy socjalnej. Dostrzegalne zmiany w programach edukacyjnych pracy socjalnej sprzyjają rozwijaniu kompetencji zawodowych przyszłych pracowników socjalnych w zakresie zastosowania nabywanej wiedzy do rozwiązywania problemów środowiskowych (Horishna, 2017). Niepokój wzbudza jednak rozwijanie kompetencji moralnych. Stanowią one ważny element praktyki pracy socjalnej i powinny zostać włączone do programów szkoleniowych (Dutta i in., 2022). Etyka i wartości pełnią ważną rolę w określaniu skuteczności zawodowej i przydatności w praktyce. Szkolenia pracowników socjalnych powinny stosować kompleksowe podejście związane z rozwijaniem różnorodnych kompetencji, zapewnieniem jakości kształcenia, włączeniem kompetencji moralnych i wdrożeniem standardów zawodowych.

Pracownik socjalny stale powinien rozwijać swoją wiedzę i ją weryfikować poprzez zaangażowanie w codzienną pracę czy analizę najnowszych koncepcji i praktycznych rozwiązań. Potrzebę poszerzania swoich umiejętności i wiedzy trafnie ujął Józefczyk (2013, s. 51): „Każda osoba zaangażowana we wspieranie innych po pewnym czasie braku obecności w nurcie aktualnej wiedzy (bez doksztalcania, doskonalenia swojego warsztatu pracy) staje się zagrożeniem dla tych, których powinna wspierać i dla swoich współpracowników. Warto wspomnieć, że równie szkodliwa mogłaby się okazać pewnego rodzaju monokultura podejmowanych zagadnień w edukacji pracowników (zamawianie lub organizowanie edukacji ciągle w tej samej tematyce)”. Podwyższanie kompetencji i wiedzy pracowników socjalnych może zachodzić poprzez proces samokształcenia, szkolenia, studia podyplomowe, realizację specjalizacji I i II stopnia. Ważne jest przy tym wspieranie pracowników i zapewnianie im realnego wsparcia finansowego w realizacji tych działań.

W ostatnim czasie popularnym zagadnieniem stała się superwizja pracy socjalnej. Dzięki odpowiedniej współpracy z superwizorem pracownik socjalny ma możliwość rozwijania swoich umiejętności komunikacyjnych z klientem oraz współpracy ze specjalistami z różnych dyscyplin naukowych czy z instytucjami. Superwizja może być pomocna w rozwiązywaniu powstających problemów, uczeniu się właściwego postępowania metodologicznego podczas pracy z klientem. Może sprzyjać także stosowaniu nowych rozwiązań do pojawiających się nowych

problemów (Domaradzki i in., 2016). W działaniach wspierających pracowników socjalnych powinna być rozwijana refleksja, np. podczas superwizji bezpośredniej, kiedy superwizor bierze udział w spotkaniu bezpośrednim lub pośrednim, m.in. podczas rozmowy telefonicznej (Krasiejko, 2023). Refleksja nad działaniem wiąże się z przemyśleniami nad podjętymi działaniami, realizowanymi z pewnej perspektywy czasowej. Ten rodzaj refleksji może umożliwić lepsze przygotowanie się do działań pomocowych w przyszłości. Szczególnie ważne jest wzmocnienie umiejętności pracowników w zakresie prowadzenia refleksji wobec planowanych i realizowanych działań. Refleksja w działaniu umożliwia przemyślenie działań oraz podjęcie odpowiednich decyzji. Istotna powinna być również umiejętność obserwacji osoby wspieranej. Ważna jest otwartość i elastyczność strategii wobec klienta wówczas, gdy pojawia się u niego opór przed proponowanymi rozwiązaniami. Rozwijanie refleksji u pracowników socjalnych może przyczynić się do lepszej elastyczności realizowanych form pracy, radzenia sobie w sytuacjach nieprzewidywalnych. Istotna jest również refleksja pracownika socjalnego nad samym sobą, pozwala bowiem odnieść się do własnych wartości, kompetencji, gotowości działania i efektywności. Ponadto sprzyja kształtowaniu tożsamości osobistej, społecznej i zawodowej. Tożsamość osobista wiąże się z formowaniem struktury Ja oraz pozwala osobie dostrzec siebie jako kogoś niepowtarzalnego, wartościowego, posiadającego określone potrzeby. Człowiek dzięki temu rodzajowi tożsamości dostrzega swoją niepowtarzalność, odrębność i indywidualność. Tożsamość społeczna wiąże się z powiązaniem własnej osoby z innymi ludźmi. Zawodowa tożsamość zawiera pewne cele i standardy związane z celami oraz wartościami własnymi i grupowymi (Krasiejko, Łukasik, 2017).

