

STUDIA

Zdzisław Wołk
Uniwersytet Zielonogórski

**Odpowiedzialność zawodowa pracownika socjalnego
nieocenionym składnikiem jego kultury pracy**

**Professional Liability of a social worker
as an invaluable component of their work culture**

Wstęp

Praca wykonywana w każdym zawodzie i na każdym stanowisku wymaga odpowiedzialnego podejścia do przyjmowanych do wykonania przez siebie zadań, co wiąże się z koniecznością osobistego zaangażowania w nią w każdym przypadku i w każdej sytuacji. Praca socjalna jest zorientowana na człowieka, a jej obszar zainteresowań dotyczy ludzkich przeżyć i cierpień¹. Jej następstwa wiążą się więc z ludźmi i ich losami, a to z kolei z koniecznością realizowania działań bezbłędnych, redukujących do minimum ryzyko popełnienia pomyłki. „Praca społeczna polega na wydobywaniu i pomnażaniu sił ludzkich, na ich usprawnianiu i organizacji dla wspólnego działania dla dobra ludzi”².

¹ C. Sutton, *Psychologia dla pracowników socjalnych*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004, s. 7.

² H. Radlińska, *Pedagogika społeczna*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk 1961, s. 354.

Wymaga więc dużego własnego zaangażowania i nieustępliwości. Dążenie do podniesienia efektywności działań pomocowych stanowiło jeden z głównych powodów jej profesjonalizacji³. Praca socjalna wiąże się z wypełnianiem społecznej misji, co wymaga podejścia do jej wykonywania charakterystycznego dla sprawowania roli spolegliwego opiekuna⁴.

Odpowiedzialność w pracy socjalnej odnosi się zarówno do odpowiedzialności wykonującego ją pracownika, jak też do odpowiedzialności klienta. Kształtowanie odpowiedzialności klienta uważane jest za jedno z głównych założeń ontologicznych pracy socjalnej, wynikających z „uznania człowieka za aktywny podmiot kształtujący losy swoje i otoczenia społecznego”⁵; nie wymaga ono szczególnych nakładów finansowych, nie wymaga też specyficznego oprzyrządowania ani przygotowania. Wynika z respektowania i przestrzegania zasad etycznych z pełnym ku temu własnym przekonaniem, nie z obowiązku lub pod jakąkolwiek presją. W pracy socjalnej na każdym kroku istnieją liczne sytuacje wymagające odpowiedzialności. Wiąże się to z koniecznością samokontroli podejmowanych działań pomocowych, sposobu realizowania relacji interpersonalnych z podopiecznymi, a szczególnie z konsekwencjami ponoszonymi przez klientów. Pracownik socjalny pracuje z osobami, które z różnych powodów nie są w stanie pokonać problemów i trudności, w obliczu których się znaleźli i które skierowały ich kroki do pracownika socjalnego w poszukiwaniu pomocy. Pracownik socjalny z racji swojej roli w procesie pomocowym jest osobą opiniotwórczą a jego poglądy, podejście do klienta oraz podejmowane rozwiązania są poważnie rozważane przez klientów. Dotyczy to również zachowań, sposobów działania, aktywności, jak i cech podmiotowych takich jak solidność, dokładność, otwartość, czy też odpowiedzialność. Pracownik socjalny stanowi wzór osobowy dla podopiecznych, realizowany przez sposób bycia, całą osobowością. Jego odpowiedzialność związana z wykonywaną profesją rozciąga się więc poza obowiązki zawodowe i zachowania pracownicze.

Odpowiedzialność pracownicza w działalności pracownika socjalnego wiąże się z taką organizacją pracy, czasu, przestrzeni, jak i funkcjonowania uczestników procesu pomocowego, aby umożliwić znajdowanie przez wszyst-

³ J. Szmagałski, *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna. Przykład amerykański*, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 1976, s. 42 – 44.

⁴ Z. Wołk, *Praca socjalna wyzwaniem dla humanisty i prakseologa*, „Zeszyty Naukowe Lubuskie. Nauki Społeczne”, 1997, s. 167.

