



Małgorzata Duda¹

Współczesna praca socjalna – towarzyszenie przez służbę

Streszczenie

Często słyszymy, że praca socjalna to nie tylko zawód, ale i służba na rzecz osób, które doświadczają kryzysów życiowych. Związane są z nią oczekiwania w pełni profesjonalnych usług, ale też dużej empatii wobec klientów. Równocześnie coraz częściej pracownicy socjalni wskazują na trudności pogodzenia tych – często rozbieżnych – wymagań. Pośród przyczyn można wymienić uwarunkowania wynikające z procesów wychowawczych w rodzinach, szczególnie w obszarze transmisji pokoleniowej związanej z przekazem istotnych norm i wartości. Zarówno sami pracownicy socjalni, jak i społeczeństwo stawiają pytanie o to, kim powinien być współczesny pracownik socjalny i jemu podobni. Przyjmowane standardy usług w pomocy społecznej nie rozstrzygają tych kwestii – metody czy techniki działania to zbyt mało. W każdym działaniu pojawia się bowiem konkretny człowiek ze swoimi odmiennymi problemami. Rzeczywistość ta domaga się całościowego spojrzenia: w wymiarze materialnym i duchowym; z uwzględnieniem doświadczeń osobniczych, jak i kontekstu społecznego. Takie podejście stanowi niewątpliwie o specyfice tego zawodu. Służyć drugiemu pomocą to nie to samo, co być służącym, a towarzyszenie to nie wyręczanie. Podjęte kwestie wpisują się w szeroką dyskusję na temat granic profesjonalizacji w perspektywie zawodowej odpowiedzialności etycznej. W artykule uwzględniono wyniki sondażu przeprowadzonego pośród studentów ostatnich lat kierunku *praca socjalna i nauki o rodzinie* jednego z uniwersytetów krakowskich na temat preferowanych wartości, istotnych dla ich życia osobistego oraz aktywności zawodowej pracowników socjalnych.

Słowa kluczowe: praca socjalna, wartości, służba innym, profesjonalizm, etyka zawodowa

¹ Dr hab. Małgorzata Duda, prof. UPJPiI, Katedra Etyki Pracy Socjalnej, Instytut Pracy Socjalnej Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie, ul. Bernardyńska 3/60, 31-069 Kraków, e-mail: małgorzata.duda@upjp2.edu.pl, nr ORCID: 0000-0002-4986-0795.

Wprowadzenie

O pracy socjalnej nie można powiedzieć, że jest aktywnością zdefiniowaną raz na zawsze. Praca socjalna podlega procesom wewnętrznym, jak i zewnętrznym, których nie można przewidzieć. „Rozwija się ona 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 metodycznych w praktyce. Powyższe czynniki powodują, iż charakteryzuje się ona elastycznością i liberalizmem, ale również narażona jest na wieloznaczność i trudności definicyjne” (Baranowska, Wasilewska-Ostrowska 2014: 350). Praca socjalna to przede wszystkim praca na rzecz człowieka, ale i z człowiekiem. Nie należy jednak zapominać, że jest ona uwikłana w system instytucji, co sprawia, że często trudno jest pogodzić te dwa porządki. W dążeniu do zaspokojenia wymogów instytucjonalnych często pomija się tych, dla których zostały one stworzone – o ludziach będących w potrzebie. Klient pomocy społecznej oczekuje sprawiedliwego, obiektywnego podejścia do swoich potrzeb; oczekuje tego, co współczesność określa mianem profesjonalizmu. W tej sytuacji pracownik socjalny musi wchodzić w role, które łączą to, co nazywa się bezduszną instytucją, z uwzględnianiem zróżnicowanych oczekiwań osób znajdujących się w potrzebie. Staje przed nieustannymi wyborami między tym, co podpowiada serce, a tym, co nakazują rozwiązania systemowe; często pomiędzy tym, co może, a tym, co powinien.

Wokół wrażliwości na drugiego człowieka

Kodeks Etyczny Pracowników Socjalnych stanowi moralny drogowskaz dla osoby wykonującej ten zawód, zawiera również model podejścia do innych osób: współpracowników, przełożonych, a nade wszystko klientów. M.in. wśród zadań pracownika socjalnego umieszcza kierowanie się dobrem klienta i ochronę jego godności. Podobnie ustawa o pomocy społecznej w art. 119 dotyczącym zadań i obowiązków pracownika socjalnego wyraźnie wskazuje na konieczność respektowania zasad etycznych zawodu, stosowania zasady dobra wspólnego, poszanowania godności; przeciwdziałania praktykom niehumanitarnym i dyskryminującym zarówno pojedyncze jednostki, jak i rodzinę czy grupę społeczną (DzU: 2018/8). Oznacza to, że oprócz zadań, jakie stawiane są przed

pracownikiem socjalnym, w najistotniejszych dokumentach normujących ideę tego zawodu wskazuje się istotę jego działań i ich podmiot, podmiot, którym jest klient.

Śledząc rozwój pomagania, od filantropii po profesjonalne działania, wskazywano na system wartości, jaki winien przyświecać każdemu, kto podejmował taką aktywność. I nie chodzi tutaj o wypracowanie stosownych metod i narzędzi, jakimi winno się posługiwać w tej pracy na rzecz poprawy dobrostanu człowieka czy rodziny, a raczej o odnoszenie się do ludzi, o sposób ich postrzegania, z pełnym poszanowaniem przysługującym ich praw. Współczesna praca socjalna, opierając się na doświadczeniu przeszłości, wskazuje na cztery cechy wymagające ciągłego pogłębiania:

- ukierunkowanie na identyfikowanie i rozwiązywanie ludzkich problemów;
- posiadanie i rozwijanie własnych norm i wartości, ze szczególnym odniesieniem do samorealizacji i współdziałania;
- rozwijanie stosownych procedur postępowania;
- dążenie do pogłębiania zdobytej wiedzy (Radwan-Pragłowski, Frysztacki 1998: 274).

