

ANNA RUTKOWSKA

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-3304-5240>

MAŁGORZATA SZPUNAR

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-1835-1952>

DYREKTYWNOŚĆ I NIEDYREKTYWNOŚĆ CZYNNOŚCI ZAWODOWYCH PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH – RAPORT Z BADAŃ

ABSTRAKT

W artykule zaprezentowano jedynie fragment obszernych badań, przeprowadzonych wśród pracowników socjalnych, pracujących w ośrodkach pomocy społecznej w województwach: pomorskim, kujawsko-pomorskim oraz warmińsko-mazurskim (badaniami objęto 1362 pracowników socjalnych). W tekście wybrano do prezentacji codzienne czynności zawodowe, których wykonywanie deklarują badani. W interpretacji badań czynności te zostały przez badaczki podzielone na dyrektywne oraz niedyrektywne. Za dyrektywne uznano te, które pracownik socjalny narzuca klientowi lub jego rodzinie, jako właściwe, a o ich właściwości czy poprawności decyduje pracownik bez współdziałania z klientem. Za niedyrektywne uznano takie, w których obszar decyzji co do ostatecznego kształtu podjętego działania, pozostawia się klientowi. Metodyczne czynności zawodowe o charakterze niedyrektywnym dają klientowi możliwość decydowania o wyborze kierunku zmiany, dają mu, niezbędną w pracy socjalnej, przestrzeń samostanowienia.

Słowa kluczowe: metodyka pracy pracownika socjalnego, paradoksy działania profesjonalnego

WSTĘP

Działanie profesjonalne, jak pisze Mariusz Granosik (2006b, s. 491), „ma miejsce wtedy, gdy specyfika pracy wyklucza automatyczne, opisane precyzyjnymi procedurami działanie, a plan postępowania musi być każdorazowo indywidualnie tworzony i przekształcany”. Autor uważa,

że działanie profesjonalne wymaga permanentnych wyborów i elastyczności w podejmowaniu decyzji uwarunkowanych ograniczeniami (instytucjonalnymi, osobistymi, kulturowymi). W polskiej pracy socjalnej silnie uwidaczniają się dylematy związane z biurokratyzacją instytucji pomocy społecznej, nastawionej na efekty i planowanie celów, które z kolei uwikłane są silnie w określone ideologie. Pracownik socjalny staje się łącznikiem, między światem klienta (podmiotowym, wyizolowanym życiem) a światem instytucji, którą reprezentuje. Jak pisze Granosik (por. 2006a, 2006b, s. 491–492), nie ma możliwości, by nie popadał on trwale w którąkolwiek skrajność instytucjonalną czy osobową, co powoduje, że jego działanie przestaje być profesjonalnym działaniem społecznym. Granosik (2006a, 2006b), identyfikując i opisując wspomniane cechy działania profesjonalnego, stara się uzasadnić, w jakich sytuacjach pracownicy socjalni uruchamiają schematy działania związane z instytucjonalnym lub osobowym podejściem do zadań zawodowych. Zastanawia się ponadto, czy stanowią one stały, czy incydentalny element działania pracownika socjalnego.

Koncepcja prezentowanych badań ma swoje źródło w refleksji nad wymuszającymi konieczność nieustannego podejmowania decyzji dylematami/paradoksami działania profesjonalnego, o których tutaj mowa. Odzwierciedleniem paradoksów działania profesjonalnego w zakresie pracy socjalnej mogą być podejmowane codzienne czynności medyczne, które podzielono na dyrektywne i niedyrektywne.

Czynności dyrektywne definiujemy jako czynności obowiązkowe, konieczne z punktu widzenia pracownika socjalnego, które sytuują go w roli administratora świadczeń, kontrolera, monitorującego czy wręcz wymuszającego określone zachowania klienta. Część z tych czynności wykracza poza etyczne ramy chronienia godności i wolności klienta, choć prawnie nie jest zabronione (np. wypytywanie sąsiadów o utrzymanie abstynencji przez klientów).

Czynności niedyrektywne to te, które postrzegamy jako chroniące podmiotowość klienta, dające mu możliwość samostanowienia, dające wszelkiego rodzaju wsparcie (informacyjne, emocjonalne, wartościujące), pedagogizujące lub zachęcające do rozwoju i pełniejszego funkcjonowania społecznego.

