

**Elżbieta Lipowicz**

## **WZORY DZIAŁALNOŚCI ZAWODOWEJ PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH OŚRODKÓW POMOCY SPOŁECZNEJ**

Celem niniejszego artykułu jest ukazanie jakościowych zmian w pomocy społecznej, wywołanych przechodzeniem do nowego porządku społeczno-gospodarczego. Pomoc społeczna to instytucja, która od początku lat 90. realizuje zadania polityki społecznej w państwie demokratycznym. Jej główne zadanie polega na przywracaniu zdolności jednostek i grup społecznych do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym oraz zapobieganiu zjawiskom marginalizacji i wykluczenia. Podejmowana kwestia wydaje się szczególnie istotna w odniesieniu do województwa lubuskiego. Z obowiązującej sprawozdawczości statystycznej gmin wchodzących w skład obecnego województwa wynika, że ponad 20% jego mieszkańców korzysta ze świadczeń pomocy społecznej, a prawie 18% żyje w rodzinach, których dochód nie przekracza kryterium dochodowego uprawniającego do świadczeń pomocy społecznej. Dominującą przyczyną trudnej sytuacji i powodem udzielania świadczeń było bezrobocie. Jednym z poważniejszych wyzwań dla tego regionu jest zatem rozwój pomocy społecznej, zwiększenie jej skuteczności i efektywności. Skłania ku temu, oprócz stale utrzymującej się sfery ubóstwa rodzin, malejący przyrost naturalny oraz postępujące starzenie się społeczności.

R. Putnam (1995) wskazuje na trzy rodzaje czynników warunkujących przebieg i efektywność zmian zachodzących w instytucjach. Obok sposobu, w jaki wprowadzane są te zmiany na drodze celowej aktywności poszczególnych jednostek reformatorów oraz czynników społeczno-ekonomicznych, wymienia czynniki społeczno-kulturowe, czyli dotychczasowe, tradycyjne, nawykowe sposoby postrzegania i działania w danej rzeczywistości społecznej.

Bezpośrednim realizatorem zadań pomocy społecznej są pracownicy socjalni. Kadre pracowników socjalnych w przytłaczającej większości stanowią osoby, które wykształciły swój styl pracy przed rokiem 1990. Wzory postępowania w tym okresie przybierały często postać antywzorów – ucieleśniających liczne deformacje zawodowe. Sylwetka pracownika socjalnego oscylowała pomiędzy statusem pełnego poświęcenia misjonarza a stanowiskiem niewykwalifikowanego urzędnika. Koncepcja realizacji pomocy społecznej, jaka ukształtowała się na początku lat 90. zrodziła zapotrzebowanie

na odmienny model pracownika socjalnego. W modelu tym najwyraźniej znaczącej się dwie komplementarne cechy: wielofunkcyjność i profesjonalizm. Pierwsza z cech bardzo szeroko określa pole działania pracownika socjalnego, czyniąc z niego „multispecjalistę”, gotowego do realizacji różnorodnych ze względu na treść, jak i stopień trudności zadań. Obok zadań tradycyjnie kojarzonych z tą rolą zawodową, związanych z diagnozowaniem problemów i zjawisk rodzących zapotrzebowanie na pomoc społeczną i dystrubucją różnorodnych świadczeń, pojawiły się tak ambitne zadania, jak inspirowanie działań samopomocowych w środowisku czy rozwijanie usług i programów społecznych. Druga cecha, czyli profesjonalizm – zaznacza się w dążeniu do racjonalizacji jego działań, poprzez odwoływanie się do interdyscyplinarnej wiedzy w procesie rozwiązywania problemów społecznych, utrzymywaniu wysokich standardów etycznych, eksponowaniu twórczej, innowacyjnej postawy wobec pracy oraz trudnej sztuce równoważenia kompetencji i motywacji altruistycznych.

Celem badań prezentowanych w niniejszym opracowaniu była zatem próba uzyskania odpowiedzi na pytanie, jak przebiega proces transformacji wszechobecnego w latach 70. i 80. pracownika socjalnego-urzędnika w postulowanego wielofunkcyjnego profesjonalistę? A także, jakie można zidentyfikować wzory działalności zawodowej pracowników socjalnych?

Badaniami, które zostały przeprowadzone w latach 2000–2001 objęto 231 pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej usytuowanych na terenie województwa lubuskiego, co stanowiło 66,4% założonej próby badawczej<sup>1</sup>. Ośrodki pomocy społecznej są podstawowym i najważniejszym ogniwem publicznej pomocy społecznej. Zatrudniają większość jej kadry. Tutaj też łączą się dwa strumienie środków przeznaczonych na pomoc społeczną – płynący z budżetu państwa i pochodzący ze środków samorządów lokalnych. Na podstawie obserwacji ich działania społeczeństwo dokonuje uogólnionej oceny sprawności i efektywności całego systemu pomocy społecznej.

Wśród badanych dominowały kobiety (99,2%), w wieku 31-40 lat (42,9%), ze średnim wykształceniem, zwykle absolwentki policealnych szkół dla pracowników socjalnych (82,7%). Staż pracy wskazuje, że ponad 1/3 badanych osób praktyczną naukę zawodu rozpoczęła na długo przed reformą pomocy społecznej zapoczątkowaną w 1990 r. Podstawowy materiał empiryczny został zgromadzony na podstawie badań ankietowych. Technika uzupełniająca i pogłębiająca informacje uzyskane drogą ankiety były

<sup>1</sup>Cytowane badania stanowią fragment niepublikowanej rozprawy doktorskiej autorki na temat *Wzory działalności zawodowej pracowników socjalnych ośrodków pomocy społecznej – opis i uwarunkowania*, napisanej pod kierunkiem prof. dr. hab. Zdzisława Wołka.

wywiady przeprowadzone z 42 pracownikami socjalnymi.

Uwzględniając podstawowe założenia współcześnie promowanej koncepcji pracownika socjalnego przyjęto dla potrzeb niniejszych badań, że wzór działalności zawodowej pracownika socjalnego będzie oznaczać uogólniony sposób jego postępowania, wyrażający się w zakresie realizowanych zadań, stopniu racjonalizacji podejmowanych działań, poziomie innowacyjności, jego stosunku do standardów etyki zawodowej oraz eksponowanych w toku tej działalności cechach osobowych. W dalszej części opracowania omówione zostaną poszczególne komponenty wzoru działania, by następnie zaprezentować typologię wzorów działania w badanej grupie pracowników socjalnych.

### Zakres realizowanych zadań

Każdy pracownik socjalny, podejmując się pełnienia tej złożonej roli zawodowej, przyjmuje jednocześnie na siebie obowiązek realizacji ściśle określonych zadań zawodowych, tak by instytucja, którą reprezentuje funkcjonowała jak najlepiej i jak najefektywniej. Uwzględniając odmienność warunków, jakimi dysponują pracownicy socjalni w poszczególnych ośrodkach pomocy społecznej, a także niezwykle szeroki i „ambitny” katalog zadań przypisanych tej grupie zawodowej można przypuszczać, że wystąpią znaczne różnice w zakresie realizowanych zadań. Prezentację wyników badań rozpocznę od próby uporządkowania zadań przypisywanych pracownikom socjalnym według kryterium powszechności ich stosowania w praktyce socjalnej<sup>2</sup>.

Materiał empiryczny zgromadzony w tabeli 1 upoważnia do optymistycznego stwierdzenia, że pracownicy socjalni podejmują się realizacji wszystkich spośród 12 zadań, jakie zostały wymienione w kwestionariuszu ankiety. Fakt, iż nie wymieniono żadnego zadania dodatkowego (w tabeli kategoria „inne zadania”), które nie mieściłoby się w zaproponowanym układzie – pozwala także sądzić, że lista zadań jest wyczerpująca<sup>3</sup>. Mniej optymistyczne będą wnioski, gdy zwrócimy uwagę na liczbę pracowników socjalnych, którzy deklarują realizację wymienionych zadań. Biorąc pod uwagę różnice w ilości wyborów przyznanych poszczególnym zadaniom, można

<sup>2</sup>Za podstawę porównawczą w analizie zadań realizowanych przez pracowników socjalnych przyjęto dwa dokumenty: ustawę o pomocy społecznej z dnia 29 listopada 1990 r. oraz decyzję Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 4 października 1995 r. – w sprawie ustalenia dokumentacji programowej dla zawodu pracownika socjalnego (Dz. U. 6/44, str. 2). W oparciu o wyżej wymienione dokumenty opracowano listę 12 zadań przewidzianych do realizacji w ośrodkach pomocy społecznej.

<sup>3</sup>Część pracowników socjalnych (37 osób) deklarowała, że podejmuje także „zadania inne”. Po zapoznaniu się z treścią tych zadań okazało się jednak, że kwalifikują się one do któregoś z 12 już wymienionych.

Tabela 1

Udział pracowników socjalnych w realizacji zadań zawodowych

Rodzaj zadania	N	%
Kwalifikowanie do uzyskania świadczeń oferowanych w ramach pomocy społecznej	231	100,0
Prowadzenie wymaganej dokumentacji	231	100,0
Udzielanie informacji, wskazówek i porad w zakresie rozwiązywania spraw życiowych	231	100,0
Współpraca z innymi profesjonalistami, instytucjami i organizacjami (rządowymi i pozarządowymi) działającymi w środowisku lokalnym	212	91,8
Selekcjonowanie środowisk wymagających interwencji i pomocy oraz wyszukiwanie osób, wobec których wymienione formy należy stosować	164	71,0
Propagowanie działalności ośrodka w rejonie działania	127	55,5
Koordinowanie działań socjalnych w społeczności lokalnej	86	37,2
Aktywizowanie i integrowanie społeczności lokalnej na rzecz rozwiązywania własnych (zbiorowych) problemów	85	36,8
Inspirowanie działań samopomocowych w środowisku lokalnym (rejonie działania)	79	34,2
Inicjowanie i uczestniczenie w badaniu problemów społecznych występujących w obszarze działania pracownika socjalnego	56	24,2
Rozwój infrastruktury odpowiadającej zmieniającym się potrzebom społecznym	36	15,6
Współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu i wdrażaniu programów społecznych ukierunkowanych na podniesienie jakości życia	12	5,2
Inne zadania	–	–

podzielić je na cztery grupy.