⁵ B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, [w:] *Pedagogika społeczna*, red. T. Pilcha, I. Lepalczyk, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 1995, s. 115.

kie strony prowadzonego procesu pomocowego zadowolenia i satysfakcji, dać szansę wykazania się przez nie odpowiedzialnością, umożliwić spotkanie się ze wzajemną życzliwością i wzajemne wzmacnianie podejmowanych przez nie wysiłków. Jeśli stworzony zostanie klimat pracy, który sprawi, że nie będzie wypadało zrobić czegokolwiek źle, a wszelkie wątpliwości i trudności będą stanowiły inspirację do poszukiwania rozwiązań rozwiązania problemu, może dostarczyć ona dodatkowej satysfakcji. W takim klimacie zła praca nie ma miejsca, a ukształtowane w nim postawy będą kreować odpowiedzialność. Etyka pracy zawsze uznawana była za jedną ze znaczących dyspozycji osobowych, której elementy znajdujemy w charakterystykach zawodowych⁶. W codziennej praktyce zawodowej niestety często gdzieś się gubi, co prowadzi do licznych nieprawidłowości, m.in. do pracy wykonywanej niedbale, nie zorientowanej na cele. Taka praca w wielu przypadkach jest szkodliwa, niekiedy wręcz jej skutki mogą okazać się niebezpieczne⁷. Praca wykonywana etycznie jest zorientowana na wartości humanistyczne. Pracownik postępujący etycznie kieruje się zasadami moralnymi, które są dla niego drogowskazami wyznaczającymi każdy krok postępowania. Praca etyczna, a więc odpowiedzialna, wymaga na każdym etapie znacznie więcej wysiłku, zaangażowania i systematyczności niż praca ukierunkowana wyłącznie na rezultat⁸. W przypadku zawodów zorientowanych na ludzi, do których należy praca socjalna – uwaga zwrócona na człowieka, na jego dobro i godność mają bardzo duże znaczenie przesądzające o skuteczności niesionej pomocy. Kształtowanie wrażliwości na rzetelność i moralne postępowanie należy kreować w każdym momencie już na etapie kształcenia, co może sprawić, że kadry służb społecznych będą cechowały się większą świadomością powagi swojej profesji i płynącej stąd odpowiedzialności.

Odpowiedzialność i gotowość – czynniki konstytuujące profesjonalizm pracownika socjalnego

Klientami pomocy społecznej i pracy socjalnej są często osoby, które mają zaniżoną samoocenę, wykazują bezradność i niesamodzielność w sytuacji,

⁶ T. Nowacki, *Zawodoznawstwo*, Wydawnictwo Instytutu Technologii Eksploatacji, Radom 2003, s. 189.

⁷ W. Furmanek, *Zarys humanistycznej teorii pracy (z perspektywy pedagogiki pracy)*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2008, s. 299.

⁸ Z. Wołek, *Kultura pracy, etyka i kariera zawodowa*, Wydawnictwo Instytutu Technologii Eksploatacji, Radom 2009, s. 89.

w której się znaleźli. To sprawia, że wielu z nich wobec pracownika socjalnego z powierza się z ufnością, szanuje jego sugestie i wprowadzaje je do praktyki swojego działania, łatwo dając się pokierować, wraz z czym modyfikując swoje postawy uwzględniając przekazywane przez niego wartości.

K. Rogers zwraca uwagę na konieczność legitymowania się przez osoby zawodowo zorientowane na pracę z ludźmi trzema cechami – kongruencją, akceptacją osoby wspomaganej oraz empatią⁹.

Kongruencja, czyli autentyczność, jest zgodnością z samym sobą, podawaniem siebie takim, jakim się jest w rzeczywistości wraz ze swoimi atutami i niedoskonałościami. Otwartość i szczerłość oraz wiążąca się z tym autentyczność pracownika socjalnego stanowią niezbędne cechy dla uzyskania właściwej relacji pomocowej. Pozwalają one bowiem klientowi zaufać osobie pracownika socjalnego, co ma kluczowe znaczenie dla całej relacji pomocowej, przy budowaniu której wiarygodność osoby pomagającej jest nieodzowna. Jest to tym bardziej znaczące, że klient powierza mu swoje sprawy, często w dużym zaufaniu i ze znacznym niepokojem. Pracownik socjalny w swojej codzienności staje w obliczu konieczności bycia otwartym na klienta i jego sprawy, nie może w żadnym przypadku koncentrować się na własnej osobie, na budowaniu swojego wizerunku, co zazwyczaj jest szybko rozpoznawalne przez klienta i prowadzi do jego zamykania się i do przejawiania zachowań oporujących.