Instrumentalne podejście do rzeczywistości społecznej, z jej rozlicznymi problemami, za każdym razem kończy się niepowodzeniem, jeżeli nie uwzględni się w tej aktywności właściwej drogi prowadzącej do człowieka; jeżeli nie pochylimy się nad sensem podejmowanych działań. U podstaw wszelkich wysiłków na rzecz innych leży odniesienie do osoby ludzkiej. Papież Jan Paweł II w wykładzie na temat naturalnego prawa moralnego ujmuje je w kontekście prawdy o godności osoby ludzkiej, przysługującej jej wolności, która swój początek bierze w Bogu Stwórcy. Człowiek jako stworzenie wezwany jest do odczytania tego prawa, jego obrony i kierowania się nim w swoim życiu (Greniuk 2014: 443). Godność człowieka wynika z jego osobowej natury, dzięki której w relacjach społecznych staje się podmiotem, staje się „kims”. Papież „ukazuje godność jako daną i zadaną człowiekowi. Jako wartość wywołuje ona powinność dążenia do jej pełnego urzeczywistnienia (...). Urzeczywistnienie ludzkiej godności wiąże się z trudem sprostania bardzo istotnemu wymogowi. Czyn powinien być motywowany wartościami, jakie pozwala osiągnąć. Powinien więc być bezinteresowny” (Niemiec 2014: 792). Przyjmując optykę personalizmu chrześcijańskiego, do którego odwołują się przedstawiciele wielu instytucji wspierających, należy przypomnieć podstawową prawdę, że człowiek jest bytem cielesno-duchowym i chociażby z tej racji ma wiele potrzeb materialnych, ale i niematerialnych. Znany filozof M.A. Krąpiec podkreśla, że „czło-

wiek jest bytem osobowym, a nie tylko egzemplarzem określonego gatunku: *homo sapiens*” (Krapiec 2005: 38). W tym kontekście, człowiek:

- jest konkretnym bytem,
- z natury jest bytem samoistnym, a więc realnie istniejącym, stąd nie można go podporządkować innym bytom,
- jest w swych decyzjach suwerenny, jest podmiotem,
- jest świadomy swoich czynów, a przez to gotowy je kształtować (Hajduk, Marek, Walulik 2019: 215).

Pracownik socjalny, podejmując jakiegokolwiek działania na rzecz innych, winien pamiętać, że człowiek stanowi złożoną całość, w której na równych prawach współlistnieją: wymiar fizyczny i duchowy, egzystencjalny i religijny, podmiotowy i społeczny (Guzowski 2007: 7). Tak rozumiany człowiek ze swej natury dąży do osiągnięcia pełni, przekraczając jednocześnie swoje niedoskonałości. Przyjęcie koncepcji personalizmu chrześcijańskiego ukierunkowuje pomoc na człowieka jako podmiot działania, a ludzkie życie postrzega w kategorii największego dobra.

Takie postrzeganie klientów pomocy społecznej pozwala na przyjęcie postawy szacunku i miłości służebnej wobec innych. Adam Chmielowski – św. Brat Albert, uważany za patrona pracowników socjalnych i innych zawodów pomocowych, pokazał istotę wrażliwości w kontakcie z osobą „gorzej się mającą”. W podejmowanych działaniach kładł nacisk na postrzeganie potrzebujących przez pryzmat własnej pokory. Swoją postawę miłosierdzia wobec posługujących rozumiał jako pomoc w odbudowywaniu wiary w ich człowieczeństwo. Pracę na rzecz biednych, bezdomnych, chorych, poniżonych traktował jako zadanie postawione nade wszystko sobie, a potem dopiero innym. Uwrażliwiał na ludzką nędzę, nie tylko tę materialną, ale i niejednokrotnie o wiele bardziej dojmującą – nędzę duchową. I miał tutaj na myśli nie tylko odniesienie do transcencji, do Boga, ale nade wszystko do braku Człowieka. Według Brata Alberta istnieje „potrzeba także uzdrowienia ludzkiej duszy, dotarcia do ludzkiego wnętrza. Człowiek głęboko zraniony, staje się osobą wątplącą, często walczącą z Bogiem i ludźmi. Nie potrafi obiektywnie ocenić swojej pozycji społecznej, swoich możliwości. Zrezygnowany – zaprzestaje walczyć nie tylko o własne życie, ale i własne zbawienie. Znając to doświadczenie WIEDZIAŁ, że równolegle do zaspokajania potrzeb podstawowych należy zadbać o odnowę ludzkiego sumienia” (Duda 2017: 146). Doświadczenie Brata Alberta wniesione we współczesną pracę socjalną pokazuje, że powinnością osoby, a szczególnie osoby wierzącej, jest miłość bliźniego, bez względu na jego postawę

zaangażowania religijnego. Osoba ludzka to przede wszystkim podmiot wszelkich oddziaływań: „pomijanie tej podstawowej prawdy zmienia system wartości w procesie odniesienia do drugiego człowieka, co – w dłuższym czasie – może prowadzić do niewyobrażalnych negatywnych skutków. Wyrazem takich zmian są przemoc, zawiść, zbrodnia, wojna. Adam Chmielowski wskazywał też narzędzia przewycięzania niekorzystnego myślenia, podkreślając formację serca, a nie tylko przygotowanie profesjonalnego «pomagacza», jednak odartego z ludzkiej wrażliwości oraz prawidłowo ukształtowanego sumienia” (Duda 2017: 147). Tę prawdę wskazywał już św. Paweł w Liście do Koryntian: „Gdybym rozdał na jałmużnę całą majątność moją, a ciało wystawił na spalenie, lecz miłości bym nie miał, nic mi nie pomoże” (1Kor, 13,3).