## ZAKOŃCZENIE

Zmiany o charakterze społecznym, politycznym i ekonomicznym przyczyniają się do innego spojrzenia na rolę i kształcenie pracownika socjalnego. Analizując specyfikę funkcjonowania tej grupy zawodowej, dostrzegana jest wielość realizowanych ról i zadań oraz konieczność gotowości do współpracy z innymi instytucjami pomocowymi. Zauważalne przemiany zmuszają pracowników socjalnych do ciągłego poszerzania i doskonalenia swojego warsztatu tak, by jak najlepiej dostosować swoje metody pracy do możliwości pomocy osobom potrzebującym. Pracownik socjalny realizuje działania w zakresie diagnostyki, profilaktyki, wszechstronnego wspierania klienta (udzielanie określonych rad, porad, pomoc, koordynowanie społecznych działań samopomocowych, rozwijanie działań profilaktycznych). Wszelkie działania prowadzone przez tę grupę zawodową wymagają odpowiedniego przygotowania akademickiego pracownika oraz rozwijania jego warsztatu zawodowego do jak najlepszego realizowania swojej roli. Już na etapie akademickim ważne jest wdrażanie młodych ludzi w działania

praktyczne, uwrażliwianie na występujące problemy oraz kształtowanie ich wartości moralnych.

W pracy socjalnej moralność zawodowa i etyka mają dużą wartość. Pracownik socjalny powinien rozumieć i pielęgnować moralność oraz rozumieć i jasno określać granice w działaniach realizowanych wobec podopiecznego. Pracownicy socjalni realizują różne role, posiadają wiele umiejętności pomocnych podopiecznym i społeczności w dostępie do usług oraz promują zasadę sprawiedliwości i równości społecznej. Pracownicy socjalni wymagają wsparcia finansowego do poszerzania i kształtowania swojego warsztatu zawodowego, ale i merytorycznego.

## BIBLIOGRAFIA

- Baranowska, A., Wasilewska-Ostrowska, K. (2014). Dokąd zmierza praca socjalna? Na podstawie analizy tekstów prof. Ryszarda Borowicza „Whither Socjal Work?”. *Kultura i Edukacja*, (4), 349–362.
- Beddoe, L. (2010). Surveillance or Reflection: Professional Supervision in ‘the Risk Society’. *British Journal of Social Work*, 40(4), 1279–1296. DOI: [10.1093/bjsw/bcq018](https://doi.org/10.1093/bjsw/bcq018)
- Ben-Ezra, M., Hamama-Raz, Y. (2021). Social Workers during COVID-19: Do Coping Strategies Differentially Mediate the Relationship between Job Demand and Psychological Distress? *British Journal of Social Work*, 51(5), 1551–1567. DOI: [10.1093/bjsw/bcaa210](https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa210)
- Borowicz, R. (1996). Wyzwanie nowych czasów – polityka socjalna. W: K. Piątek (red.), *Socjologia a edukacja socjalna* (s. 15–22). Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
- Cuskelly, K. (2013). Social Work and the Struggle for Justice in Ireland. *Critical and Radical Social Work*, 1(1), 125–130.
- Czech, P. (2019). *Pomoc społeczna, pracownik socjalny w Polsce. Przeszość – terażniejszość – współczesne uwarunkowania*. Oświęcim: Wydawnictwo Małopolskiej Uczelni Państwowej.
- Dacka, M. (2022). Rola inteligencji moralnej w wychowaniu do wartości moralnych. *Edukacja Elementarna w Teorii i Praktyce*, 17(4), 19–36. DOI: [10.35765/eetp.2022.1767.02](https://doi.org/10.35765/eetp.2022.1767.02)
- Domaradzki, P., Krzyszkowski, J., Sosnowski, M., Włoch, A. (2016). *Supervizja w pracy socjalnej dla praktyków*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Dutta, D., Mishra, S., Budhwar, P. (2022). Ethics in Competency Models: A Framework Towards Developing Ethical Behaviour in Organisations. *IIMB Management Review*, 34(3), 208–227. DOI: [10.1016/j.iimb.2022.10.002](https://doi.org/10.1016/j.iimb.2022.10.002)
- Farhadinejad, M., Khani, F. (2019). Study of the Components of the Ethical Intelligence in the Light of Imam Ali (AS) Thoughts in Nahj al-Balagha. *Quarterly of Journal of Nahjolbalagha*, 6(24), 51–70.
- Francis, A., Udah, H. (2020). Coronavirus and Ruby Princess Crew in Australia: A Call for Increased Macro Level Social Work. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(6), 166–181.
- Frysztacki, K. (red.). (2019). *Praca socjalna. 30 wykładów*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Głąbicka, K. (2014). *Praca socjalna z uchodźcami, emigrantami w środowisku lokalnym*. Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
- Granosik, M. (2013). *Praca socjalna – analiza instytucjonalna z perspektywy konwersacyjnej*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego. DOI: [10.18778/7525-854-7](https://doi.org/10.18778/7525-854-7)