Akceptacja klienta jest dla pracownika socjalnego podstawowym warunkiem w jego podejściu do podopiecznego, który rzutuje na pomyślność podejmowanych dalszych wysiłków pomocowych. Klienci pomocy społecznej są bardzo zróżnicowani pod względem kulturowym. Wywodzą się oni z rodzin i środowisk o różnych tradycjach i uznawanych wartościach, doświadczają różnych problemów egzystencjalnych, w wielu przypadkach doświadczyli patologii społecznej. Są przy tym niepowtarzalni – mają różne cechy osobowe, różne doświadczenia, a do obecnych trudności doprowadziły ich różne zbiegi okoliczności. Każdy z nich inaczej też radzi sobie z rolą klienta, w której się znalazł. Pomimo tych, często bardzo dużych, różnic pomiędzy klientami, pracownik socjalny nie może do żadnego z nich z jakiegokolwiek powodu się uprzedzać, różnicować swój stosunek do nich. Gotowość i powinność niesienia pomocy jest w tym przypadku nadrzędna i bezwarunkowa. Ma ona w rezultacie podejmowanych działań sprawić, że klient zostanie uwolniony od problemu lub zjawiska społecznego, które jest nieakceptowane przez osobę udzielającą mu profesjonalnej pomocy.

⁹ C. R. Rogers, *O stawianiu się osobą*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2002, s. 60.

Empatia jest trzecim składnikiem „triady” Rogersa. Pracownik socjalny nie zrealizuje w pełni swoich zadań jeżeli nie będzie umiał i chciał wczuć się w sytuację podopiecznego. Zdolność do odczuwania doznań klienta jako partnera relacji pomocowej jest niezbędną dyspozycją w zawodzie pracownika socjalnego.

W przypadku, gdy pracownik socjalny będzie dobrze wyposażony we wspomniane trzy cechy, jego praca będzie bardziej skuteczna, a jej rezultaty trwalsze. Może też liczyć na nawiązanie współpracy z klientem, który będzie współdziałał w trakcie realizacji działań mających doprowadzić do rozwiązania problemu. Można też przypuszczać, że rezultaty relacji budowanej w oparciu o triadę Rogersa będą trwałe i przyczynią się do przywrócenia samosterowności życiowej na stałe.

„Potencjał pracowniczy człowieka wynika z jego dyspozycji osobowych oraz z jego kompetencji zawodowych. Wiąże je ze sobą kultura pracy, będąca specyficzną, indywidualną i niepowtarzalną właściwością człowieka, wyrażającą jego wielorakie odniesienia do pracy zawodowej”¹⁰. Niezbędny wysoki poziom kultury pracy w zawodach zorientowanych na ludzi, do których zalicza się zawód pracownika socjalnego wynika ze specyfiki ich pracy, której nie sposób wyraźnie zarysować i określić granice odpowiedzialności i zainteresowania. Wszak kategorie klientów i problemy ich dotyczące są liczne i zróżnicowane. Katalog sprawców położenia klientów pomocy społecznej zawiera m.in. pech, naturę, władze centralne, urzędy, rodzinę. Osoby zwracające się o pomoc są często przekonane, że to inni są prawnie odpowiedzialni za przebieg ich życia. Jednakże „inni nie są zdefiniowani, co może usprawiedliwiać bierność biorcy świadczeń”¹¹. Wraz z tym pojawia się przenoszenie przez nich odpowiedzialności za swój los i swoje problemy na pracownika socjalnego. W obrębie kultury pracy pracownika socjalnego szczególne znaczenie odgrywa postawa, którą wyznaczają przede wszystkim odpowiedzialność i gotowość. Są to filary, na których opiera się kultura pracy pracownika¹².

Odpowiedzialność dotyczy w sposób nieunikniony każdego pracownika, w przeciwnym razie pojawia się nieodpowiedzialność¹³. W badaniach przeprowadzonych przez Instytut Spraw Publicznych w 2010 roku odpowiedzial-

¹⁰ Z. Wołk, *Kultura pracy, etyka i kariera zawodowa...*, dz. cyt., s. 40.

¹¹ B. Hajduk, E. Hajduk, *O pomocy skuteczniej i nieskutecznej*, Oficyna Wydawnicza Uniwersytetu Zielonogórskiego, Zielona Góra 2008, s. 68.