Między profesją a własnymi ograniczeniami

Zarówno edukatorzy, jak i sami pracownicy socjalni, nie pomijając decydentów polityki społecznej, zastanawiają się, jakie podejmować działania, aby maksymalnie ograniczyć skutki postępującego wypalenia zawodowego w praktyce pomocy społecznej. Inni zastanawiają się, gdzie szukać przyczyn coraz większego rozdźwięku pomiędzy systemami wartości, których nosicielami są pracownicy, a ogólnie preferowanymi normami i wartościami przypisanymi do kodeksów etyk zawodowych. Na potrzeby niniejszych rozważań przeprowadzono krótkie badania ankietowe pośród studentów ostatnich roczników kierunku *nauki o rodzinie* oraz *praca socjalna* jednego z krakowskich uniwersytetów. W sondażu brały udział 73 osoby. Zapytano o preferowane wartości domu rodzinnego, wartości istotne dla samego respondenta, którymi stara się kierować w życiu, oraz wartości istotne jego zdaniem w pracy zawodowej, w systemie pomocy społecznej (zwłaszcza asystenta rodziny i pracownika socjalnego). W każdym z pytań udostępniono zamknięty zestaw norm i wartości (ten sam dla każdego wskazania), które należało uporządkować według ważności dla respondenta. W większości wypowiedzi wartości w poszczególnych pytaniach uzyskały podobną liczbę wskazań, zarówno tych najbardziej preferowanych, jak i tych najmniej istotnych dla respondentów.

Pośród wartości istotnych dla rodziny pochodzenia, a więc teoretycznie tych, które winny mieć wpływ na życie dorosłe, studenci wskazywali według ważności: uczciwość, szacunek, kierowanie się zasadami wiary oraz relacje w rodzinie. Z kolei najmniej istotnymi okazały się: wykształcenie, kierowanie się systemem norm i wartości istotnych dla

społeczeństwa oraz szacunek dla pracy. Normy i wartości, którymi kierują się studenci w swoim życiu (istotne dla nich), to w kolejności: rodzina, szacunek, uczciwość. Za najmniej istotne uznano: szacunek dla pracy, wykształcenie oraz rzetelność. Wreszcie poproszono o wskazanie norm i wartości istotnych dla zawodów systemu wsparcia społecznego. Zdecydowaną przewagę (wskazanie pierwsze) uzyskał szacunek dla człowieka; w dalszej kolejności: praca dająca satysfakcję oraz dobra atmosfera w pracy. Za mniej istotne uznano: wpływ na zmiany legislacyjne, tolerancję dla odmienności czy elastyczny czas pracy. Tylko raz (!) wskazano jako ważną w pracy zawodowej zgodność działań z własnymi wartościami.

W kontekście poruszanej problematyki zgodności własnego systemu wartości z oczekiwaniami społecznymi i nadaniami legislacyjnymi dla zawodów pomocowych pobieżne wyniki uzyskane w omawianym sondażu okazują się bardzo interesujące. Wprawdzie ze względu na znikomą liczbę respondentów nie można ich uogólniać, jednak rzucają one nowe światło na możliwe przyszłe postawy pracowników systemu. O ile w większości przypadków wartości wyniesione z domu i zasady działania w życiu są zbieżne z tymi, którymi aktualnie kierują się młodzi ludzie w życiu osobistym, o tyle nie do końca możemy znaleźć takie pokrycie z wartościami preferowanymi w pracy zawodowej. Wprawdzie szacunek dla człowieka uwidacznia się w pierwszych wskazaniach w odniesieniu do każdej z badanych kategorii, ale zatrważające jest podejście do szacunku dla pracy oraz tolerancji dla odmienności. Studenci oczekują pracy dającej satysfakcję oraz dobrej atmosfery, a jednocześnie tak nisko cenią pracę w ogóle (za każdym razem szacunek dla pracy wskazywany był na pozycji 10. z 12 możliwych). Ten brak szacunku dla pracy w ogóle, a więc można wnioskować także dla pracy własnej, wynoszony jest niejako z domu rodzinnego (wskazywany jako jeden z najmniej istotnych). Pojawia się też pewna sprzeczność: szacunek dla człowieka (w tym siebie) miał najwięcej pierwszych wskazań, a jednocześnie niskie wskazania pojawiły się w kategorii tolerancji dla odmienności (wskaźnik 8. z 12 możliwych). Może to oznaczać, że respondenci byłiby tolerancyjni dla odmienności klientów, o ile mieszczą się one w szeroko rozumianym zbiorze preferowanych przez nich norm i wartości.