Pierwsza grupa obejmuje te zadania, które realizowane są przez wszystkich lub prawie wszystkich pracowników socjalnych. Z uwagi na ich powszechność, składają się prawdopodobnie na minimum wymagań związanych z pełnioną rolą zawodową. Liczba tych zadań obejmuje zaledwie cztery spośród 12 wymienionych. Wszyscy pracownicy socjalni podejmują zadanie związane z kwalifikowaniem klientów ośrodka do uzyskania świadczeń oferowanych w ramach pomocy społecznej. Specyfika tego zadania polega na tym,

że w odróżnieniu od pozostałych jest ono niemal całkowicie regulowane procedurą prawną, opisaną w ustawie o pomocy społecznej. Tym też prawdopodobnie należy tłumaczyć jednorodność wypowiedzi badanych na temat działań, które podejmują w związku z jego realizacją. A oto najbardziej typowe spośród nich: „diagnozuję sytuację klienta i planuję pomoc w oparciu o ustawę o pomocy społecznej i inne akty wykonawcze”; „ustalam zakres pomocy przez wyliczenie tzw. kryterium dochodowego, przy jednoczesnym uwzględnieniu sytuacji rodzinnej, zdrowotnej i mieszkaniowej klienta”; „przeprowadzam wywiad w środowisku zamieszkania klienta, zbieram niezbędną dokumentację, wypełniam kwestionariusz wywiadu, wnioskuje o pomoc”.

Kolejnym zadaniem, którego realizację zadeklarowali wszyscy pracownicy socjalni jest prowadzenie wymaganej dokumentacji. Pracownicy socjalni, tak jak większość grup zawodowych, zobligowani są do dokumentowania swojej pracy. Jak wynika z dotychczas prowadzonych badań, zakres dokumentacji, do prowadzenia której zobligowany jest pracownik socjalny przyjmuje często tak szerokie rozmiary, że zadanie to niemal całkowicie przesłania realizację pozostałych (zob.: Kotlarska-Michalska 1998; Fudała 1995, 1992). Badani wymieniają od pięciu do ośmiu dokumentów, które na stałe wpisane są w ich pracę. Do podstawowej dokumentacji, bo wymienianej przez wszystkich badanych, można zaliczyć: rejestr podań, kwestionariusze wywiadów rodzinnych i w sprawach alimentacji wraz z kompletem załączników, aktualizacje tych wywiadów, ewidencję klientów, cykliczne sprawozdania z prowadzonej działalności (kwartalne, półroczne, roczne). Rzadziej, bo zaledwie w 1/5 przypadków wskazuje się na konieczność prowadzenia dodatkowej dokumentacji, takiej jak np. dokumentowanie przebiegu współpracy z różnymi instytucjami, prowadzenie kart pracy socjalnej, przygotowywanie informacji o sytuacji klientów dla potrzeb policji, sądów lub izb skarbowych. W pięciu przypadkach sygnalizowane były sytuacje, gdzie pracownik socjalny obligowany był nawet do typowo administracyjno-księgowych prac, takich jak: przygotowywanie list płac, sporządzanie wykazów do ZUS-u lub pełnił funkcję doręczyciela tych dokumentów. Oprócz dwóch wyżej wymienionych, zadaniem o powszechnym charakterze, bo także deklarowanym przez wszystkich badanych, jest udzielanie informacji, wskazówek i porad w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osób i rodzin. Z wypowiedzi badanych wynika, że udzielane przez nich informacje, wskazówki i porady mają bardzo szeroki zakres tematyczny i dotyczą wielu różnorodnych sfer funkcjonowania klientów pomocy społecznej, m.in. materialnej, zawodowej, mieszkaniowej, zdrowotnej, rodzinnej. Grupę zadań, które zakwalifikowano do powszechnych zamyka współpraca z innymi profesjonalistami, instytucjami i organizacjami. W grupie badanych, którzy zadeklarowali re-

alizację tego zadania zwraca uwagę dość szeroki zakres osób i instytucji, z którymi nawiązują współpracę. Podstawową grupę profesjonalistów, na współpracę z którymi powołują się niemal wszyscy badani stanowią: pedagodzy szkolni, policjanci (dzielnicowi), pielęgniarki środowiskowe, kuratorzy sądowi. Dodatkowe osoby lub instytucje wymienia co druga osoba i są to m.in.: rady osiedlowe, administracje budynków mieszkalnych, powiatowe urzędy pracy, poradnie psychologiczno-pedagogiczne, lekarze rodzinni. Uwagę zwraca fakt, że zaledwie 18% badanych potwierdza współpracę z organizacjami pozarządowymi. Najczęściej wymieniane to: PCK, „Caritas”, organizacje działające na rzecz osób bezdomnych, ośrodki adaptacyjne dla samotnych kobiet, organizacje działające na rzecz ofiar przemocy, ośrodki pracy charytatywnej przy parafiach, świetlice terapeutyczne, ośrodki terapii uzależnień.

Zgodnie z przyjętym wcześniej kryterium podziału zadań według stopnia ich powszechności, do drugiej grupy włączone zostały dwa kolejne zadania. Oba realizowane są przez ponad połowę badanych. Większą popularnością cieszy się zadanie polegające na selekcjonowaniu środowisk wymagających interwencji i pomocy oraz aktywnym wyszukiwaniu osób potrzebujących takiej pomocy, które zostało zadeklarowane przez 71% badanych. Z danych zgromadzonych w toku badań wynika, że realizacja tego zadania może przybierać postać selekcji pozytywnej lub negatywnej. Selekcja pozytywna ma na celu dotarcie do osób, które tej pomocy potrzebują, ale z różnych względów (takich jak np. podeszły wiek, stan zdrowia) dobrowolnie nie zgłaszają się do ośrodka. Pracownicy socjalni sami starają się zatem inicjować kontakty z tymi osobami. Informacje o tej grupie klientów uzyskują głównie dzięki stałej współpracy z pielęgniarkami środowiskowymi, lekarzami rodzinnymi oraz pedagogami szkolnymi. Natomiast selekcja negatywna polega na tym, że w sytuacji, gdy środki finansowe, jakimi dysponuje ośrodek są znacznie ograniczone, pracownik socjalny zmuszony jest wybierać spośród licznych podań o przyznanie pomocy tylko te najpilniejsze. Drugie zadanie, polegające na propagowaniu działalności ośrodka w rejonie działania zadeklarowało już tylko 55,5% badanych, chociaż łatwo zauważyć, że jest ono ściśle powiązane z poprzednim zadaniem. Proaktywna pomoc, polegająca na wczesnym wychodzeniu do klienta z ofertą ośrodka, zanim pojawią się symptomy kryzysu lub całkowicie wyczerpią jego zasoby, wiąże się m.in. z koniecznością reklamowania działalności instytucji w środowisku zamieszkania potencjalnych klientów. Pracownicy socjalni, którzy dostrzegają potrzebę propagowania swojej działalności w środowisku funkcjonowania ośrodka podejmują wiele interesujących przedsięwzięć. O zasadach funkcjonowania placówki, roli pracownika socjalnego i oferowanych formach

pomocy starają się informować zarówno w sposób pośredni tzn. w lokalnych mediach, poprzez rozprowadzanie ulotek czy plakatowanie, jak też w ramach bezpośrednich kontaktów z potencjalnymi klientami. Kontakty bezpośrednie są możliwe dzięki otwartym spotkaniom z pracownikiem socjalnym organizowanym wspólnie z radami osiedlowymi, pedagogami szkolnymi, parafiami czy też różnymi stowarzyszeniami (np. kołami kombatantów). Badani podkreślają także, że każda większa impreza, jaką w ramach ośrodka przygotowują (np. festyny, loterie, biegi uliczne) wiąże się m.in. z propagowaniem jego oferty.

Do trzeciej grupy zadań zostały zakwalifikowane te, których realizację deklaruje już tylko około 1/3 badanych, co nadaje im dość „elitarny” charakter. W grupie tej znalazły się trzy zadania. Rolę koordynatora działań socjalnych w społeczności lokalnej pełni 37,2% badanych osób. Koordynacja to proces, którego celem jest łączenie wysiłków różnych osób i instytucji dla wzajemnego wzmocnienia i zwiększenia skuteczności świadczeń ponad to, co można osiągnąć działając pojedynczo. Przy czym działania tego typu mogą sprzyjać zarówno realizacji celów indywidualnych, jak i zbiorowych. W badanej grupie pracowników socjalnych 25 osób deklarowało realizację tego zadania w wymiarze indywidualnym, tzn. utożsamiało je raczej z działaniami polegającymi na organizowaniu pomocy pojedynczym klientom poprzez inicjowanie współpracy pomiędzy przedstawicielami różnych instytucji i stałe kontrolowanie jej przebiegu. Pozostałe osoby, a zatem zdecydowana większość, nadawała jednak tego typu działaniom szerszy, zbiorowy wymiar. Z wypowiedzi pracowników socjalnych wynikało, że rolę koordynatora działań socjalnych w tym szerokim znaczeniu przyjmują na ogół w sytuacjach szczególnych, takich jak: okres przedświąteczny, okres poprzedzający rozpoczęcie roku szkolnego lub jego zakończenie, klęski żywiołowe. Wówczas to kierują i organizują współpracę poszczególnych instytucji i organizacji wokół różnego rodzaju akcji i imprez dobroczynnych, np. akcja „Lato”, „Ferie”, „Pomoc dla powodzian”, „Dożywanie dzieci w szkołach”. Działania polegające na aktywizowaniu i integrowaniu społeczności lokalnej na rzecz rozwiązywania własnych problemów podejmuje 36,8% badanych pracowników socjalnych. W świetle wyników badań, większość tego typu działań nastawionych jest przede wszystkim na integrowanie takich środowisk, jak: niepełnosprawni, bezrobotni i osoby w podeszłym wieku. W tym celu pracownicy socjalni organizują różnego rodzaju imprezy, które oprócz tego, że dają okazję do wzajemnego spotkania się, pozwalają pozostałym mieszkańcom danej społeczności dostrzec problemy wybranych grup i stanowią często początek wspólnych działań na rzecz rozwiązywania problemów wskazanych środowisk. Z wypowiedzi badanych wynika, że imprezy typu: festyny dla