¹² Z. Wołk, *Kultura pracy, etyka i kariera zawodowa...*, dz. cyt., s. 43.

¹³ R. K. Springer, *Zasada autoodpowiedzialności. Drogi do motywacji*, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2010, s. 41.

ność była wskazana przez badanych pracowników socjalnych jako najważniejsza wartość w pracy socjalnej¹⁴.

Na pracowniku socjalnym spoczywa odpowiedzialność za realizowany proces pomocowy. Mamy w tym przypadku sytuację polegającą na tym, że podopieczny podlega wpływom sytuacji inspirowanych przez pracownika socjalnego. Przebieg procesu pomocowego, czas jego trwania, charakter relacji z młodzieżą, są ważne zarówno od strony dydaktycznej, jak i wychowawczej. Proces pomocowy, a raczej całokształt oddziaływań, stanowić powinien ciąg zamierzonych i przewidzianych, a więc nieprzypadkowych działań, służących realizacji zamierzonych celów. Powinien on być elastyczny, uwzględniać nieprzewidziane sytuacje i zachowania, jednakże pracownik socjalny w swojej pracy nie może oddalić się od postawionych celów. Z tego więc względu jego działanie w zakresie organizacji procesu wspierającego winno uwzględniać zasady sprawnego działania proponowane przez prakseologię¹⁵.

Pracownik socjalny musi czuwać nad przebiegiem całego procesu pomocowego, zadbać o warunki, w których przebiega, o wystąpienie wszystkich ogniw i prawidłowość podjętej procedury, za odpowiednie tempo pracy uwzględniające indywidualne możliwości podopiecznego. Pod tym względem jest doradcą i przewodnikiem. Klient wciąż jednak sam musi dokonywać dotyczących go rozstrzygnięć.

Praca pracownika socjalnego powinna mieć charakter twórczy. Nie może bowiem być schematycznym powielaniem określonych procedur. Każda relacja z klientem jest nowa i niepowtarzalna, tak jak specyficzne i niepowtarzalne są strony tych relacji. Zazwyczaj pomiędzy pracownikiem socjalnym i klientem występują znaczne różnice kulturowe, choćby wynikające z ról, które realizują w łączącej ich relacji, co nakłada na niego dodatkowe obciążenia związane z ich rozpoznawaniem i kompensowaniem. Różnice kulturowe i klasowe pomiędzy osobą pomagającą a klientem są ważne dla wzajemnego zrozumienia i sprawnego porozumiewania. „W grę wchodzi tu bowiem empatia i czytelność przekazu”¹⁶. Zastosowane metody postępowania są uwarunkowane rozlicz-

¹⁴ M. Bieńko, *Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości współczesnego pracownika socjalnego. Na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie*, [w:] *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, red. M. Rym-szy, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 103.

¹⁵ T. Pszczołowski, *Zasady sprawnego działania*, Wydawnictwo Wiedza Powszechna, Warszawa 1976, s. 242.

¹⁶ *Psychoterapia i poradnictwo. Podręcznik akademicki*, t. 1, red. C. Feltham, L. Horton Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Sopot 2013, s. 99.

nymi czynnikami, których istnienie pracownik socjalny musi umieć odczytać i uwzględnić w swojej pracy. Rezultat jego oddziaływań jest często „odłożony” na długi czas, ujawnia się długo później niż miała miejsce relacja pracownik socjalny – klient. Można więc stwierdzić, że w wielu przypadkach nie ma on możliwości bieżącego rozpoznania podejmowanych działań, a ewentualne błędy pozostają jedynie w jego świadomości. Odpowiedzialność za rezultaty wykonywanej pracy narzuca na pracownika socjalnego konieczność samodzielnego dyscyplinowania się, kontrolowania siebie i jakości swojej pracy. Często sam musi podejmować decyzje dotyczące sposobów pracy z podopiecznym, w licznych przypadkach musi radzić sobie z jego oporem i niechęcią. Przy nadmiarze obowiązków pojawić się może pokusa uproszczonego postępowania, niepełnej diagnozy. Tymczasem bardzo często niezbędna jest dociekliwość i wnikliwość, zwłaszcza na etapie rozpoznawania sytuacji.