Ciekawe okazały się wskazania dotyczące bycia kreatywnym, które uplasowały się pośród średniej wskazywanych wartości (pozycja 5.–6. na 12 możliwych). Tymczasem od absolwentów studiów wyższych oczekuje się właśnie nabycia tych kompetencji, bez względu na wykonywany zawód. Równie małe znaczenie (pozycja 6.–7.) mają według badanych elastyczny czas pracy oraz duża samodzielność. Z jednej stro-

ny może to oznaczać preferencje dla zespołowej pracy, z drugiej – brak wiary we własne możliwości, duży nakład obowiązków i obawy przed potencjalnymi konsekwencjami w przypadku doznania porażki. Należy podkreślić, że oczekiwania gratyfikacji finansowej za wykonywaną pracę plasowały się w średnim pułapie oczekiwań.

Tymczasem liczne badania nad preferencjami pracodawców w odniesieniu do oczekiwanych kompetencji pracowników potwierdzają, że zwłaszcza w zawodach, w których świadczone są usługi, cenione są kompetencje interpersonalne (komunikatywność), kreatywność, samodzielność czy umiejętność zarządzania czasem (Solak 2013).

Obserwacja ta, o ile oczywiście potwierdziłaby się na reprezentatywnej populacji, wskazywałaby na konieczność kształtowania postaw przyszłych adeptów studiów w zawodach pomocowych, ze świadomością istotnych rozbieżności w systemie normatywnym. Prowadzone przez wiele lat badania i obserwacje naukowców oraz opinie samych pracowników potwierdzają znaczenie indywidualnego systemu wartości w podejściu do wykonywanego zawodu, przy jednocześnie niskim wskaźniku konformizmu w tym obszarze. W praktyce sprowadza się to m.in. do postawy, w której inny człowiek (klient) ze swoimi odmiennościami jest tolerowany, o ile pracownik jest w stanie je akceptować.

Budowanie profesjonalizacji zawodu pracownika socjalnego na wykształceniu (które w sondażu nie było wysoko oceniane jako pożądana wartość) może w perspektywie czasowej okazać się kierunkiem nieco chybiącym. Pracownikowi, który zdobywanie kolejnych stopni wykształcenia postrzega w kategoriach narzędzia istotnego dla rozwoju kariery zawodowej, a nie ważnego mechanizmu samorozwoju, niewiele ono pomoże w przewyciężaniu działania rutynowego w systemowym towarzyszeniu. Nasuwa się bowiem pytanie o zakres motywacji klienta do zmiany, skoro sam „motywator” nie jest przekonany, że taka zmiana jest trwale możliwa.

Sondaż wskazał także istotne wartości wspólne, które mogłyby okazać się punktem wyjścia do poszukiwania roli i odpowiedzialności domu rodzinnego w budowaniu tożsamości osobowej każdego, bez względu na to, czy jest osobą potrzebującą wsparcia, czy też realizuje się w roli zawodowej pracownika socjalnego. Jak podaje J. Ruszel-Esebua, „wartości wynikają z naszego wychowania, osobowości, potrzeb. Wartości, które są dla nas istotne w życiu i w pracy, wyznaczają zasady postępowania, decydują o naszych wyborach, mają wpływ na postrzeganie świata, innych ludzi i samego siebie. Każdy z nas ma własną, niepowtarzalną strukturę wartości. Idealną sytuacją jest zgodność naszych wartości z wartościami danej organizacji, ponieważ bardzo ważne jest dopasowanie do organizacji, w której chcemy pracować, a spójność tych systemów nam to gwarantuje” (Ruszel-Esebua 2019).

Granice profesjonalizmu?

D. Trawkowska w jednym ze swoich artykułów analizowała portrety pracowników socjalnych, wskazując jednocześnie na możliwe podejścia do opisywania zawodu, który wykonują. We wcześniejszych opisach systemu pomocy społecznej, służb społecznych, wreszcie samego zawodu zwracano uwagę na zwiększającą się liczbę ról, jakie realizują się w budowaniu relacji z klientami; podkreślano wagę samego etosu zawodu czy uwikłania pracownika socjalnego w różnorodne organizacje wsparcia społecznego (Trawkowska 2012: 141–143). Sama zwróciła uwagę na pomijanie czy niedostateczne uwypuklenie w dotychczasowych opisach środowiska społecznego (zawodowego) pracowników socjalnych. W prowadzonych przez siebie badaniach wyeksponowała cechy środowiska pracowników socjalnych, m.in. jego feminizację, starzenie się zasobów, wzrastający profesjonalizm (wykształcenie kadry), uwikłanie w problemy życiowe pracowników socjalnych, przywiązanie do pomocy społecznej przy jednocześnie wzrastającej frustracji z powodu niskiego prestiżu zawodowego i poziomu wynagradzania (Trawkowska 2012: 146–147). Na rysujące się pytanie: „Czyje interesy – poza własnymi – reprezentuje środowisko pracowników socjalnych?” aż chciałoby się odpowiedzieć, że przede wszystkim interesy klientów – jednostek, rodzin i większych grup wykluczonych. Za taką odpowiedzią przemawiają standardy pracy socjalnej, przeczą jej jednak artykułowane przez środowisko interesy. Teza ta znajduje uzasadnienie w wynikach prezentowanych badań (Trawkowska 2012: 150).