osób niepełnosprawnych, dni seniora bądź otwarte spotkania dla osób bezrobotnych, były źródłem wielu inicjatyw: organizowanie turnusów rehabilitacyjnych, program na rzecz usuwania barier architektonicznych, wycieczki krajoznawcze dla seniorów czy cykliczne zbiórki (tzw. „wystawki”) sprzętu gospodarstwa domowego dla rodzin ubogich. Przy czym współorganizatorami wymienionych inicjatyw, były osoby bezpośrednio nimi zainteresowane. Co trzeci badany (34,2%) podejmuje się także roli inspiratora działań samopomocowych w środowisku lokalnym. Jednak zwraca uwagę bardzo skromny zakres tego typu inicjatyw. Niemal wszyscy pracownicy socjalni podawali, że realizacja tego zadania sprowadza się do przekształcania środowisk sąsiedzkich w grupy samopomocowe, których głównym celem jest organizowanie usług opiekuńczych na rzecz osób chorych lub w podeszłym wieku. Pojedyncze osoby starają się ukierunkować sąsiedzkie działania samopomocowe na organizowanie opieki nad dziećmi lub remontowanie budynków mieszkalnych i zagospodarowanie przylegających do nich terenów.

Listę omawianych zadań zamykają te, które najrzadziej pojawiają się w działaniach badanej grupy zawodowej. Za ledwie co czwarty pracownik socjalny (24,2%) inicjuje lub współuczestniczy w badaniu problemów społecznych, występujących w jego obszarze działania. Przy czym, jak wynika z badań, zdecydowana większość wspomaga realizację badań, zaproponowanych przez inne osoby lub instytucje, co w praktyce oznacza, że ich rola ogranicza się jedynie do roli „ankietera”. Stosunkowo niski odsetek osób inicjujących badania problemów społecznych występujących w obszarze działania pracownika socjalnego tłumaczy jeszcze niższy odsetek osób (5,2%), które współuczestniczą w inspirowaniu, opracowywaniu i wdrażaniu programów społecznych ukierunkowanych na podniesienie jakości życia. Podstawowym bowiem warunkiem opracowania kompleksowych działań zaradczych, realizowanych w ramach długofalowych programów społecznych jest wcześniejsze zdiagnozowanie zakresu i specyfiki problemów, które mają być rozwiązywane. Ta sfera aktywności zawodowej pracowników socjalnych także ogranicza się raczej do wdrażania „gotowych” rozwiązań niż inicjowania własnych propozycji. Pracownicy socjalni najczęściej włączają się do realizacji programów ukierunkowanych na pomoc ofiarom przemocy („Niebieska Linia”), rodzinom osób uzależnionych od alkoholu oraz bezrobotnym. Mało popularnym zadaniem w badanej grupie pracowników socjalnych jest także rozwijanie infrastruktury odpowiadającej zmieniającym się potrzebom społecznym. Na realizację tego zadania powołuje się 15,6% osób, czyli za ledwie co dziesiąty pracownik socjalny. Badani mieli wpływ na rozwój infrastruktury socjalnej poprzez czynny udział w powstawaniu takich przedsięwzięć, jak: stołówki charytatywne dla klientów ośrodka, mieszkania socjalne dla



bezdomnych, ośrodki wsparcia dla osób z zaburzeniami psychicznymi, domy środowiskowe dla niepełnosprawnej młodzieży oraz domy dla samotnych matek.

Uporządkowanie zadań realizowanych przez pracowników socjalnych według kryterium ich popularności skłania do refleksji, że badana grupa osób wciąż mocno identyfikuje się z zakresem zadań tradycyjnie kojarzonych z tą rolą zawodową. Największą popularnością cieszą się bowiem zadania związane z diagnozowaniem indywidualnych sytuacji życiowych, poradnictwem i informowaniem, przyznawaniem różnorodnych świadczeń oraz całą sferą administracyjno-sprawozdawczą. Im bardziej natomiast nowatorski charakter zadań, im bardziej odbiegają one od tradycyjnego rozumienia roli pracownika socjalnego, tym mniejsza jest liczba pracowników socjalnych decydujących się na ich realizację. W codziennych działaniach pracowników socjalnych dominują zadania ściśle powiązane ze spełnianiem określonych wymogów formalno-prawnych, ukierunkowane przy tym na realizację celów jednostkowych, czyli tzw. mikropraktykę socjalną (diagnozowanie indywidualnych sytuacji życiowych, przyznawanie różnorodnych świadczeń materialnych, poradnictwo i informowanie). Realizację tych zadań deklarują niemal wszystkie badane osoby i można przyjąć, że składają się one na minimum wymagań związanych z tą rolą zawodową. Rzadziej natomiast podejmowane są zadania nie obudowane biurokratyczno-administracyjną procedurą i ukierunkowane na zaspokajanie potrzeb szerszych zbiorowości, czyli tzw. makropraktykę (np. aktywizowanie społeczności lokalnych, współuczestniczenie w realizacji nowych programów społecznych). Zakres zadań zbliżony do postulowanego realizuje zaledwie 12,6% badanych. Wniosek ten stanowi jednocześnie potwierdzenie ujawnionej, także w badaniach innych autorów, tendencji do zawężania zakresu zadań zawodowych i ulegania biurokratycznej machinie (Keplineger 1995; Kotlarska-Michalska 1998; Olubiński 1998; Marzec-Holka 1998).

### **Racjonalność w działaniach pracowników socjalnych**

W koncepcjach prakseologicznych działanie jest racjonalne, gdy jednostka wybiera najbardziej efektywne środki służące realizacji danego celu (Jakubowski 1998, s. 76). Przy czym ów wybór powinien dokonywać się w oparciu o wiedzę naukową. Chcąc działać racjonalnie trzeba spełniać dwa podstawowe warunki: dysponować odpowiednią wiedzą i stosować ją adekwatnie do zastanej sytuacji. Ten sposób postępowania przeciwstawiany jest działaniom subiektywnym, w których jednostka kieruje się przesłankami nie poddającymi się weryfikacji naukowej np. przeczuciami, intuicją.

Zagadnienie racjonalności działania nabiera szczególnego znaczenia, gdy mówimy o działaniach zawodowych, w przypadku których zawsze rozstrzyga o ich profesjonalnym charakterze. Także na gruncie pracy socjalnej postuluje się, by podstawowym celem programów kształcenia tej grupy zawodowej było wyrobienie aksjomatycznego przeświadczenia o racjonalnym charakterze pracy socjalnej, tj. takim, w którym każda jej faza – od oceny potrzeb po ewaluację podjętych działań – jest oparta na gruntownej wiedzy (Kaźmierczak 1996, s. 150). Jednocześnie pojawiają się refleksje, że operacjonalizacja wiedzy z zakresu pracy socjalnej, jej praktyczne zastosowanie nie jest zabiegiem prostym.

W niniejszych badaniach podjęto próbę oceny poziomu racjonalności w działaniach socjalnych poprzez ustalenie m.in.: aktywności badanych w zakresie doskonalenia zawodowego, ich stosunku do poszczególnych zakresów wiedzy zawodowej oraz miejsca, jakie przyznają wiedzy teoretycznej w konfrontacji z wiedzą wynikającą z innych subiektywnych źródeł poznania. Ograniczę się do przedstawienia najbardziej istotnych wniosków z badań.

Pracownicy socjalni dostrzegają, że praca socjalna w obecnym kształcie wymaga gruntownego przygotowania teoretycznego, różnie jednak oceniają przydatność poszczególnych dziedzin wiedzy oraz możliwości odwoływania się do niej w praktyce. Ocena przydatności poszczególnych dziedzin wiedzy pozostaje w ścisłym związku z popularnością zadań zawodowych. Badani pracownicy socjalni najwyżej oceniają obszar wiedzy związanej ze znajomością przepisów prawnych z zakresu pomocy społecznej (92,6%), a najniższą wiedzę z zakresu metod i technik badawczych stosowanych w naukach społecznych (za „zdecydowanie przydatną” dziedzinę tę uznało tylko 16,5% ankietowanych). Wysokie lokaty, bo potwierdzone wyborem ponad 70% badanych uzyskały też „uniwersalne” dziedziny wiedzy, przydatne przy realizacji każdego zadania, czyli etyka zawodowa oraz metody i techniki pracy socjalnej.

Badani pracownicy socjalni uczestniczą w różnorodnych formach doskonalenia zawodowego. Niemal wszyscy potwierdzają samodzielne czytelnictwo literatury fachowej (99,1%), a ponad 80% badanych pogłębia swoją wiedzę w ramach kursów i szkoleń. Mniejszą popularnością cieszą się formy doskonalenia zawodowego związane z podnoszeniem kwalifikacji formalnych. Tylko 15,2% badanych w trakcie zatrudnienia podjęło studia zawodowe lub magisterskie.