Konsekwencje pracy socjalnej mają kluczowe znaczenie dla pomyślności klientów w ich całym życiu i wszystkich jego obszarach. Człowiek, jako obiekt oddziaływań jest bezcenny, a szczególność odpowiedzialności pracownika socjalnego – nauczyciela akademickiego zawiera się tym, że ani jednej jednostki ludzkiej nie może zmarnować. Wymaga to gotowości do ciągłej edukacji, refleksyjności i osobistego zaangażowania w pracę pomocową. Konieczne jest w tym zawodzie podejmowanie dodatkowego wysiłku, nie odwoływania się do rutyny i utartych algorytmów postępowania. Odpowiedzialność pracownika socjalnego za rezultat swojego działania wymusza na nim ciągle aktualizowanie swojej wiedzy i umiejętności oraz ciągle jej weryfikowanie i modyfikowanie.

Nieodłączne ogniwo każdego działania stanowi ewaluacja. Tak było zawsze, choć samo słowo „ewaluacja” upowszechniło się niedawno. Jest ona niczym innym, jak jedną z czynności zakończeniowych każdego sprawnego działania. Stanowi „refleksyjne spojrzenie wstecz” – co można zrobić, aby poprawić, usprawnić kończące się działanie. Wymaga własnej krytycznej oceny, jak i odwołania się do opinii odbiorców tego działania – klientów. Często bowiem ich obraz jest inny, niż własne przeświadczenie pracownika socjalnego. Jego odpowiedzialność dotyczy ewaluacji w tym sensie, że nie może on jej unikać ani zaniedbać, a wręcz stymulować i inspirować. Ewaluacja ma bowiem prowadzić do doskonalenia pracy własnej oraz do określenia kierunków pracy nad sobą¹⁷.

¹⁷ A. Brzezińska, *Miejsce ewaluacji w procesie kształcenia*, [w:] *Ewaluacja procesu kształcenia w szkole wyższej* red. A. Brzezińska, Z. Brzeziński, Wydawnictwo Fundacji Humaniora, Poznań 2000, s. 94.

W warunkach gospodarki rynkowej nie wolno zaniedbać odpowiedzialności za koszty materialne procesu pomocowego, ponoszone zarówno przez podopiecznych, publiczne, jak i własne. Kalkulacja kosztów stanowić zaczyna ważny składnik każdego projektu pracy, co odnosi się również do pracy socjalnej i pomocy społecznej. Nakłady na pomoc społeczną są w Polsce wciąż niewystarczające, sytuacja materialna ludności jest przy tym bardzo zróżnicowana, a podopiecznych instytucji pomocowych zazwyczaj bardzo trudna. Pracownik socjalny staje więc wobec konieczności rozważnego gospodarowania zasobami materialnymi i niematerialnymi. Możliwości w tym zakresie jest bardzo wiele i dotyczą m.in. gospodarowania czasem, przestrzenią, materią i energią, co wiąże się z ekonomicznością z prakseologicznego punktu widzenia¹⁸.

Odpowiedzialności nie sposób rozważać bez uwzględniania gotowości, która jest niezbędna przy podejmowaniu aktywności pomocowej. Gotowość w *Słowniku języka polskiego* jest określana jako „stan należytego przygotowania do czegoś; zdecydowanie na coś, chęć, skłonność, zamiar”. Gotowość pracownika socjalnego również ma charakter wielowymiarowy i odnosi się do stosowania zasad, solidności, edukacji, własnego rozwoju, zmiany, innowacyjności, poddania się ocenie, współdziałania, poszanowania podopiecznego, a niekiedy przyznania się do błędu oraz niekiedy do własnej bezradności.

Gotowość pracownika socjalnego charakteryzuje jego dynamikę działania, świadczy o jego mocy zaangażowania zawodowego. Gotowość do stosowania reguł i zasad pracy jest warunkiem koniecznym w każdym zawodzie, w pomocy społecznej w szczególności. Wielokrotnie sam decyduje on o swoim postępowaniu zawodowym i odpowiada za jego poprawność przede wszystkim przed samym sobą. Mówimy więc w tym przypadku o samokontroli w pracy. Jej złożoność zawiera w się w tym, że rezultat nie zawsze jest możliwy natychmiast do jednoznacznego rozpoznania, wielokrotnie, jak wspominałem wcześniej jest „odłożony” na później. Z tego względu jego samokontrola nie może ograniczać się do bieżącego czuwania nad swoim postępowaniem w czasie pracy.