Zastanawiając się nie tyle nad tym, kim jest, ale kim powinien być pracownik socjalny, należałoby jeszcze raz wrócić do istoty samej pracy socjalnej. Współczesna praca socjalna ma nie tylko wymiar praktyczny, z wciąż ewoluującą listą problemów społecznych, ale również naukowy i edukacyjny. Mimo niewątpliwie lepszej sytuacji w określeniu skali, jak również samej natury procesów społecznych, jakie stoją przed pracą socjalną, nadal nierozpoznane pozostają rzeczywiste potrzeby kadrowe, uderza też niedostatek wiedzy na temat otwierania nowych specjalizacji czy nowych nurtów polityki edukacyjnej w ramach pracy socjalnej / pomocy społecznej. Powołując się na doświadczenie Niemiec, można powiedzieć, iż praca socjalna to „wszelka działalność zawodowa w służbie ludziom potrzebującym wsparcia i pomocy, o ile jej celem jest uzdolnienie jednostek i grup do możliwie samodzielnego i samoopowiedzialnego kierowania swoim życiem w sytuacji, gdy zadania tego nie mogą wykonać wspólnoty naturalne i instytucje społeczne” (Kolati-Joniak 2015). Na pytanie: „Czym jest ona dla osób bezpośrednio zaan-

gażowanych w pomaganiu innym?”, sami zainteresowani poza stosowaniem rozwiązań przyjętych prawnie wskazują na posługiwanie się intuicją, czyli bycie szczególnie wyczulonym na potrzeby i możliwości swoich rzeczywistych czy potencjalnych klientów (Kolat-Joniak 2015). Po raz kolejny podkreśla się przygotowanie zawodowe zgodnie z przyjętymi standardami kształcenia przyszłych pracowników socjalnych, ale jednocześnie na równi stawia się wrażliwość na ludzką nieporadność życiową. Dlatego należy podkreślić konieczność powrotu do budowania etosu zawodowego, którego głównym wyznacznikiem nie będzie tylko przyswojona wiedza, zdobyte stopnie kształcenia i certyfikaty, ale kategoria predyspozycji osobowościowych.

Zasoby własne mogą z góry predestynować jednostkę do wykonywania określonego zawodu, a jednocześnie eliminować z innych. Także w obrębie samego zawodu istnieje konieczność poznania, z kim i dla kogo możemy pracować, a jakie grupy społeczne mogą być dla nas trudne w relacjach bezpośrednich. Kształcący studentów pracy socjalnej edukatorzy posiadają dostateczną wiedzę w tym zakresie, wspartą doświadczeniem samych pracowników socjalnych. Przed wymiarem edukacyjnym zawodów wsparcia społecznego otwiera się wspólnie możliwość zwiększenia czasu praktyk zawodowych, co daje studentom większą szansę zweryfikowania swoich predyspozycji i dokonania właściwych wyborów. Pozostaje jednak kwestia ograniczeń związanych z psychiką ludzką, które uniemożliwiają lub mocno ograniczają pracę w szeroko rozumianym systemie pomocy społecznej. Zwracają na to uwagę sami pracownicy, którzy goszczą studentów na praktykach. Obecne wymogi kształcenia w swych zapisach prawnych są otwarte na każdego kandydata na studia, bez względu na stopień jego sprawności fizycznej czy intelektualnej. Wielu zadaje pytanie, czy na pewno każdy z nas posiada stosowne możliwości do pracy na każdym stanowisku. Niewątpliwie jest to zagadnienie trudne do jednoznacznych rozstrzygnięć, ale jeżeli chcemy być skuteczni w towarzyszeniu osobom w ich kryzysach życiowych, sami musimy mieć świadomość własnych ograniczeń.

Kwestie związane z profesjonalizacją zawodu muszą się rozstrzygać już na poziomie budowania świadomości społecznej na temat tego, kim jest pracownik socjalny (edukowanie do pracy socjalnej), na poziomie rekrutacji na studia oraz podczas samych studiów – w ramach praktyk zawodowych, również w procesie rekrutacji do zatrudnienia, ale także we właściwej weryfikacji podczas stażu zawodowego.

Wprowadzana profesjonalizacja zawodu winna uwzględniać indywidualne potrzeby samych pracowników socjalnych związane m.in. z pogłębianiem dotychczasowych umiejętności, poznawaniem nowych

zjawisk społecznych, jak również wyzwań oraz metod pracy w nowych obszarach. Stosowana superwizja prowadzona w pracy socjalnej to często za mało dla rozwiązania pojawiających się problemów zawodowych, ale i osobistych pracowników. Zwracają oni uwagę na niewystarczający dostęp do psychologa czy psychiatry (z racji wykonywanego zawodu, a nie jako osoby prywatnej) w kontekście problemów generowanych przez wykonywaną pracę². Problem jest palący, ponieważ zapotrzebowanie na nowe metody pracy już dzisiaj stanowi nie lada wyzwanie dla decydentów polityki społecznej w obszarze pomocy społecznej, jak również dla wykonawców tej polityki – samych pracowników socjalnych.

Praca socjalna to nade wszystko towarzyszenie

W przestrzeni wspierania ludzi w ich codziennej egzystencji swoje miejsce ugruntował sobie pracownik socjalny, gdzie indziej zwany towarzyszem, akompaniatorem, pomocnikiem, „pomagaczem”. W każdym z tych określeń na plan pierwszy wysuwa się podstawowa wartość, jaką jest odpowiedzialność osoby, która ten zawód wykonuje: wobec klienta, współpracowników, przełożonych, szerszego społeczeństwa, ale nade wszystko w stosunku do samego siebie. Nasuwa się pytanie o wartości i normy jakimi winien kierować się taki pracownik wobec swoich klientów, zwłaszcza kiedy systemy te są rozbieżne w swych założeniach. W dalszej kolejności stawia się pytanie o sposób radzenia sobie z uniwersalizmem zawodowym, którego wykładnia daleko odbiega od osobiście wyznawanych poglądów.