Mimo wysokiej aktywności w zakresie doskonalenia zawodowego, pracownicy socjalni sygnalizują szereg trudności, związanych z odwoływaniem się do nabytej wiedzy w praktyce. Badani zwracają uwagę na powszech-

ny wśród pracowników socjalnych syndrom „nadmiaru” niewykorzystanej wiedzy. W świetle uzyskanych wypowiedzi możemy wnioskować o trzech podstawowych przeszkodach na drodze do jej zastosowania. Pierwsza, najczęściej zgłaszana, to – jak mówią pracownicy socjalni – „brak okazji”. Okrojony zakres zadań sprawia, że wystarcza równie „okrojony” zakres wiedzy: „Zadania, które najczęściej wykonuję wymagają bardzo dokładnej znajomości ustawy o pomocy społecznej i kilku innych przepisów. Jeżeli do tego dodam trochę psychologii i metodyki, to w zupełności wystarczy. W szkole byłam przygotowywana do bardziej ambitnych zadań i wtedy ta wiedza, którą mi przekazano na pewno by się przydała. Co z tego, że ja wiem, jak pisać programy socjalne czy jak pracować ze społecznością, kiedy o tego typu działaniach w ogóle nie może być mowy w naszym ośrodku”; „W tym roku ukończyłam pierwszy stopień specjalizacji, ale wiem, że wiedza, którą zdobyłam, będzie wykorzystana w praktyce zaledwie w kilku procentach. Zadania, które wykonuję wymagają przede wszystkim dobrej znajomości przepisów prawnych. Mam nadzieję, że pozostałe wiadomości przydadzą się w przyszłości lub na innym stanowisku.”

Druga przyczyna to zbyt powierzchowny i encyklopedyczny charakter wiedzy wyniesionej ze szkoły, co czyni ją trudną do zastosowania: „Wiedza, którą wyniosłam ze szkoły, to w większości zbiór nikomu niepotrzebnych definicji, regulek, jakichś teorii. W konkretnej sytuacji, gdy mam rozwiązać jakiś problem nadal nie wiem, jak postąpić. Nie mówię, że wiedza, taka teoretyczna jest niepotrzebna, bo ciągle odczuwam jej brak, ale nie o ten rodzaj wiedzy mi chodzi”; „Nie rozumiem, dlaczego w szkole nikt nie nauczył mnie jak pracować np. z osobami bezrobotnymi, bezdomnymi, jak pomagać w rozwiązywaniu ich problemów. Mam wrażenie, że czas w szkole był czasem straconym, a wiedza, którą tam zdobyłam była bardzo teoretyczna. Poznawaliśmy bardzo wiele różnych wiadomości, ale tych najważniejszych nam nie podano. Pozostały mi w głowie jedynie bardzo powierzchowne informacje, które w niczym nie pomagają.”

Do częstych sytuacji należą wreszcie takie, w których pracownik socjalny nie tylko nie może odwołać się do posiadanej wiedzy, ale zmuszony jest działać wbrew jej zasadom: „Mogę powiedzieć, że wiem, jak pracować z alkoholikami, że znam się na tym. Uczestniczyłam w wielu szkoleniach, kursach, warsztatach, ale ta wiedza często bardziej mi przeszkadza niż pomaga [...]. Gdy próbuję pracować zgodnie z tym, czego mnie nauczono, nagle okazuje się, że cała praca na nic, bo np. przepisy prawne są tak skonstruowane, że osoba uzależniona może otrzymać zasiłek nawet jeżeli wiadomo, że w całości przeznaczy go na alkohol. Nikogo nie interesują zasady pracy z osobą uzależnioną – przepisy są na pierwszym planie;” „Na wielu kursach, a także

w szkole uczono mnie, że rozmowa z osobą, która przychodzi z problemami, szuka pomocy, powinna przebiegać w odpowiednich warunkach, że nie można pytać o trudne, często intymne sprawy w obecności osób postronnych, że człowieka trzeba traktować podmiotowo. Ja się z tym wszystkim zgadzam, ale to są pobożne życzenia, bo na to nie ma warunków w ośrodku. Wspólnie z czterema koleżankami obsługujemy klientów na 8m<sup>2</sup>.” „Wiem, jak powinien wyglądać prawidłowo przeprowadzony wywiad środowiskowy, w szkole poświęciliśmy na te kwestie sporo czasu, włącznie z bardzo praktycznymi zajęciami. Także konsultantka w ośrodku – pani psycholog – prowadziła dla nas specjalne zajęcia warsztatowe. To było z jednej strony bardzo pouczające, ciekawe. Tylko że ja, mając tylu klientów do załatwienia, mam na ten wywiad niewiele czasu i często świadomie muszę łamać wszelkie zasady, których mnie nauczono. To bardzo zniechęca”.

Ujawnione trudności w stosowaniu wiedzy w praktyce sprawiają, że prawie 90% badanych w konfrontacji: wiedza życiowa – wiedza akademicka, priorytetowo traktuje pierwszą kategorię. Podobnie wysoki odsetek badanych (80,5%) wyżej ocenia działania intuicyjne, oparte na improwizacji od działań „czysto” racjonalnych, popartych wiedzą teoretyczną.

Na podstawie wyników globalnej oceny poziomu racjonalności można stwierdzić, że największa grupa badanych (53,2%) odznacza się umiarkowanym nasileniem badanej cechy. Oznacza to, że pracownicy socjalni, mimo posiadanych formalnych kwalifikacji do tego zawodu, zachowują pewien dystans wobec wiedzy teoretycznej. Starają się równoważyć typowo racjonalne podejście do działań socjalnych podejściem subiektywnym, w którym jest miejsce na improwizację, intuicję, w którym wiedzą równie skuteczną i przydatną, co teoretyczna jest wiedza wynikająca z własnych doświadczeń. Tylko niewielki procent osób, bo zaledwie (11,3%) opiera swoje działania wyłącznie na czynnikach subiektywnych.

### **Stosunek pracowników socjalnych do działań innowacyjnych**

Podstawą rozwoju każdej dziedziny jest praktyka innowacyjna. Praca socjalna jest dziedziną działania społecznego, która w sposób szczególny stara się propagować model pracownika twórczego, poszukującego nowych dróg i metod pracy, wystrzegającego się stereotypów. Pracownik socjalny, który ma mobilizować swoich klientów do zmian i przekształceń, sam powinien prezentować podobną postawę, zgodnie z przekonaniem, że „twórczość innych najpełniej rozwijają ci, którzy sami są twórcami” (Górniewicz 1999, s. 318). Bierność, brak inicjatywy i gotowości do poszukiwania nowych rozwiązań w sytuacji, gdy wciąż pojawiają się nowe problemy, zadania i formy dzia-

łania wpisane do obszaru pomocy społecznej stanowią wręcz element dyskwalifikacji do pracy w tym zawodzie.

Mając na uwadze powyższe, w cytowanych badaniach podjęto próbę uzyskania odpowiedzi na pytanie, w jakim stopniu wśród badanych pracowników socjalnych rozpowszechniony jest proinnowacyjny styl działania, na ile natomiast ujawniają się postawy zachowawcze lub wręcz antyinnovacyjne?

Pracownicy socjalni mogli dać wyraz swemu stosunkowi do działań innowacyjnych m.in. przez ocenę kilku twierdzeń (zob.: tabela 2). Jeżeli przyjąć, że głównym motorem działań innowacyjnych jest wewnętrzne przekonanie pracownika o roli i znaczeniu tychże dla skuteczności pracy socjalnej, to twierdzenie pierwsze może stanowić dobry punkt wyjścia do oceny uogólnionej postawy wobec przedmiotu badań. Aprobata dla tego dość bezkompromisowego sądu wyraziła ponad połowa badanych (56,3%), a zatem co drugi pracownik socjalny przyznaje, że sukces w działaniach, które podejmuje, w dużym stopniu uwarunkowany jest własną inwencją i pomysłowością. Podobnie przedstawia się stosunek badanych do treści zawartej w twierdzeniu drugim. Z taką postawą także identyfikuje się co drugi badany. W obu przypadkach jednak większą popularnością cieszy się odpowiedź „raczej tak”. Relatywizm zawarty w odpowiedzi „raczej” może sugerować pewną ostrożność wobec zmian i postawę zorientowaną w większym stopniu na kontynuację i zachowanie wartości danych. Hipotezę tę zdaje się potwierdzać analiza stosunku badanych do pozostałych twierdzeń. Przy stosunkowo dużym rozpowszechnieniu wiary w siłę sprawczą inwencji i pomysłowości pracownika socjalnego zaskakująco wysoki odsetek badanych (61,5%) opowiada się po stronie sprawdzonych, powszechnie stosowanych sposobów działania (twierdzenie 3). Niemal co drugi pracownik socjalny (49,8%) opowiada się także za zwolnieniem tej grupy zawodowej z obowiązku poszukiwania nowatorskich rozwiązań (twierdzenie 4).

W świetle zaprezentowanych danych niewątpliwie innowacyjność jest dość kontrowersyjnym aspektem działania socjalnego, ujawniającym wyraźną polaryzację postaw badanych. Część respondentów aprobuję przy tym równocześnie twierdzenia o treści przynajmniej częściowo ze sobą sprzecznej, co może wskazywać na niekonsekwencję, a nawet pewien dysonans poznawczy w poglądach na niektóre kwestie związane z tym komponentem ich profesjonalnego działania.