Gotowość do solidności, rzetelności postępowania, stanowi również ważny drogowskaz, mający uniwersalny charakter, jednakże konieczny do wyartykułowania w odniesieniu do profesjonalnego podejścia do pracy. Jest to dążenie do ciągłego doskonalenia swojego warsztatu, indywidualne i niepowtarzalne traktowanie podopiecznego. Solidność w działaniu, zdaniem

¹⁸ T. Kotarbiński, *Traktat o dobrej robocie*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich. Wydawnictwo, Wrocław–Warszawa–Kraków–Gdańsk 1975, s. 379.

Tadeusza Kotarbińskiego, wiąże się z mistrzostwem w pracy, które stanowi działanie przynoszące optymalne rezultaty, czyli zawierające wszystko to, co niezbędne dla właściwego funkcjonowania, jak też nie zawierające niczego co konieczne nie jest¹⁹.

Gotowość do zmiany, do działań innowacyjnych i do edukacji są ze sobą ściśle powiązane i rozważać je należy łącznie. Zmianę można rozpatrywać jako przeciwieństwo stałości, stagnacji. Jest ona cechą współczesności we wszystkich obszarach życia i poznania. Gotowość do zmiany wyznacza więc poziom elastyczności pracownika socjalnego, który musi się liczyć ze zmiennością podejść, metod, technik i narzędzi pracy, jak i z dynamicznie zachodzącymi współcześnie zmianami w sferze nauki, gospodarki i kultury. Najbardziej znaczące wydaje się być jednak zaakceptowanie konieczności permanentnej pracy nad sobą samym, na ciągłym doskonaleniu się. Tym samym doszliśmy do gotowości do edukacji. Pracownik socjalny właśnie z uwagi na dynamikę zmian w obszarze, którym się zajmuje, stoi w obliczu konieczności ciągłego aktualizowania wiedzy z obszaru nauczanej dyscypliny, o człowieku jako podmiocie swoich oddziaływań, jak i w zakresie swojego warsztatu pracy. Ograniczenie się do zasobu kompetencji uzyskanego na dowolnym poziomie procesu pomocowego prowadzi bardzo szybko do dezaktualizowania się nabytych wcześniej kompetencji, pomimo nabywania poprzez praktykę nowych, wartościowych doświadczeń. Nie podejmowanie przez pracownika socjalnego wysiłków nad własnym rozwojem może spowodować negatywne konsekwencje dla podopiecznych, których dalszy los jest często zależny od charakteru udzielonej pomocy.

Gotowość do poszanowania klienta, do współdziałania, jak i poddania się jego ocenie stanowi wyznacznik postawy pracownika socjalnego. Poszanowanie podopiecznego jest warunkiem oczywistym, niezbędnym. Niezależnie od tego, jak i od tego, z jakiego charakteru problemami borykają się studenci, nauczyciel jest zobowiązany ich szanować i akceptować, dostrzegać w nich ludzi, na których kształt osobowości ma znaczący wpływ. Przy podmiotowym podejściu do podopiecznego możliwe okaże się współdziałanie z nim, zaangażowanie go do aktywnego udziału w procesie pomocowym. Jest to konieczne, bowiem właśnie w procesie pomocowym niezbędne jest zaangażowanie obu jego stron. W przypadku pracownika socjalnego na porządku dziennym jest ocenianie,

¹⁹ T. Kotarbiński, *Sprawność i błąd (z myślą o dobrej pracy nauczyciela)*, Państwowe Zakłady Wydawnictw Szkolnych, Warszawa 1957, s. 120.

sam jednak też powinien poddać się ocenie. Musi zaakceptować krytyczne spojrzenie, umieć wysłuchać podopiecznego i z jego wypowiedzi zarówno werbalnych, jak i niewerbalnych, odczytywać informacje umożliwiające doskonalenie samego siebie jak i organizowanego przez siebie procesu. Gotowość do poddania się ocenie klienta jest warunkiem ewaluacji procesu pomocy.