W prezentowanej analizie badań położono nacisk na preferowane standardy pracy socjalnej oraz relację pracownik socjalny – klient. Nie oceniano poprawności metodycznego postępowania (diagnoza, planowanie, działanie, ocena efektów), choć i ona w codziennej pracy zawodowej pracowników odgrywa ważną rolę. W analizach odwołano się do standardów pracy socjalnej, które zostały wywiedzione z przywoływanych w literaturze zasad pracy socjalnej: akceptacji, indywidualizacji, nie wydawania sądów, kontrolowania zaangażowania emocjonalnego, poufności, udostępniania zasobów, celowego wyrażania uczuć i odczuć. Szerzej można przeczytać o tych zasadach i ich możliwych aplikacjach do życia zawodowego pracowników socjalnych m.in. w książce Dobroniegi Trawkowskiej (2006, s. 283–287). Ponadto zwrócono uwagę na zakłócenia w zakresie pełnienia przez pracowników socjalnych roli zawodowej, wynikające z organizacji pracy pracowników socjalnych, zarządzania ośrodkami pomocy społecznej, a także z wymogów często zmieniających się przepisów prawa. O konsekwencjach wspomnianych zakłóceń, pisze Izabela Krasiejko (2011, s. 40), wskazując pojawiające się problemy w zakresie pełnienia ról zawodowych pracowników socjalnych, które odzwierciedlają się w: „nieumiejętności wypracowania spójnych celów pomiędzy instytucją, pracownikiem socjalnym i klientem; ograniczeń organizacyjnych, takich jak: zbyt duża liczba spraw przypadająca na jednego pracownika, nieodpowiednia baza lokalowa, trudności związane z rezygnacją z własnej omnipotencji na rzecz uznania kompetencji klienta”.

Literatura pokazuje ogromną odpowiedzialność pracowników socjalnych i szeroki katalog ról (wiązek ról), którymi powinien żeglować profesjonalista w zależności od sytuacji indywidualnej klienta, jak i możliwości stwarzanych przez instytucję pomocy społecznej. Jak pisze Mariola Bieńko (2012, s. 162) „rola zawodowa polskiego pracownika socjalnego powinna ewaluować wraz ze zmianami społecznymi, prawnymi i ekonomicznymi zachodzącymi w kraju”. Autorka podaje listę ról pracowników najczęściej spotykaną w literaturze (oraz polskim prawie), które oscylują wokół ról badawczych, wspierających, terapeutycznych, regionalnych polityków, rzeczników, mediatorów i wielu innych. Celnie podsumowuje ten stan rzeczy Anna Kanios (2017, s. 90), pisząc, że „zawód pracownika socjalnego to typowy «zawód środka», znajdujący się w samym centrum różnych dyle-

matów. Można mówić o szeroko rozumianym konflikcie interesów, opinii, perspektyw i pozycji w obszarze świadczenia usług”. Opracowania dotyczące profesjonalnej kondycji pracowników socjalnych, zwracają ponadto uwagę, że przeżywane przez nich dylematy oraz nakładane na nich oczekiwania powodować mogą stres, wypalenie zawodowe, obniżenie poziomu zadowolenia z życia oraz zakłócenia w zakresie poczucia jego sensu (Czechowska-Bieluga, 2013).

ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE

Prezentowane w artykule wyniki badań są efektem realizowanego w latach 2016–2017 projektu badawczego, który koncentrował się na poznaniu: środowiska pracy pracowników socjalnych, ich przygotowania zawodowego, gotowości do doskonalenia zawodowego oraz codziennych rytuałów zawodowych, wynikających zarówno z obowiązującego prawa, jak i z metodycznych zasad pracy socjalnej. W tym opracowaniu przedstawiony zostanie fragment badań, który dotyczy codziennych czynności zawodowych pracowników socjalnych.

We wspomnianych badaniach zastosowano metodę sondażu diagnostycznego. Znając ograniczenia zastosowanego podejścia badawczego, związane z deklaratywnością odpowiedzi, kojarzoną z oczekiwaniami prowadzącego diagnozę, ostrożnie formułowano wnioski i uogólnienia. Planowane jest w przyszłości zastosowanie innych procedur badawczych dla weryfikowania wyników tych badań¹⁾.