Aktywność innowacyjna dotyczyć może różnych aspektów działania. Jakiego rodzaju innowacje podejmują pracownicy socjalni? Spośród 231 badanych, tylko 19 osób podało przykłady takich działań: „staram się pracować z alkoholikami i bezrobotnymi w oparciu o kontrakt socjalny”, „wdrożyłam

Tabela 2  
Ocena twierdzeń wyrażających stosunek do działań innowacyjnych (dane w %)

Treść twierdzenia	Zdecydowanie tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdecydowanie nie	Ogółem
1. W pracy socjalnej nie ma problemów, których nie dałoby się rozwiązać lub przynajmniej ograniczyć, są tylko pracownicy, którym brakuje inwencji i pomysłowości w działaniu	11,7	44,6	31,2	12,5	100,0
2. Staram się zachęcać swoich współpracowników do wspólnego podejmowania nowych przedsięwzięć na rzecz rozwiązywania problemów występujących w środowisku	11,3	43,3	38,5	6,9	100,0
3. Ostrożnie podchodzę do nowych inicjatyw, wolę działać w oparciu o sprawdzone i powszechnie stosowane sposoby realizacji zadań zawodowych	10,0	51,5	27,7	10,8	100,0
4. Poszukiwaniem nowych sposobów realizacji zadań zawodowych nałożonych na pracowników socjalnych powinni zajmować się naukowcy lub inne osoby specjalnie do tego powołane	16,9	32,0	35,9	15,2	100,0

w swoim ośrodku system pracy w różnych porach dnia”, „przyczyniłam się do utworzenia grupy terapeutycznej, która działa przy naszym ośrodku”, „wprowadziłam do swojej pracy metodę mediacji w rozwiązywaniu sytuacji konfliktowych”, „opracowałam własny kwestionariusz do badania rodzin z problemem bezrobocia i udostępniłam go koleżankom”, „pracuję z wybranymi osobami metodą indywidualnego przypadku – myślę, że w naszym ośrodku to innowacja”, „utworzyłam grupę samopomocową dla osób bezrobotnych”, „wprowadziłam w naszym ośrodku zwyczaj organizowania wigilii dla najuboższych klientów”, „byłam pomysłodawcą i współorganizatorem loterii fantowej na rzecz podopiecznych naszego ośrodka”.

Jak wynika z przytoczonych wypowiedzi, działania innowacyjne pracowników socjalnych zmierzają przede wszystkim do zastosowania coraz lepszych rozwiązań metodycznych. Przy czym dokonywane zmiany nie mają na ogół charakteru zmian oryginalnych – są to raczej działania uznawane za nowe w danym środowisku lub po prostu rzadziej podejmowane. Niepokoi fakt, że tak niewiele osób potrafi wskazać przykłady tego typu działań. Jakie zatem bariery – zdaniem badanych – wykluczają lub ograniczają prowadzenie działań innowacyjnych w ośrodkach pomocy społecznej? Prawie połowa ankietowanych (47,6%) przyznaje, że w pracy, którą wykonują nie ma czasu na podejmowanie działań nowatorskich, a co trzeci badany (33,3%) uważa, że podejmowanie działań nowatorskich prowadzi do zaniedbań podstawowych zadań i obowiązków zawodowych. Wiele osób podkreśla przy tym, że ich główne zadanie sprowadza się do kwalifikowania klientów ośrodka do uzyskania świadczeń materialnych oferowanych w ramach pomocy społecznej. Specyfika tego zadania pozostawia niewiele miejsca na własną inwencję czy jakiegokolwiek zmiany, bowiem jest ono niemal całkowicie regulowane procedurą prawną. Osoby, które brały udział w wywiadzie oprócz braku czasu i przeciążenia obowiązkami wskazywały także na dwie inne przyczyny. Pierwsza to własne ograniczenia, brak inwencji, co ilustrują przykładowe wypowiedzi: „nie wiem, co by to mogło być”, „trudno mi wyobrazić sobie takie działania”, „nie mam takich umiejętności”, „brakuje mi pomysłów”. Druga przyczyna ma bardziej obiektywny charakter i tkwi – zdaniem badanych – w postawach współpracowników i przełożonych wobec tego typu działań: „nie jest to mile widziane przez dyrektora”, „pracuję zbyt krótko, boję się na razie wychylać z takimi pomysłami”, „nikt tego ode mnie nie oczekuje”, „nie lubi się ludzi, którzy chcą coś robić, mówi się o nich, że się wychylają albo że są przemądrzali”, „pokazanie, że ma się wiedzę i chce się działać prowadzi do zatargów koleżeńskich”. Jak wynika z przytoczonych wypowiedzi, innowacyjność może być postrzegana jako „nadmiar” aktywności, zakłócający relacje z innymi pracownikami socjalnymi i przełożonymi. Tutaj szczególnie

niepokój budzą postawy kierowników ośrodków. Otóż większość badanych sygnalizuje, że wymagania kierowane pod ich adresem dotyczą na ogół kwestii formalnych, to znaczy takich, które są przedmiotem sprawozdawczości i statystyk. Natomiast sprawy merytoryczne związane z jakością ich pracy pozostają na dalszym planie. Innowacyjność nie jest zatem ważnym kryterium oceny pracownika, która to ocena mogłaby pełnić funkcję motywującą do zmiany czy poprawy jakości swojej pracy.

Podsumowując wyniki badań można stwierdzić, że pracownicy socjalni niechętnie wprowadzają do swoich działań elementy nowatorskie. Poziom innowacyjności w przypadku niemal połowy badanych osób został sklasyfikowany jako niski. Osoby twórcze, pomysłowe, otwarte na nowe rozwiązania stanowiły bardzo wąską grupę (9,1%).

### **Etyka zawodowa w działaniach pracowników socjalnych**

Praca socjalna należy do tej grupy zawodów, w których deontologiczne podstawy działania nabierają szczególnego znaczenia. Wielość i specyfika ról pracownika socjalnego sprawia, że w codziennej praktyce staje on wielokrotnie przed trudnymi wyborami etycznymi. Jakość świadczonych usług, zakres oferowanej pomocy w dużym stopniu uzależniony jest zatem od jego morale i przyjętego systemu wartości. Mając na uwadze powyższe, coraz częściej zwraca się uwagę na konieczność określenia jasnych zasad ram działalności profesjonalnej nie tylko w aspekcie wiedzy i umiejętności, ale także standardów postępowania etycznego. Dążeniom tym odpowiadają zapisy dotyczące etyki w obowiązującej ustawie o pomocy społecznej oraz kodeks etyki zawodowej pracownika socjalnego opracowany przez Polskie Stowarzyszenie Pracowników Socjalnych. Ustawodawca zobowiązuje pracowników socjalnych do kierowania się w podejmowanej przez siebie działalności zasadą tolerancji, poufności i rzetelnej informacji. W kodeksie PSPS w sposób bardzo dokładny opisuje się etyczne aspekty relacji pracownika socjalnego z klientem, współpracownikami, przełożonymi, a także jego postawy wobec zawodu. Za podstawową regułę określającą kontakty pracownika socjalnego z klientem uznano – wywiedzioną z koncepcji Tadeusza Kotarbińskiego – zasadę spolegliwej opiekuńczości.

W prowadzonych badaniach starano się ustalić, w jakim zakresie pracownicy socjalni doświadczają w swojej pracy dylematów etycznych, w jaki sposób usiłują je rozstrzygać, jaki jest ich stosunek do istniejącego projektu kodeksu etyki zawodowej oraz czy dostrzegają potrzebę doskonalenia zawodowego w tej dziedzinie? W zgromadzonym materiale badawczym na plan pierwszy wysuwa się deklaracja znakomitej większości badanych (88,8%)



o potrzebie przestrzegania w wykonywanej przez nich pracy ściśle określonych zasad etyki zawodowej. Jednak tylko 48,1% badanych zajmuje w tej kwestii zdecydowane stanowisko, pozostałe osoby nie są już o tym tak głęboko przekonane i wybierają odpowiedź „raczej tak”.

Potrzeba odwoływania się do standardów etyki zawodowej rodzi się w sytuacjach spornych, zmuszających do trudnego wyboru pomiędzy wzajemnie wykluczającymi się wartościami. Mając powyższe na uwadze, postawiono badanym pytanie o to, jak często w swojej codziennej praktyce zmuszeni są rozstrzygać dylematy natury etycznej. Spośród trzech możliwych odpowiedzi: „bardzo często”, „dość często”, „sporadycznie” – największa grupa badanych, bo 59,7% wybrała odpowiedź „dość często”, druga co do wielkości, tj. 21,2% identyfikuje tego typu sytuacje jako „bardzo częste” i 19,0% badanych jako „sporadyczne”. Uzyskane wyniki wskazują zatem, że dla zdecydowanej większości pracowników socjalnych dylematy natury etycznej stanowią nieodłączny element podejmowanych działań. Na podstawie analizy wypowiedzi badanych, uzyskanych w toku wywiadów można wskazać na dwa podstawowe źródła przeżywanych dylematów. Do najczęstszych należą te, które powstają na styku relacji pracownik socjalny–klient. Wynikają one na ogół z konfliktu pomiędzy subiektywnie postrzeganym przez pracownika socjalnego „dobrem klienta”, a możliwościami pomocy określonymi w obowiązującej ustawie: „[...] zdarza się, że muszę wystąpić z decyzją o przyznanie zasiłku osobom oficjalnie bezrobotnym, które mają wysokie dochody z tzw. ‘pracy na czarno’, a matka samotnie wychowująca dzieci, mimo wyraźnego niedostatku nie może takiej pomocy uzyskać”; „[...] sztywne przepisy powodują, że wielokrotnie muszę działać wbrew własnym przekonaniom, np. występuję z wnioskiem o pomoc finansową alkoholikowi, a odmawiam takiej pomocy ludziom chorym czy bezrobotnym”; „[...] komu przyznać pomoc, gdy środków jest bardzo mało, a wszystkie rodziny są w dramatycznej sytuacji?”; „[...] czy mogę zataić niektóre informacje o sytuacji klienta, jeżeli to może mu pomóc w uzyskaniu zasiłku?”; „[...] działać zgodnie z przepisami, czy tak, jak nakazuje mi sumienie i zwyczajne współczucie?”.