- Granter, E., Wankhade, P., McCann, L., Hassard, J., Hyde, P. (2019). Multiple Dimensions of Work Intensity: Ambulance Work as Edgework. *Work, Employment and Society*, 33(2), 280–297. DOI: 10.1177/0950017018759207
- Green, D. (Ed.). (1994). *What Is Quality in Higher Education?* London: Society for Research into Higher Education & Open University Press.
- Horishna, N. (2017). Current Trends in Development of Social Work and Social Workers Training. *Social Work and Education*, 4(2), 8–22.
- International Association of Schools of Social Work (2004). *Global Standards for the Education and Training of the Social Work Profession*. Pobrane z: <https://www.iasw-aiets.org/global-standardsfor-social-work-education-and-training-archive>
- International Federation of Social Workers (2014). *Global Definition of Social Work*. Pobrane z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work>
- Józefczyk, J. (2013). Wymiary edukacji instytucji pomocy społecznej i idea uczącej się organizacji. W: M. Mendel, B. Skrzypczak (red.), *Praca socjalna jako edukacja ku zmianie. Od edukacji do polityki* (s. 45–77). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Kasprzak, M., Nowicka, J. (2023). *Pomoc społeczna. Komentarz do ustawy*. Warszawa: Informator Kompleksowa Baza Wiedza.
- Kaźmierczak, T. (2006). *Praca socjalna. Między upośledzeniem społecznym a obywatelnością*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Koła, A.M. (2020). Teoria i praktyka poradnictwa w kształceniu pracowników socjalnych w Polsce. *Studia Poradczawcze*, 9, 206–234.
- Krasiejko, I. (2009). Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w edukacji. *Podstawy Edukacji*, (2), 267–288.
- Krasiejko, I. (2023). *Pracownik socjalny jako refleksyjny praktyk. Refleksyjna edukacja metodyki pracy socjalnej*. Warszawa: Difin.
- Krasiejko, I., Łukasik, B. (2017). *Refleksyjna edukacja metodycznego działania w pracy socjalno-wychowawczej*. Częstochowa: Wydawnictwo im. Stanisława Podobińskiego Akademii im. Jana Długosza.
- Lennick, D., Kiel, F. (2005). *Moral Intelligence: Enhancing Business Performance and Leadership Success*. New Jersey: Wharton School Publishing.
- Marynowicz-Hetka, E. (2014). Orientowanie działania – rama konceptualna pojmowania kultury praktyki. W: E. Marynowicz-Hetka, L. Filion, D. Wolska-Prylińska (red.), *Kultura praktyki przedstawicieli profesji społecznych – podejścia mediacyjne w działaniu społecznym* (s. 17–31). Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Munro, E. (2011). *The Munro Review of Child Protection: Final Report a Child-Centred System*. London: DfE.
- National Association of Social Workers (2021). *Code of Ethics*. Pobrane z: <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>
- Newell, J.M., MacNeil, G.A. (2010). Professional Burnout, Vicarious Trauma, Secondary Traumatic Stress, and Compassion Fatigue: A Review of Theoretical Terms, Risk Factors, and Preventive Methods for Clinicians and Researchers. *Best Practices in Mental Health: An International Journal*, 6(2), 57–68.
- Nocuń, A., Szmagałski, A. (1998). *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Okafor, A. (2021). Role of the Social Worker in the Outbreak of Pandemics (A Case of COVID-19). *Cogent Psychology*, 8(1). DOI: 10.1080/23311908.2021.1939537
- Olech, A. (2006). *Etos zawodowy pracowników socjalnych. Wartości, normy, dylematy etyczne*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.