Sondaż przeprowadzono na 1362 pracownikach socjalnych. Liczba ta stanowiła nieco ponad 70% pracowników socjalnych zatrudnionych w tym czasie w trzech województwach: pomorskim, kujawsko-pomorskim oraz warmińsko-mazurskim, w których przeprowadzono diagnozę. Tabela 1 prezentuje wielkość próby badawczej z podziałem na województwa oraz typ ośrodka pomocy społecznej (N – liczba osób).

¹⁾ Ze względu na sondażowy charakter badań nie podjęto np. wątków biograficznych profesjonalistów pracy socjalnej, które mogą stać się przyczynkiem (jeśli zostaną zbadane) do analizy kolejnego aspektu dokonywanych przez nich wyborów (zarówno osobistych, jak i zawodowych).

TABELA 1. Próba badawcza z podziałem na miejsce zatrudnienia badanych

Typ ośrodka pomocy społecznej	Województwo		warmińsko-mazurskie		kujawsko-pomorskie	
	N	%	N	%	N	%
Gminne ośrodki pomocy społecznej	251	49%	114	37%	176	32%
Miejsko-gminne ośrodki pomocy społecznej	38	8%	41	13%	111	21%
Miejskie ośrodki pomocy społecznej	220	43%	156	50%	255	47%
Razem	509	100%	311	100%	542	100%

Źródło: badania własne.

Sondaż przeprowadzono drogą elektroniczną. Najniższy odsetek zwrotów uzyskano z miejsko-gminnych ośrodków pomocy społecznej, a najwyższy – z dużych aglomeracji, choć miejskich ośrodków pomocy społecznej jest relatywnie najmniej. W późniejszych dyskusjach na forach pomocy społecznej uzyskano informację, że niektórzy pracownicy socjalni w mniejszych ośrodkach mieli problem z dostępnością do komputerów i być może z tego powodu nie mogli uczestniczyć w badaniu. Faktem jest to, że w mniejszych ośrodkach pracownicy niekiedy nie mają stałego dostępu do komputerów z łączem internetowym. Jednakże średni wynik uczestnictwa w badaniach, oscylujący w granicach 70% zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej w trzech województwach, jest wysoce zadowalający.

W badaniach wykorzystano kwestionariusz ankiety opracowany na potrzeby tych konkretnych badań. Składał się z obszernych 17 pytań, w tym z trzech, w których zastosowano skalę Likerta. Skala ta została skonstruowana w celu poznania deklarowanej częstotliwości zachowań dyrektywnych i niedyrektywnych oraz poczucia sukcesu czy porażki. Konstruując narzędzie badawcze, odniesiono się do zadań pracowników socjalnych wynikających wprost z ustawy o pomocy społecznej, a tym samym do obowiązkowych czynności zawodowych pracowników. Jednocześnie uwzględniono szereg codziennych czynności zawodowych pracowników socjalnych, których występowanie zostało zidentyfikowane w toku wcześniejszych doświadczeń badawczych autorek, a także przywoływane przez

sędziów kompetentnych w trakcie pracy nad narzędziem badawczym²⁾. W merytorycznym konstruowaniu narzędzia wykorzystano prace Izabeli Krasiejko, Marty Łuczyńskiej, Anny Olech, Mariusza Granosika, Dobroniegi Trawkowskiej, Marioli Raclaw, traktujące o warsztacie pracy pracownika socjalnego oraz warunkujących go czynnikach: możliwościach, które daje im miejsce pracy, osobowych predyspozycji, przekonaniach, co do misji pracownika socjalnego.

Szczegółowo wyodrębnione na tej podstawie codzienne czynności zawodowe pracownika socjalnego zostały podzielone na czynności o charakterze dyrektywnym i czynności niedyrektywne.