Mniej istotnym źródłem wewnętrznych rozterek pracowników socjalnych – bo identyfikowanym przez znacznie mniejszą grupę osób, ale jednocześnie świadczącym o wysokiej odpowiedzialności badanych – okazały się postawy innych pracowników socjalnych wobec swoich klientów i zawodu: „[...] czy powinienam zgłosić kierownikowi o tym, jak moja koleżanka traktuje klientów?”; „[...] czy w sytuacji, gdy widzę, że moja koleżanka nie zrobiła nic, by pomóc danej rodzinie, a ja wiem, że można sporo w tej sprawie zrobić, powinienam się wtrącać?”; „[...] po czyjej stronie stanąć, gdy klient

stawia poważne zarzuty pod adresem innego pracownika socjalnego i wiem, że ma rację?”.

Wymienione wyżej dylematy wymagają rozstrzygnięcia. Każdorazowo pracownik socjalny musi zadać sobie pytanie: jak postąpić, które rozwiązanie będzie słuszne? Poszukując odpowiedzi na tak postawione pytania ma do dyspozycji kilka możliwości: może odwołać się do własnego systemu wartości, do wiedzy innych osób lub do gotowego zbioru zasad, jakim jest kodeks etyki zawodowej. Pracownicy socjalni z badanej zbiorowości – w sytuacjach dylematycznych – najczęściej polegają na własnym systemie wartości (tabela 3).

Tabela 3

## Sposoby rozstrzygnięcia dylematów etycznych\*

Kategorie odpowiedzi	N	%
Kieruję się własnym systemem wartości	196	84,8
Zasięgam porady u współpracowników	151	65,4
Kieruję się opinią kierownika	33	14,3
Sięgam po kodeks etyki zawodowej	24	10,4

\* Procenty nie sumują się do 100, ponieważ badani mogli wskazać dwie odpowiedzi

Czyni tak 84,8% badanych. Ponad połowa (65,4%) konsultuje ostateczną decyzję z bezpośrednimi współpracownikami. Zaledwie 14,3% badanych kieruje się w kwestiach spornych opinią swoich przełożonych, a najmniejsza grupa poszukuje odpowiedzi w kodeksie etyki zawodowej (10,4%). Okazuje się zatem, że pracownicy socjalni w praktyce zawodowej preferują raczej subiektywne sposoby rozstrzygnięcia dylematów etycznych. Z jednej zatem strony mamy do czynienia z dość jednoznacznym stanowiskiem pracowników socjalnych w sporze dotyczącym sensu tworzenia odrębnych zasad etyki zawodowej. Z drugiej strony w konkretnych sytuacjach zawodowych – standardy etyki zawodowej w ich najbardziej zobiektywizowanej postaci, jaką jest kodeks etyczny stanowią punkt oparcia dla bardzo wąskiej grupy badanych. Ten brak spójności w opiniach i działaniach pracowników socjalnych wynikać może zapewne ze stosunkowo małej popularności kodeksu etyki opracowanego przez PSPS. Wbrew ustaleniom innych autorów (Olech 1996), świadczącym o powszechnej znajomości tego dokumentu w środowiskach pracowników socjalnych, w badanej zbiorowości połowa pracowników socjalnych (53,7%) nie czytała kodeksu. Biorąc pod uwagę starania autorów projektu oraz środowisk naukowych na rzecz popularyzacji kodeksu

poprzez liczne publikacje w ogólnie dostępnych czasopismach i pozycjach książkowych można zaryzykować stwierdzenie, że brak znajomości tego dokumentu jest jednoznaczny z brakiem zainteresowania tym aspektem własnej działalności.

Na pytanie kierowane do osób, które zapoznały się z kodeksem (46,3%) o ocenę przydatności tego rodzaju dokumentów tylko dwie osoby wyraziły negatywną opinię. W grupie osób, które udzieliły odpowiedzi pozytywnej 13,9% wysoko ocenia przydatność kodeksu, co wyraża odpowiedzią „zdecydowanie tak”. Zdecydowana większość (31,6%) ujawniła pewne wątpliwości w tej kwestii, wskazując odpowiedź „raczej tak”. Relatywizm zawarty w odpowiedzi „raczej tak” w całej ostrości ujawnia się w swobodnych wypowiedziach badanych na temat funkcji, jakie w praktyce może pełnić ów kodeks. Okazuje się, że zdecydowana większość pracowników socjalnych – nie negując przydatności tego typu dokumentów – dostrzega także ich słabe punkty i w efekcie ogranicza ich znaczenie dla praktyki socjalnej: „[...] zapoznałam się z kodeksem na szkoleniu specjalizacyjnym, podobał mi się ten dokument; myślę, że jest potrzebny, ale nie nam pracownikom socjalnym, bo my te zasady znamy, a raczej naszym przełożonym, przedstawicielom instytucji, z którymi współpracujemy, a także naszym klientom, żeby nas lepiej rozumieli i nie oczekiwali tego, czego nam robić nie wolno”; „kodeks jest potrzebny przede wszystkim po to, żeby inni nabrali jakiegoś szacunku dla tego co robimy; nie zgadzam się jednak z niektórymi fragmentami, np. że pracownik socjalny powinien mieć takie a takie cechy – w zetknięciu z praktyką często trzeba te cechy zatracić, trzeba być twardym [...]; taki dokument nie może tak do końca regulować mojego postępowania”; „myślę, że z jednej strony jest potrzebny, bo w jakiś sposób nas chroni, ale też zabiera nam prywatność i bardzo nas ogranicza; gdy czytam ten kodeks to widzę urzędnika, a nie człowieka”; „taki dokument na pewno podnosi pozycję naszego zawodu i w tym sensie jest potrzebny, ale mnie osobiście paraliżuje: np. mogę się zdenerwować, ale nie mogę tego okazać, a w praktyce jest tak, że czasem trzeba być dosadnym; wiem, że muszę dbać o swój wizerunek cały czas; człowiek, który chce uprawiać ten zawód musi mieć uczciwość w sobie, to nie jest sfera, w której są potrzebne jakieś dokumenty”; „ten kodeks jest potrzebny naszym przełożonym, żeby rozumieli, że my musimy przestrzegać pewnych zasad; ja je znam, ale oni ich nie szanują”.

Na podstawie analizy wypowiedzi pracowników socjalnych, których główne przesłanie ilustrują powyższe cytaty, można stwierdzić, że raczej odrzucają zasadniczą funkcję kodeksu, postrzeganego jako mechanizm regulujący postępowanie pracownika socjalnego w relacjach z innymi ludźmi. Zapisane w nim zasady często oceniają jako nadmiernie ograniczające,

nieadekwatne do realiów praktyki socjalnej. Wobec takiej postawy trudno oczekiwać, by w sytuacjach dylematycznych pracownicy socjalni szukali wsparcia w kodeksie etyki zawodowej. Przydatność kodeksu uzasadniają przez pryzmat funkcji drugoplanowych. Oczekują bowiem, że stanie się on elementem podniesienia prestiżu zawodu, ukształtuje – wciąż dość niejasny – obraz pracownika socjalnego w społeczeństwie oraz że będzie ich chronił przed różnego rodzaju naciskami z zewnątrz; pomoże uregulować relacje z przełożonymi i innymi profesjonalistami.

### Cechy osobowe eksponowane w działaniach socjalnych

Zagadnienie cech osobowych, jakimi powinien odznaczać się pracownik socjalny było i jest przedmiotem licznych badań i dociekań. Ludzie zajmujący się zawodowo niesieniem pomocy drugiemu człowiekowi muszą mieć – obok kwalifikacji formalnych – także pewne predyspozycje osobowościowe, które często przesądzają o sukcesie w tej pracy. W literaturze znajdujemy obszerne listy cech osobowych pożądanych w zawodzie pracownika socjalnego, które dzieli się na dwie kategorie: cechy kierunkowe i instrumentalne (por.: Podgórecki 1998; Rybczyńska, Olszak-Krzyżanowska 1996). Pierwsze związane są bezpośrednio z pełnioną rolą zawodową i wyprowadzane są z generalnej zasady traktowania dobra człowieka jako najwyższej wartości. Na liście cech kierunkowych uwzględnia się zatem m.in.: wrażliwość, empatię, życzliwość, gotowość do niesienia pomocy, czyli te cechy, które mają ułatwić budowanie odpowiednich relacji z podmiotem oddziaływań socjalnych. Druga kategoria – cechy instrumentalne, obejmuje różnego rodzaju sprawności i uzdolnienia, zorientowane na możliwie najlepsze spełnianie obowiązków zawodowych, czyli realizowanie przepisów wynikających z zawodowej roli pracownika socjalnego. Wśród cech instrumentalnych wymienia się: sumienność, dokładność, obowiązkowość, konsekwencję itp. Łatwo zauważyć, że podział ten stara się równoważyć dwoistość roli pracownika socjalnego, który musi być przygotowany zarówno do typowo urzędniczych aspektów wykonywanej pracy, jak i tych, które wynikają z jej prospołecznego charakteru i wymagają cech szczególnych, związanych z powołaniem.

W niniejszych badaniach starano się ustalić, jakie cechy – zdaniem badanych – powinien w podejmowanych działaniach eksponować współczesny pracownik socjalny, aby mógł z powodzeniem wypełniać swoje obowiązki zawodowe? Która z omówionych kategorii cech będzie dominować w zaproponowanym przez badanych pracowników socjalnych wzorze osobowym?