Trudną wydaje się gotowość do własnej bezradności. Sytuacje pomocowe mają charakter niepowtarzalny. Należy się liczyć z tym, że zdarzyć się mogą sytuacje wymagające przyznania się do błędu, do luki w wiadomościach, do własnej bezsilności. Swoistą pułapką jest stosowanie gotowych algorytmów postępowania, czy wzorców. Zdarzyć się jednak może, że charakter problemu, specyfika osobowości klienta lub jakiś inny czynnik sprawią, że pracownik socjalny nie jest w stanie podjąć właściwego działania. Wówczas zachodzi konieczność okazania pokory wobec złożoności i nieprzewidywalności zaistniałej sytuacji. Trzeba się do tego przyznać przed podopiecznym i przed samym sobą. Poszukiwanie rozwiązań zastępczych, odwoływanie się do intuicji lub ryzykowanie niejednoznacznym rozwiązaniem problemu w tym przypadku jest bardziej szkodliwe niż przyznanie się do niemocy. Konieczna w pracy z ludźmi jest także gotowość do przyznania się do błędu. Oczywiście pracownik socjalny powinien, kierując się zasadami etyki zawodowej, dążyć do redukcji zagrożenia błędnych rozwiązań, niestety nie można jednak ich całkowicie wykluczyć. Jeśli tak się stanie i pracownik zdaje sobie z tego sprawę, lub przeczuwa, że mógł popełnić błąd powinien natychmiast to sprawdzić i podjąć działania mające na celu zredukowanie konsekwencji popełnionej omyłki. Wraz z tym zachodzi możliwość rozszerzenia przez niego posiadanej wiedzy o związane ze swoim błędnym działaniem doświadczenie. Pracy socjalnej wciąż musi towarzyszyć głęboka refleksja, wymiana poglądów w gronie współpracowników i superwizja. Przekonanie o własnej nieomyślności jest bowiem bardzo poważnym błędem, wykluczającym pracę z ludźmi. Superwizja jest działaniem, które odpowiedzialny pracownik socjalny będzie miał w swoim stałym arsenale prac. W tym przypadku wiąże się zarówno z odpowiedzialnością za klienta, jak i z odpowiedzialnością za siebie.

Podsumowanie

Pomimo niezliczonych doświadczeń działań charytatywnych występujących w historii ludzkości, zawód pracownika socjalnego jest zawodem mło-

dym, liczącym niespełna sto lat. Wyrósł on na gruncie działalności spontanicznej, kierowanej potrzebą serca i ludzką wrażliwością. Jedną z cech zawodu jest konieczność wcześniejszego odbycia kształcenia, które powinno zapewnić nabycie kompetencji gwarantujących solidne wykonywanie obowiązków zawodowych²⁰. W Polsce jeszcze niedawno do pracy w zawodzie pracownika socjalnego prowadziło wiele dróg²¹. Stwarzały one możliwość tworzenia zróżnicowanych zawodowo zespołów profesjonalistów-pasjonatów, osób reprezentujących różne i zróżnicowane kompetencje przydatne w pracy socjalnej, które wzajemnie się dopełniały i uzupełniały dla dobra klientów. Stwarzało to naturalne możliwości wykonywania pracy z pełną odpowiedzialnością, kierując się dążeniem do finalnego usunięcia barier, które do tego czasu uniemożliwiały klientowi samosterowność życiową. Obecnie ma miejsce sytuacja precyzyjnego standaryzowania wymogów formalnych uprawniających do pracy socjalnej. Stanowi to skuteczną barierę przed dostępem do roli pracownika socjalnego osobom o wysokich kompetencjach rzeczywistych, dużym doświadczeniu pomocowym i osobistym zaangażowaniu. W założeniu „w historycznej drodze rozwoju praca socjalna była i jest postrzegana bardziej przez pryzmat potrzeb i sytuacji życiowej jednostek grup oraz możliwości i kierunków tworzenia lepszej, bardziej humanitarnej rzeczywistości; mniej zaś przez pryzmat jej formalnej łączności z innymi naukami. W tym kontekście pracownik socjalny, z jednej strony, współtworzy interdyscyplinarny charakter tej dyscypliny, której istotą jest pomoc. Z drugiej zaś strony pracownik socjalny jako profesjonalista realizujący specyficzne zadania pracy socjalnej jest zdolny do generowania nowej wiedzy, koncepcji badań oraz doświadczeń”²². W praktyce mającej współcześnie miejsce w Polsce, zachodzi zagrożenie ograniczenia pozytywnej różnorodności służb socjalnych. W takiej sytuacji nawet bardzo odpowiedzialne podejście pracowników socjalnych do zadań zawodowych może nie wystarczać do niesienia pomocy skutecznej. Stanu tego nie zmieni nawet skądinąd bardzo cenne doskonalenie zawodowe służb socjalnych, coraz powszechniej realizowane. Przed laty Tadeusz Kotarbiński obserwując postępu-

²⁰ T. Nowacki, *Zawodoznawstwo...*, dz. cyt., s. 81.