- Parton, N. (1991). *Governing the Family: Child Care, Child Protection and the State*. Basingstoke: Macmillan.
- Popek, P. (2021). W poszukiwaniu skutecznych oddziaływań, czyli o możliwości zastosowania Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach w praktyce pracy socjalnej. W: B. Kromolicka, I. Kość (red.), *Ku profesjonalizacji w pracy socjalnej. Znane problemy w nowych odsłonach* (s. 39–68). Radom: Instytut Naukowo-Wydawniczy „Spatium”.
- Radlińska, H. (1961). *Pedagogika społeczna*. Wrocław–Warszawa–Kraków: Zakład Narodowy Imienia Ossolińskich.
- Radwan-Pragłowski, J., Frysztański, K. (1998). *Spoleczne dzieje pomocy czlowiekowi. Od filantropii greckiej do pracy socjalnej*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Schön, D.A. (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.
- Solak, A. (2013). *Oczekiwania kompetencyjne pracodawców wobec pracowników*. Pobrane z: <https://rynekpracy.pl/artykuly/oczekiwania-kompetencyjne-pracodawcow-wobec-pracownikow>
- Tan, A.L., Hung, D., Jamaludin, A. (2019). Exploring the Dimensions of Interest Sustainability (5Cs Framework): Case Study of Nathan. W: D. Hung, S.S. Lee, Y. Toh, A. Jamaludin, L. Wu (Eds.), *Innovations in Educational Change* (s. 253–276). Singapore: Springer.
- Trawkowska, D. (2006). *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Trawkowska, D. (2012). Pracownicy socjalni jako środowisko zawodowe. Portret czy portrety pracowników socjalnych? W: M. Rymśza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem* (s. 141–154). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Ustawa (2004). Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz.U. 2008 nr 115 poz. 728).
- Ustawa (2019). Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (Dz.U. 2019 poz. 1818).
- Wódcz, K. (1999). Profesjonalizm jako podstawowy wyznacznik tożsamości zawodowej pracownika socjalnego. W: A. Niesporek, K. Wódcz (red.), *Praca socjalna w Polsce. Badania, kształcenie, potrzeby praktyki. Materiały z VIII Zjazdu Polskiego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej w Katowicach* (s. 135–147). Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Xu, Y., Harmon-Darrow, C., Frey, J.J. (2019). Rethinking Professional Quality of Life for Social Workers: Inclusion of Ecological Self-Care Barriers. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 29(1), 11–25. DOI: 10.1080/10911359.2018.1452814
- Zbyrad, T. (2010). Zawodowa deformacja idei pomagania – teoria a realia. W: M. Czechowicz-Bieluga, A. Kanios, L. Adamowska (red.), *Nowe przestrzenie dzialania w pracy socjalnej w wymiarze etyczno-prakseologicznym* (s. 45–55). Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- Zdebska, E. (2021). Nowe wyzwania dla pracowników socjalnych zatrudnionych w ramach Centrum Usług Społecznych. *Edukacja Ustawiczna Dorosłych*, (3), 125–132.

## ABSTRACT

In recent years, there has been a noticeable dynamism and variety in the occurrence of social problems. In addition to the common difficulties of helplessness, poverty and unemployment, new ones are emerging. They are linked to information overload, addictions and the loss of social relationships. The way society functions is also strongly influenced by conflicts and economic problems, such as the armed conflict in Ukraine, rising inflation and the progressive impoverishment of society. Recently, there has also been a significant diversification of society on a political, religious, philosophical and cultural level. The role and tasks of social workers are not indifferent

---

to the changes taking place in the world. The need to improve, update and broaden their knowledge is increasingly expected from this professional group. Emerging new social problems and research in the field of assistance activities show the need for new opportunities to develop, educate and support social workers. The aim of the article is to try to show the changing role of a social worker and the importance of developing moral values, new skills and problem-solving strategies. It is also important to recognize the role of the support that should be provided for this professional group.

**Keywords:** social worker; support; social work; role