Trudno nie uwzględnić opinii, które mówią, że praca socjalna to zawód wysokiego ryzyka, jednakże nie można się zgodzić, aby taki stan rzeczy usprawiedliwiać coraz liczniejszą populacją osób wymagających pomocy. Trudności te trudno też tłumaczyć niewystarczającą gratyfikacją finansową czy niskim prestiżem zawodowym. Chodzi o inne źródło, z którego czerpali, czerpią i będą czerpać ludzie – wiarę w drugiego człowieka, która pozwala spojrzeć na siebie samego i innych z poszanowaniem godności, zaufania, solidarności, wolności, w poczuciu prawdy. Jeżeli dotyczy to także osób wierzących, podstawy normatywne są najsilniejsze. W wielu wypowiedziach na temat zawodu pracownika socjalnego przewijają się opinie, iż jest to nie tylko profesja, ale i służba. Pracownik socjalny to ktoś więcej niż profesjonalny pracownik administracji, to osoba, od której oczekuje się dodatkowych kompetencji w pracy

² Z rozmów prowadzonych z pracownikami socjalnymi przez autorkę.

z klientami będącymi w trudnych sytuacjach. Na jednym z portali internetowych napisano wprost, iż „pracownik socjalny to służba drugiemu” (powiat pilski: 2017).

Nasuwa się więc kolejne pytanie: o rozumienie służby w wymiarze pomagania, towarzyszenia osobom „gorzej się mającym”. Pośród wielu definicji wskazuje się tę, która podkreśla, że służba to zaangażowanie się w ich egzystencję, dostrzeganie drugiego, to patrzenie na ich sytuację w sposób całościowy, nie zapominając o tym, by nie dopuścić do podporządkowania się jeden drugiemu. W powstałych relacjach dochodzi do dobrowolnej współpracy, z poszanowaniem prawa do wolności każdej ze stron. Służyć to towarzyszyć, na wzór nauczyciela, który odkrywa przed uczniem możliwe drogi, ale ostatecznego wyboru dokonuje sam uczeń, tutaj klient pomocy społecznej. Towarzyszenie w pracy pracownika socjalnego to takie wspomaganie klienta, które pozwala temu ostatniemu stać się dojrzałym. U podstaw budowania takiej postawy leży miłość siebie samego i drugiego człowieka (Hajduk, Marek, Walulik 2019: 220).

Truizmem jest mówienie, że ten, kto sam siebie nie kocha, nie potrafi obdarzyć miłością innych. Jeżeli tak, to o jakiej miłości można mówić w kontekście wykonywania zawodu pracownika socjalnego? W pierwszej kolejności należy podkreślić, iż podmiotem działania jest drugi człowiek i już chociażby z tej prawdy wynika szczególnie podejście do jego osoby i potrzeb. Pracownik socjalny winien więc wybierać tylko takie metody towarzyszenia i wzmacniania klienta, które pomogą mu osiągnąć założony cel. W dalszej kolejności należałoby uwzględnić motywy tego działania leżące zarówno po stronie pracownika, jak i samego klienta. Punktem wyjścia jest miłość samego siebie, a więc samoakceptacja, ze wszystkimi zaletami i wadami, jakie posiadamy. Akceptacja ta w kontakcie z klientem pozwala na zbudowanie postawy tolerancji, uznania odmienności (np. ze względu na płeć, pochodzenie, kulturę, system norm i wartości), prawa do samostanowienia, a więc także do możliwości przyjęcia lub odrzucenia przysługującego rodzaju pomocy.

Tymczasem rzeczywistość zawodowa pracowników socjalnych nie jest „zero-jedynkowa”, a można ją postrzegać co najmniej w czterech perspektywach: ustawodawstwa, instytucji, klienta i społeczeństwa. W dyskusji społecznej coraz częściej słyszy się o nowatorskich rozwiązaniach, jakie proponowane są przez ustawodawcę w kontekście zapobiegania, ale i pomocy w sytuacjach kryzysowych obywateli. Kolejne nowelizacje ustawy o pomocy społecznej koncentrują się na ostatecznym rozdzieleniu pracy socjalnej od tej części systemu, która postrzegana jest jako „udzielanie zapomóg” i która wzmacnia stereotyp pracownika so-

cialnego jako urzędnika wykonującego pracę dystrybutora świadczeń. Jak podkreślają sami pracownicy, praca socjalna nie polega na dostarczaniu i rozdzielaniu stosownego wsparcia materialnego, jak się powszechnie uznaje, ale jest interdyscyplinarnym działaniem zmierzającym do pokonywania niekorzystnych sytuacji życiowych. Niedostateczne rozeznanie społeczeństwa w kwestii wiedzy na temat pracy powoduje, że często pod adresem pracowników socjalnych kieruje się oskarżenia o brak dostatecznej reakcji na potrzeby klientów. Niestety, nadal kreowany jest niekorzystny wizerunek pomocy społecznej, w tym pracy socjalnej, zwłaszcza w kontekście obrazu ludzkich nieszczęść przekazywanego w mediach. Niejednokrotnie w sposób absolutnie nieuprawniony wskazuje się pracownika socjalnego, a od niedawna i asystenta rodziny jako potencjalnych winnych trudnego położenia podopiecznych. Trudno nie rozumieć pracowników socjalnych, którzy wobec podjęcia decyzji o rozdzieleniu dotychczasowego zakresu obowiązków odmawiają zgody na takie rozwiązanie. Współczesny klient pomocy społecznej, jak i rodzina nie chcą pracować nad zmianą ich niekorzystnej sytuacji. Są to osoby i grupy, które nie tylko coraz lepiej orientują się w pakiecie przynależnych im form wsparcia, ale oczekują rozwiązania za nich ich problemów egzystencjalnych. Wysiłki podejmowane przez pracowników socjalnych napotykają na trudności, których nie rozumieją nie tylko potencjalni klienci pomocy społecznej, ale i decydenci polityki społecznej, nakładający kolejne obowiązki nie tylko z racji tego, że jest to grupa zawodowa o olbrzymich i zróżnicowanych kompetencjach, ale także dlatego, że brakuje pomysłu, jak oddzielać zakresy coraz to nowszych obowiązków.