OBCIĄŻENIA FORMALNE PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH A CODZIENNE CZYNNOŚCI ZAWODOWE

Dokonując analizy i oceny działań metodycznych pracowników socjalnych, należy wziąć pod uwagę obiektywne czynniki, a przede wszystkim trudności, które warunkują ich pracę. Ważnym czynnikiem jest realizacja przez jednostki samorządu terytorialnego założeń ustawy o pomocy społecznej w zakresie struktury organizacyjnej pomocy społecznej. Artykuł 110 pkt. 11 i 12 ustawy o pomocy społecznej stanowi, że „ośrodek pomocy społecznej zatrudnia pracowników socjalnych proporcjonalnie do liczby ludności gminy w stosunku jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy na 2000 mieszkańców lub proporcjonalnie do liczby rodzin i osób samotnie gospodarujących, objętych pracą socjalną w stosunku jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy na nie więcej niż 50 rodzin i osób samotnie gospodarujących. Ośrodek pomocy społecznej zatrudnia w pełnym wymiarze czasu pracy nie mniej niż 3 pracowników socjalnych” (Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r., Dz.U. 2004 nr 64, poz. 593). Raporty dotyczące oceny zasobów pomocy społecznej przygotowywane w objętych badaniami

²⁾ Sędziowie kompetentni zostali wyłonieni spośród zespołu intensywnej pracy socjalnej z Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdyni kierowanego przez Katarzynę Łangowską.

województwach zwracają uwagę, że wspomniany wymóg ustawy nie jest spełniany³⁾. W województwie pomorskim wskaźnik liczby pracowników na 2 tys. mieszkańców nie jest spełniony w 38% gmin, wskaźnika dotyczącego jednego pracownika socjalnego na 50 rodzin objętych pracą socjalną zaś nie spełnia 41% pomorskich ośrodków pomocy społecznej. W kujawsko-pomorskim w 21% gmin liczba mieszkańców przypadająca na jednego pracownika socjalnego zatrudnionego w OPS w pełnym wymiarze czasu pracy przekraczała 2 tys. jednocześnie liczba rodzin i osób samotnie gospodarujących, objętych pracą socjalną przypadająca na jednego pracownika socjalnego zatrudnionego w ośrodku pomocy społecznej w pełnym wymiarze czasu pracy przekraczała 50. Natomiast z oceny zasobów pomocy społecznej województwa warmińsko-mazurskiego⁴⁾ wynika, że tylko pięć ośrodków pomocy społecznej nie spełnia ustawowego zapisu o minimalnym zatrudnieniu w odniesieniu do liczby mieszkańców czy ilości środowisk. Dodatkowo cztery wiejskie gminy nie spełniają innego zapisu ustawy, mówiącego o tym, że w ośrodku musi być zatrudnionych minimum trzech pracowników socjalnych.

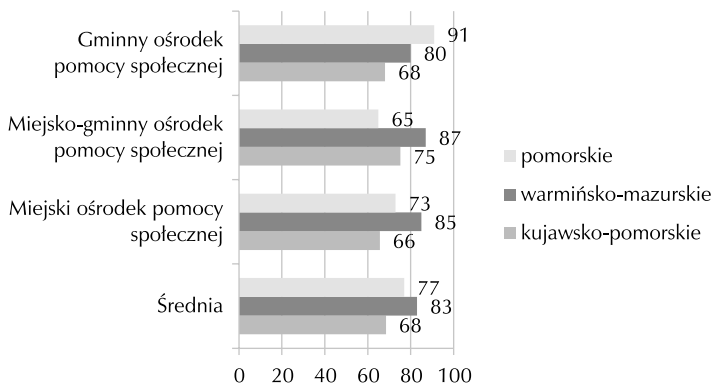
Decyzje samorządów lokalnych przekładają się na liczbę zatrudnionych i co za tym idzie przydział pracy w poszczególnych ośrodkach pomocy społecznej. Nadmierne obciążenie pracowników socjalnych liczbą środowisk, z którymi realizują pracę socjalną, jest wskaźnikiem obiektywnym i stanowi punkt wyjścia do analizy możliwości skutecznego i efektywnego realizowania działań metodycznych. Wskaźnik rodzin i osób samotnych przypadających na jednego pracownika socjalnego można analizować łącznie z częstotliwością kontaktu z rodzinami, stopniem złożoności realizowanych

³⁾ Ocena zasobów pomocy społecznej województwa pomorskiego za rok 2016, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego w Gdańsku 2017.