²¹ J. Szmagański, *Kształcenie do pracy socjalnej w Polsce po 1989 roku*, [w:] *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, red. M. Rymsz, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 289.

²² A. Olubiński, *Praca socjalno-opiekuńcza i pedagogika społeczna*, [w:] *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, red. E. Marynowicz-Hetka, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2007, s. 255.

jącą wówczas wąską specjalizację zawodową przestrzegając, że „dramat otępiającej specjalizacji zagraża w obrębie danego zawodu”²³. W pomocy społecznej to wołanie Mistrza zdaje się być niesłyszalne.

Abstract: Working with the human imposes on him (as an employee) specific tasks, regardless of what area of work is conducted. Social Care and Social Work relate to people struggling with various life problems that they are not able to cope with alone. Helping them requires showing a high level of work culture, especially with high responsibility, which must not be limited only to the final results. Responsibility is closely related to an active approach to various aspects of the social worker's executed role.

Keywords: responsibility, readiness, social worker, social work, occupation, work culture

Literatura przedmiotu:

- Bieńko M., *Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości współczesnego pracownika socjalnego. Na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie*, [w:] *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, red. M. Rymczy, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012.
- Brzezińska A., *Miejsce ewaluacji w procesie kształcenia*, [w:] *Ewaluacja procesu kształcenia w szkole wyższej* red. A. Brzezińska, Z. Brzeziński, Wydawnictwo Fundacji Humaniora, Poznań.
- Furmanek W., *Zarys humanistycznej teorii pracy (z perspektywy pedagogiki pracy)*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2008.
- Hajduk B., Hajduk E., *O pomocy skuteczniejszej i nieskuteczniejszej*, Oficyna Wydawnicza Uniwersytetu Zielonogórskiego, Zielona Góra 2008.
- Kotarbiński T., *Sprawność i błąd (z myślą o dobrej pracy nauczyciela)*, Państwowe Zakłady Wydawnictw Szkolnych, Warszawa 1957.
- Kotarbiński T., *Traktat o dobrej robocie*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich. Wydawnictwo, Wrocław–Warszawa–Kraków–Gdańsk 1975.
- Kotarbiński T., *Hasło dobrej roboty*, Wiedza Powszechna, Warszawa 1975.

²³ T. Kotarbiński, *Hasło dobrej roboty*, „Wiedza Powszechna” 1975, s. 170.

- Nowacki T., *Zawodoznawstwo*, Wydawnictwo Instytutu Technologii Eksploatacji, Radom 2003.
- Olubiński A., *Praca socjalno-opiekuńcza i pedagogika społeczna*, [w:] *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, red. E. Marynowicz-Hetka, Wydawnictwo PWN, Warszawa 2007
- Psychoterapia i poradnictwo. Podręcznik akademicki*, t. 1, red. C. Feltham, L. Horton, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Sopot 2013.
- Radlińska H., *Pedagogika społeczna*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk 1961.
- Rogers C. R., *O stawianiu się osobą*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2002.
- Pszczółowski T., *Zasady sprawnego działania*, Wydawnictwo Wiedza Powszechna, Warszawa 1976.
- Springer R. K., *Zasada autoodpowiedzialności. Drogi do motywacji*, Wydawnictwo MT Biznes, Warszawa 2010.
- Sutton C., *Psychologia dla pracowników socjalnych*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004.
- Szatur-Jaworska B., *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, [w:] *Pedagogika społeczna*, red. T. Pilcha, I. Lepalczyk, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 1995.
- Szmagalski J., *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna. Przykład amerykański*, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 1976.
- Szmagalski J., *Kształcenie do pracy socjalnej w Polsce po 1989 roku*, [w:] *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, red. M. Rymasz, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012.
- Wołk Z., *Praca socjalna wyzwaniem dla humanisty i prakseologa*, „Zeszyty Naukowe Lubuskie. Nauki Społeczne”, 1997.
- Wołk Z., *Kultura pracy, etyka i kariera zawodowa*, Wydawnictwo Instytutu Technologii Eksploatacji, Radom 2009.