W celu uzyskania odpowiedzi na tak postawione pytania przygotowano listę 32 cech osobowych pracownika socjalnego (po 16 z każdej kate-

gorii) i poproszono pracowników socjalnych, by wybrali pięć najbardziej istotnych, a następnie uporządkowali je od najważniejszych do najmniej ważnych z punktu widzenia efektywności pracy socjalnej. Okazuje się, że – zdaniem największej grupy badanych – pracownik socjalny powinien być przede wszystkim kompetentny (65,9% wyborów) i gotowy do niesienia pomocy (51,0%). Wybór padł zatem na dwie najbardziej pojemne treściowo cechy. Pierwsza dotyczy szeroko rozumianych walorów intelektualnych, rzetelnej wiedzy zawodowej, druga nawiązuje do elementarnych wymogów tej pracy, czyli chęci i motywacji do działania, do urzeczywistniania zmian. Cechy te najczęściej też były lokowane na pierwszym i drugim miejscu rangowym. Relatywnie wysokie lokaty – ze względu na ogólną liczbę przyznanych wyborów – uzyskały także takie cechy, jak: komunikatywność (38,1%), bezinteresowność (30,2%) oraz asertywność (25,6%). Pracownicy socjalni dostrzegają zatem, jak ważna w ich pracy jest łatwość nawiązywania kontaktów, umiejętność prowadzenia rozmowy i słuchania oraz ten szczególnie rodzaj stanowczości, który pozwala pewnie funkcjonować wśród innych ludzi. Zastanawiające jednak, że w naszkicowanym przez badanych wizerunku pracownika socjalnego stosunkowo niskie lokaty zajęły cechy funkcjonalne, tradycyjnie kojarzone z rolą zawodową, takie jak: wrażliwość, życzliwość, empatia, tolerancja. W opinii większości badanych pracowników socjalnych nie są to cechy, które odgrywają pierwszoplanową rolę w podejmowanych przez nich działaniach. Można zaryzykować tezę, że w świetle wyborów badanych współczesny pracownik socjalny może nie być miły, pogodny, życzliwy, ale musi być kompetentny.

Na szczególną uwagę z punktu widzenia efektywności działań socjalnych zasługuje także fakt stosunkowo małego doceniania przez badanych pomysłowości czy samodzielności. Cechy te – zarówno ze względu na miejsca rangowe, jak i w ogólnej liczbie przyznanych wyborów – zajęły bardzo niskie lokaty, co potwierdza jedynie nasze wcześniejsze ustalenia dotyczące raczej niskiego poziomu innowacyjności w badanej grupie.

Ostatecznym celem w podjętych badaniach było zakwalifikowanie na podstawie przyznanych wyborów pracowników socjalnych do jednej z trzech kategorii wzoru osobowego: z przewagą cech instrumentalnych, z przewagą cech funkcjonalnych lub o zrównoważonym układzie cech. Uzyskane wyniki pozwalają stwierdzić, że w badanej grupie przeważają osoby, które większą wagę nadają cechom instrumentalnym, sprawnościowym (61,8%), związanym z optymalną organizacją pracy. Najbardziej – jak by się mogło wydawać – pożądany wzór osobowy ze zrównoważonym układem cech osobowych wybrało zaledwie 18,6% pracowników socjalnych. Ten dobór cech skłania do wniosku, że w badanej grupie szczególnej wartości

nabierają te cechy, które gwarantują sprawną realizację obowiązków regulowanych przepisami prawnymi. Cechy kierunkowe mogą się ujawnić tylko w bliskim, pogłębionym kontakcie z drugim człowiekiem. Można przypuszczać, że na tego typu kontakty pracownikom socjalnym pozostaje niewiele czasu, liczy się raczej sprawna, czysto techniczna usługa. Okazuje się, że wąsko ukierunkowany dobór zadań nie pozostaje bez wpływu na osobowość pracownika socjalnego. Uzyskane wyniki mogą potwierdzać przemiany, jakie zachodzą w poglądach pracowników socjalnych na temat sylwetki osobowości pracownika socjalnego. W świetle wyników badań prowadzonych w pierwszej połowie lat 90., cechy kierunkowe niemal całkowicie wypełniały wzór osobowy pracownika socjalnego (Fudała 1992). Natomiast w badaniach późniejszych, mimo wciąż mocno zaznaczonych cech kierunkowych, wyraźnie ujawniły się także cechy dotyczące walorów intelektualnych oraz przymiotów składających się na efektywne działanie (Korczyński 1998).

### Wzory działania pracowników socjalnych – próba typologii

Materiał empiryczny zaprezentowany w poprzednich rozdziałach dostarczył niezbędnych przy konstruowaniu typologii informacji o indywidualnym zróżnicowaniu w obrębie wymienionych komponentów i pozwolił na dokonanie uogólnień, w oparciu o które opracowano typologię wzorów działania pracowników socjalnych<sup>4</sup>. Wyłoniono cztery wzory działania, charakterystyczne dla: **profesjonalisty, urzędnika, działacza, misjonarza**. Każdy z nich stanowi odrębną konfigurację określonych wartości szeregu wymienionych wyżej zmiennych. Szczegółowe warunki, jakie musiały zostać spełnione, by poszczególne osoby mogły zostać zakwalifikowane do określonego wzoru, prezentuję w tabeli 4.

Wzór działania realizowany przez **profesjonalistę** jest najbliższy współcześnie promowanej koncepcji pracownika socjalnego. To prawdziwy wirtuoz swojego zawodu. Konstytytywną cechą tego wzoru jest wysoki poziom racjonalizacji. Profesjoniści w sposób szczególny cenią wiedzę zawodową i na niej starają się opierać swoje działania. Zachowują dystans wobec poczynań opartych wyłącznie na tzw. doświadczeniu życiowym czy intuicji. Dążą do podnoszenia swoich kwalifikacji. Pozostałe aspekty działania, charakterystyczne dla symptomatyki tego wzoru stanowią kombinację wysokich lub przeciętnych kategorii. Profesjoniści nigdy nie poprzestają na

<sup>4</sup>Przyjęty w tym opracowaniu schemat analityczny został oparty na definicji zaproponowanej przez S. Nowaka (1985, s. 161), zgodnie z którą „[...] **typ** to tyle, co pojęcie oznaczające pewne zjawisko, własność lub konfigurację zjawisk czy własność rozważanych przedmiotów, zdarzeń, procesów, z takimi czy innymi względów uznanych za na tyle doniosłe, że warte specjalnej uwagi i wyodrębnienia w aparaturze pojęciowej”.

Tabela 4  
 Typologiczna charakterystyka wzorów działania pracowników socjalnych

Kategorie/ Wzory	Zakres zadań	Poziom racjonalizacji	Poziom innowacyjności	Pozycja standardów etycznych	Układ cech osobowych
Profesjonalista	szeroki ku przeciętnemu	wysoki	wysoki ku przeciętnemu	wysoka ku przeciętnej	zrównoważony lub z przewagą cech instrumentalnych
Działacz	szeroki ku przeciętnemu	wysoki ku przeciętnemu	wysoki ku przeciętnemu	niska	zrównoważony lub z przewagą cech instrumentalnych
Urzędnik	przeciętny ku wąskiemu	wysoki ku przeciętnemu	niski	przeciętna ku niskiej	z przewagą cech instrumentalnych
Misjonarz	przeciętny ku wąskiemu	przeciętny ku niskiemu	przeciętny	przeciętna ku niskiej	z przewagą cech kierunkowych

podstawowym, obligatoryjnym zestawie zadań zawodowych; są kreatywni, otwarci na zmiany, dostrzegają konieczność wprowadzania rozwiązań innowacyjnych, a także sami próbują wypracowywać nowe rozwiązania. Można powiedzieć, że są to osoby, które potrafią „w sposób twórczy spożytkować teorię”. Uwagę zwraca także fakt, że tylko w grupie profesjonalistów znajdziemy osoby, które w wysokim stopniu dostrzegają konieczność tworzenia i respektowania w swoich działaniach standardów etyki zawodowej. Perfekcjonistyczne nastawienie do zawodu wpływa także na cechy osobowe, które starają się eksponować w trakcie wykonywania swoich obowiązków. W grupie osób reprezentujących ten wzór działania znajdziemy osoby o najbardziej pożądanym zrównoważonym układzie cech kierunkowych lub z przewagą cech instrumentalnych. Profesjonaliści nie eksponują zatem nadmiernie cech „miękkich”, tradycyjnie kojarzonych z rolą „pomagacza”, ale też nie odrzucają ich.

**Działacze** to osoby, które różnią się od profesjonalistów w dwóch aspektach. Po pierwsze, nie uznają zobiektywizowanych „regulatorów” postępowania etycznego, jakimi są standardy etyki zawodowej. W tej sferze swojej działalności wolą kierować się własnymi, subiektywnymi odczuciami i zasadami. Po drugie, ich działanie nie zawsze opiera się – w tak wysokim stopniu jak to miało miejsce w przypadku profesjonalistów – na przesłankach racjonalnych. Jednakże podobnie jak profesjonaliści, należą do osób aktywnych zarówno w kontekście zakresu podejmowanych działań, jak i ich twórczego, nowatorskiego charakteru. Można by powiedzieć, że są to osoby, dla których najważniejsze jest samo działanie, aktywność i kreatywność.

Kolejny wyróżniony wzór działania to **urzędnicy**. W tej grupie znajdują się osoby, które działają w imię maksymy Św. Tomasza z Akwinu: „Conservatio est continua creatio” (konserwatyzm jest tworzeniem ciągłości). W tym przypadku nawet wysoki poziom racjonalizmu nie idzie w parze z inwencją twórczą i skłonnością do innowacji. Urzędnicy są zdecydowanie mało elastyczni w swych działaniach. Koncentrują się głównie na zadaniach z podstawowego zakresu, czyli tych, których się od nich wymaga lub w niewielkim stopniu ten zakres przekraczają. Interesuje ich raczej techniczna strona wykonywanego zawodu i ku niej kierują swój racjonalizm. Jako osoby skoncentrowane przede wszystkim na sobie i posłusznym wykonywaniu przepisów, przestrzeganiu regulaminów – doceniają w szczególności instrumentalne cechy osobowe. Stosunek do standardów etyki zawodowej jest tym aspektem ich działalności, który nigdy nie zajmuje wysokiej pozycji.