Słownik języka polskiego PWN, definiuje „służbę” jako działanie w interesie czegoś lub dla czyjegoś dobra oraz bycie komuś w czymś użytecznym (PWN: 2019). Ewangelista św. Marek w zdaniu „Syn Człowieczy nie przyszedł, aby Mu służyć, lecz żeby służyć i dać swoje życie na okup za wielu” (Mk 10,45) pokazuje sens narodzenia się Syna Bożego. Jezus uzmysławia uczniom, iż prawdziwym wyrazem miłości bliźniego jest służba drugiemu człowiekowi. Sam jawi się jako „Król Sługa”, przedkładając słuźenie nad panowaniem, jednakże Jego słuźenie nie nosi znamion podporządkowania. To bardziej posługa przyjaciela, który potrafi otrzeć łzy, ale i napomnieć, czasami stanowczo, jak czynią to prawdziwi przyjaciele.

Współcześnie bycie sługą kojarzone jest z poniżeniem, odepchnięciem, byciem mniej ważnym. Często zadajemy sobie pytanie, co to znaczy dzisiaj być czymś sługą? Według wielu to nic innego, jak wykonywać wolę tego, komu się służy (Chrześcijanin 2014). Idąc tym tropem,

można się zastanawiać, w jakim wymiarze pracownik socjalny służy swoim klientom. Czy można dzisiaj być sługą, a jednocześnie realizować założenia ustaw i rozporządzeń, które „zamykają” niejako systemowe wsparcie w „karby” przepisów? Nadal wielu chce widzieć w pracownikach socjalnych nie tylko profesjonalistów, ale także tych, którzy służą, i to w sposób dosłowny. Liczne wypowiedzi płynące z obu stron potwierdzają takie oczekiwania klientów oraz wzbudzają niepokój pracowników. Ci pierwsi oczekują od pracowników socjalnych usług graniczących z „cudami”, a ci drudzy, w poczuciu bezradności, przypominają klientom o ich „miejscu w szeregu”. Oczywiście nie są to przypadki nagminne, jednakże nadal w środowisku zawodowym obecne.

Współczesne „służenie” pracowników systemu wsparcia społecznego to nie posługiwanie, ale profesjonalne towarzyszenie w taki sposób, aby klient podjął wysiłek dokonania przemiany swojej niekorzystnej sytuacji. Jednakże prawdziwa przemiana będzie mogła nastąpić dopiero wtedy, kiedy w każdym kliencie będzie się widziało osobę równą sobie w swoim człowieczeństwie, a nie kogoś niższego stanu. Z drugiej strony doświadczony dramatami klient musi odzyskać wiarę w swoje możliwości, w swoją wartość jako osoby. Towarzyszenie przez służbę domaga się także samoakceptacji pracownika socjalnego dla własnych ułomności. Praca ze świadomością posiadania własnych niedoskonałości uczy człowieka pokory; pozwala na zrozumienie doznawanych przez klienta emocji. Nie oznacza to, iż w jakiś sposób obie strony są sobie podobne, bo każdy problem jest inny i odmiennie doświadczany, jednakże może stać się fundamentem kształtującym postawy tolerancji dla odmienności.

Zakończenie

Współczesne społeczeństwo ukierunkowane jest na jednostkę silnie zmotywowaną do osiągnięcia sukcesu – daleką do okazywania słabości, a jednocześnie wystawiającą swoją prywatność na fora publiczne poprzez chociażby Internet. Dzisiejsze społeczeństwo to zaplanowane kontinuum, w którym pozostaje niewielka przestrzeń na indywidualne odmienności. Intuicja człowieka powoli stępiła swoje ostrze: zaciera się świadomość historyczna rozwoju społecznego, jego podziału, racjonalizacji i przyczyn „desakralizacji” świata (Surzykiewicz 2015: 26). Człowiek dokonuje nieustannych wyborów pomiędzy wszechobecną unifikacją systemu wartości czy sposobów postępowania a ucieczką od rzeczywistości w głąb siebie. Społeczeństwo postawiło na wyraźną polaryzację swoich struktur, a jeżeli toleruje odmienności, to tylko wtedy, kiedy te poddają się kontroli.

Pogłębiające się procesy globalizacyjne i postępujący kryzys normatywny, marginalizacja tych, którzy nie nadążają z przyczyn od siebie niezależnych lub nie chcą się podporządkować „wyścigowi szczurów”, to codzienność, w której realizuje swoją posługę pracownik socjalny. Wiarygodność tego zawodu będzie możliwa do utrzymania, kiedy profesjonalni „pomagacze” będą mogli stanąć w prawdzie, czyli w swej pracy godzić własny system wartości z założeniami etycznymi wykonywanego zawodu. Dotyczy to także innych profesji. Z drugiej strony potrzeba wrażliwości społecznej i otwarcia na możliwe dylematy etyczne, z jakimi zmagają się codziennie pracownicy socjalni w swojej pracy. Towarzystwo w przeżywanych kryzysach nie jest domeną zarezerwowaną tylko dla klientów pomocy społecznej, ale dotyczy także pracowników, dla których wsparcie społeczeństwa (środowiska lokalnego) jest nieodzownym aspektem aktywności.