Ostatni wyłoniony wzór działania reprezentują **misjonarze**. Nadana nazwa ma nawiązywać do wzoru dobroczyńcy czy nawet zakonnika, który niegdyś z pobudek religijnych lub altruistycznych poświęcał swoje życie



trochę o dobro duchowe i materialne innych ludzi; swoją pracę traktował zatem jak misję, posłannictwo, służbę. Cech właśnie takiego stosunku do wykonywanego zawodu można dopatrzeć się w działaniach osób, które zakwalifikowaliśmy do tej grupy. Mimo że symptomatyka omawianego wzoru działania stanowi kombinację przeciętnych i niskich kategorii poszczególnych aspektów, to mając na uwadze układ cech osobowych z przewagą cech funkcjonalnych, kombinacja ta wydaje się nabierać innego znaczenia. Dominacja „miękkich” cech osobowych w działaniu, a zatem tych, które kształtują relacje z klientem, sugeruje przywiązanie do bardziej tradycyjnego rozumienia roli pracownika socjalnego. Roli, w której nie liczy się tak bardzo różnorodność i nowatorstwo realizowanych zadań czy jej intelektualne konotacje (tylko w tej grupie znalazły się osoby o niskim poziomie racjonalizacji), ale przede wszystkim stosunek do podmiotu działania, który może się ujawnić tylko dzięki ściśle określonym cechom osobowości pracownika socjalnego. Dodajmy także, że są to cechy, które trudno formować na drodze kształcenia zawodowego. Misjonarze nie należą także do osób, które wysoko cenią próby usystematyzowania i zobiektywizowania etycznej sfery ich działalności.

Po zaprezentowaniu charakterystyki poszczególnych wzorów działania, możemy przejść do omówienia kwestii najważniejszej z punktu widzenia praktyki socjalnej, a mianowicie – częstotliwości występowania tychże wzorów w badanej grupie pracowników socjalnych.

Tabela 5

## Realizowane wzory działania

Wzory działania	N	%
Profesjonalista	24	10,4
Działacz	42	18,2
Urzędnik	102	44,1
Misjonarz	48	20,8
Wzór mieszany*	15	6,5
Ogółem	231	100,0

\* wzór mieszany obejmował inne konfiguracje wartości przyjętych komponentów, które nie odpowiadają żadnemu z czterech wytypowanych wzorów

Z danych zamieszczonych w tabeli 5 wynika, że wzorem najbardziej „popularnym” w badanej zbiorowości pracowników socjalnych, bo reprezentowanym przez niemal co drugą osobę (44,1%) jest **urzędnik**. Urzędniczy wzór działania pracownika socjalnego – o czym pisałam w poprzednich rozdziałach – odpowiadał doktrynie państwa socjalistycznego. Biorąc zatem

pod uwagę, że kadre pracowników socjalnych stanowią osoby, które wykształciły swój styl pracy w okresie przed rokiem 1990, uzyskany wynik nie powinien zaskakiwać, świadczy bowiem jedynie o trudnościach w zaadaptowaniu nowych wzorów działania. O problemach w nadążaniu za intensywnymi zmianami na gruncie pracy socjalnej i mocnym „zakorzenieniu” w minionych wzorach działania świadczy także drugi pod względem liczebności (20,8%) – **misjonarski** wzór działania. Tutaj tradycje sięgają jeszcze dalej, bo okresu, gdy ten rodzaj aktywności nie był jeszcze zawodem, a jedynie szczególnym rodzajem aktywności, świadczącym o wrażliwości na problemy innych ludzi. Wzorem działania najmniej popularnym w badanej grupie pracowników socjalnych, bo reprezentowanym przez zaledwie 10,4% osób jest wzór **profesjonalisty**. Okazuje się zatem, że zdecydowana większość badanych nie zdołała jeszcze w pełni zaadaptować sposobu działania, który uznaliśmy za najbliższy współcześnie promowanej koncepcji pracownika socjalnego. Wynik ten niepokoi tym bardziej, gdy weźmiemy pod uwagę, że kryteria, jakie ustaliliśmy dla tego wzoru działania staraliśmy się urealnić, uwzględniając w jego symptomatyce – poza kategorią „poziom racjonalizacji” – także wartości przeciętne. Patrząc perspektywicznie, pewne nadzieje można wiązać z grupą pracowników socjalnych preferujących wzór **działacza** (18,2%). O ile bowiem wzory działania charakterystyczne dla **urzędnika** czy **misjonarza** daleko odbiegają od wzoru **profesjonalisty** i – nawet przy intensywnym doskonaleniu zawodowym – trudno będzie je transformować, to sposób uprawiania zawodu typowy dla **działaczy** pozwala właśnie w tej grupie poszukiwać potencjalnych profesjonalistów.

Podsumowując można powiedzieć, że w działaniach badanej zbiorowości pracowników socjalnych wciąż obecne są wzory wypracowane w poprzednich okresach. Najmocniej jednak na polskim wizerunku pracownika socjalnego odcisnęło się piętno urzędnika, a co za tym idzie zbiurokratyzowanego modelu pracy socjalnej. Niepokojące jest także to, że dla wielu pracowników socjalnych urzędniczy wzór działania wydaje się jedynym z możliwych sposobów uprawiania tego zawodu, o czym sygnalizowali w swoich badaniach m.in. A. Kotlarska-Michalska (1998) i A. Keplinger (1995). Także w omawianych badaniach na pytanie o to, kim czują się wypełniając swoje obowiązki zawodowe, ponad połowa pracowników socjalnych (57,6%) wybrała odpowiedź „urzędnikiem”, 18,6% identyfikuje się z rolą „wykonawcy poleceń zwierzchników”, a 10,4% z rolą „działacza społecznego”. Inne odpowiedzi, takie jak: „polityk społeczny”, „wychowawca”, „misjonarz”, uzyskały aprobatę około 4% badanych. Najrzadziej pracownicy socjalni identyfikowali się z rolą „lidera społeczności lokalnej” (tylko dwa wybory). Dane te pokazują, że pracownicy socjalni sami dość trafnie diagnozują realizowany

przez siebie wzór działania i, jak wynika z rozmów prowadzonych w trakcie badań, etykieta urzędnika w zderzeniu ze stawianymi tej profesji wymaganiami wywołuje w nich silne poczucie dyskomfortu psychicznego. Nie inaczej postrzegają działania pracownika socjalnego ci, którzy korzystają z jego pomocy. W świetle wyników badań B. Kromolickiej (1998, s. 229), podopieczni charakteryzują pracownika socjalnego w następujący sposób: „[...] urzędnik, lojalny wykonawca poleceń służbowych, trybik w wielkiej maszynie, petent innych instytucji, osoba wykorzystywana przez innych”. Z jednej strony mamy zatem bardzo wygórowane oczekiwania kierowane pod adresem tej grupy zawodowej, odzwierciedleniem których są m.in. programy nauczania, lansujące wizerunek pracownika socjalnego-profesjonalisty, wrażliwego humanisty, o bardzo rozległych horyzontach, twórczego i aktywnego, a z drugiej realia praktyki socjalnej, która najwyraźniej nie radzi sobie z tym wizerunkiem.

## Literatura

- FUDAŁA T. (1992), O niektórych cechach osobowości pracownika socjalnego, "Praca Socjalna" nr 1.
- GÓRNIOWICZ J. (1999), Twórczość, [w:] Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej, red. D. Łalak, T. Pilch, Warszawa.
- JAKUBOWSKI J. (1998), Racjonalność a normatywność działań, Poznań.
- KAŹMIERCZAK T. (1996), Pomoc społeczna w narracji jej klientów, [w:] Wprowadzenie do pomocy społecznej, red. T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska, Warszawa.
- KEPLINGER A. (1995), Psychospołeczny portret typowego pracownika socjalnego, "Studia Socjologiczne", nr 11–12.
- KORCZ A. (1998), Poczucie kompetencji zawodowych pracowników socjalnych, [w:] Problemy kształcenia i doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych, red. J. Bragieli, J. Mudrecka, Opole.
- KOTLARSKA-MICHALSKA A. (1998), Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych w świetle badań socjologicznych, [w:] Problemy kształcenia i doskonalenia... , Opole.
- KROMOLICKA B. (1998), Pracownik socjalny w ocenie mieszkańców dużego miasta, [w:] Problemy kształcenia i doskonalenia... , Opole.

- MARZEC-HOLKA K. (1998), Roszczenia podopiecznych pomocy społecznej a realizacja funkcji zawodu pracownika socjalnego, [w:] Pracownicy socjalni i wolontariusze a możliwości reformy pomocy społecznej, red. K. Marzec-Holka, Bydgoszcz.
- NOWAK S. (1985), Metody badań socjologicznych, Warszawa.
- OLUBIŃSKI A. (1998), Modele praktyki pracy socjalnej w warunkach przeobrażeń ustrojowych, [w:] Pracownicy socjalni i wolontariusze... , Bydgoszcz.
- PODGÓRECKI J. (1998), Osobowość pracownika socjalnego, [w:] Problemy kształcenia i doskonalenia pracowników... , Opole.
- PUTNAM R. (1995), Demokracja w działaniu, Warszawa.
- RYBCZYŃSKA D., KRZYŻANOWSKA B. (1996), Aksjologia pracy socjalnej – wybrane zagadnienia, Warszawa.

**Elżbieta Lipowicz**

**MODELS OF THE PROFESSIONAL ACTIVITY  
OF SOCIAL AID CENTRES WORKERS**

*Abstract*

The author discusses the result of research on social workers' activity. She describes in detail the range of their tasks, attitudes towards innovations, rationality and professional ethics.

The conclusion presents a description of typical social workers' activity models.