Bibliografia

- Baranowska A., Wasilewska-Ostrowska K., 2014, *Dokąd zmierza praca socjalna? – na podstawie analizy tekstów prof. Ryszarda Borowicza „WHITHER SOCIAL WORK?”*, „Kultura i Edukacja”, nr 4 (204).
- Chrześcijanin, 2014, *Być slugą*, <http://jaro-prawdajedyna.blogspot.com/2014/08/byc-suga.html> (dostęp: 18.03.2019).
- Duda M., 2017, *Miesto milosrdnej predstavivosti sv. Brata Alberta v súčasnej sociálnej práci*, „Theologos“, nr 2.
- Greniuk F., 2014, *Prawo naturalne* [w:] *Wielka encyklopedia nauczania Jana Pawła II*, Wyd. POLWEN, Radom.
- Guzowski K., 2007, *Nowość humanizmu chrześcijańskiego* [w:] *Fenomen człowieka. U podstaw humanizmu chrześcijańskiego*, red. W. Granat, Wyd. KUL, Lublin.
- Hajduk A., Marek Z., Walulik A., 2019, *Towarzystwo przez służbę* [w:] *Towarzystwo (z) miłością*, red. A. Walulik, R. Ceglarek, Z. Marek, N.G. Piłkuła, Wyd. Regina Poloniae, Częstochowa.
- Kodeks Etyczny Pracowników Socjalnych i Pracowników Pomocy Społecznej*, http://federacja-socjalnych.pl/images/PDF/kodeks_etyczny.pdf (dostęp: 17.03.2019).
- Kolat-Joniak A., *Praca socjalna – wiele wymiarów*, <https://mopr.poznan.pl/artukul-o-wymiarach-pacy-soc/> (dostęp: 17.03.2019).
- Krąpiec M.A., 2005, *Człowiek – dramat osoby i natury* [w:] *Wychowanie personalistyczne*, red. F. Adamski, Wyd. WAM, Kraków.
- Niemiec B., 2014, *Godność człowieka* [w:] *Wielka encyklopedia nauczania Jana Pawła II*, Wyd. POLWEN, Radom.
- Powiat Piłski*, <https://www.facebook.com/pilskipowiat/posts/1723495721053721> (dostęp: 17.03.2013).
- Radwan-Pragłowski J., Frysztacki K., 1998, *Spoleczne dzieje pomocy człowiekowi: od filantropii greckiej do pracy socjalnej*, Wyd. „Śląsk” – BBS, Katowice.
- Ruszel-Esebuja J., *Planowanie kariery zawodowej w administracji publicznej i pracy socjalnej*, biurokarier.dsw.edu.pl/planowanie-kariery-zawodowej-w-administracji-

- publicznej-i-pracy-socjalnej/articles/planowanie-kariery-zawodowej-w-administracji-publicznej-i-pracy-socjalnej (dostęp: 20.03.2019).
- Służyć*, PWN, <https://sjp.pwn.pl/sjp/sluzyc;2521993.html> (dostęp: 20.03.2019).
- Solak A., *Oczekiwania kompetencyjne pracodawców wobec pracowników*, <https://rynek-pracy.pl/artykuly/oczekiwania-kompetencyjne-pracodawcow-wobec-pracownikow> (dostęp: 20.03.2019).
- Surzykiewicz J., 2015, *Religia, religijność i duchowość jako zasady osobowe i kapitał społeczny w pedagogice społecznej/pracy socjalnej*, „Pedagogika Społeczna”, nr 1(55).
- Trawkowska D., 2012, *Pracownicy socjalni jako środowisko zawodowe. Portret czy portrety pracowników socjalnych?* [w:] *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, red. M. Rymusza, Wyd. ISP, Warszawa.
- Ustawa o pomocy społecznej z 12 marca 2004*, DzU 2018, poz. 1508.

Contemporary Social Work – Accompaniment Through Service

Abstract

As is often said, social work is not just a profession but a service for the sake of those who are experiencing life crises. Some expect fully professional services, others deep empathy toward clients. Meanwhile, social workers are ever more frequently pointing out the difficulties with reconciling these (often divergent) expectations. Among the reasons indicated for this situation are divergences connected with the processes of upbringing in families, especially problems with generational transmission and the conveyance of essential norms and values. Both social workers themselves and society are posing the question: what should a social worker (or similar professional) be like? The accepted standards of social service do not resolve these issues – the established methods and techniques of activity are not enough. This is true because in each activity there appears a particular person with his or her individual problems. This reality requires a holistic perspective – in both its material and spiritual aspect, taking into account individual experience and the social context. This attitude undoubtedly represents a characteristic element of this profession. To serve another by helping is not the same as being a servant, and accompanying does not mean doing everything for the person. These problems constitute part of a wider debate on the possible limits of professionalization from the point of view of the worker's ethical responsibilities. This article presents and analyzes results of a survey of final-year students of *Social Work* and *Family Science* studies at one of the Krakow universities, which inquired about preferred values that are important for social workers' personal lives and professional activities.

Key words: social work, values, service toward others, professionalism, professional ethics