⁴⁾ Ocena zasobów pomocy społecznej w województwie kujawsko pomorskim za rok 2017, Regionalny Ośrodek Pomocy Społecznej w Toruniu 2018, załącznik do uchwały Nr 23/1066/18 Zarządu Województwa Kujawsko-Pomorskiego z dnia 13 czerwca 2018 r.; Ocena zasobów pomocy społecznej warmińsko-mazurskiego stanowi Załącznik do Uchwały Nr XXVIII/634/17 Sejmiku Województwa Warmińsko-Mazurskiego z dnia 21 czerwca 2017 r.

planów pomocy – czynnikami, które są identyfikowalne w czasie badań o pogłębionym, jakościowym charakterze.

Wykres 1 obrazuje deklarowane przez respondentów obciążenie liczbą rodzin i osób samotnie gospodarujących (nazywanych dalej także aktyw-nymi środowiskami indywidualnej pracy socjalnej).



WYKRES 1. Średnia liczba środowisk, z którą pracuje pracownik socjalny

Źródło: badania własne.

Przeprowadzone badania wskazują, że deklarowana przez pracowników średnia liczba środowisk, objętych pracą socjalną, przekracza pięćdziesiąt, tj. liczbę dopuszczalną w art. 110 ustawy o pomocy we wszystkich typach ośrodków pomocy społecznej w każdym z województw objętych badaniem. Uogólniając, można powiedzieć, że najlepsza kadrowo sytuacja jest w badanych miejskich ośrodkach pomocy społecznej wszystkich trzech województw, choć i tu deklarowana liczba aktywnych środowisk przekracza ustawowe założenia. W przypadku województwa warmińsko-mazurskiego jest ona najwyższa (M⁵⁾-85), w pomorskim (M-73), a najniższe średnie obciążenie deklarują pracownicy socjalni z miast w województwie kujawsko-pomorskim (M-66). Z doświadczeń zawodowych związanych ze

⁵⁾ M – średnia.

współpracą z ośrodkami pomocy społecznej, można wysunąć dwie hipotezy, które wyjaśnią to zjawisko. W dużych aglomeracjach miejskich zwykle jest więcej środków finansowych, którymi dysponuje samorząd i może je przeznaczyć m.in. na zwiększenie zatrudnienia w pomocy społecznej, a po drugie obserwowana jest większa liczba kandydatów na stanowiska pracowników socjalnych.

Podsumowując, z uzyskanych w sondażu deklaracji pracowników socjalnych związanych z obciążeniem liczbą rodzin, w żadnym województwie ani w żadnym typie ośrodka nie odnotowano zbliżonej do ustawowej liczby środowisk objętych pracą socjalną. Najlepsza sytuacja jest w miejskich ośrodkach, a najbardziej obciążeni są pracownicy gminnych ośrodków. Podobne wnioski formułowali wcześniej inni badacze (Kaźmierczak, Trawkowska, Bieńko, Rymśza, Raclaw), co potwierdza fakt, że sytuacja ta jest jedną z trwałych patologii polskiej pomocy społecznej. Badania przeprowadzone w 2016 r. przez Annę Kanios (2017b, s. 210) wśród pracowników socjalnych województwa lubelskiego potwierdzają, że zewnętrznym utrudnieniem wykonywania profesjonalnej pracy socjalnej jest zbyt obciążenie pracą (zbyt dużo środowisk) oraz obciążająca psychicznie odpowiedzialność za wykonywane zadania.

Wnioski z badań Marioli Raclaw (2012, s. 243–244), zwracają uwagę na fakt, że pracownicy socjalni z gminnych ośrodków są w dużej mierze skazani na bycie zbiurokratyzowanymi administratorami procesu marginalizacji, kontrolerami ryzyka zaistnienia przemocy i jego władczymi eliminatorami. Wynika to właśnie z nadmiaru zadań, rodzin oraz braku wsparcia innych specjalistów w sytuacjach, gdy konieczna jest interwencja psychoterapeutów, lekarzy specjalistów, bądź innego wysokospecjalistycznego działania na rzecz rodziny. Sami pracownicy w takich ośrodkach określają siebie jako tych „od wszystkiego, czyli niczego” (tamże, s. 243–244). Dodatkowo badania Marty Łuczyńskiej (2012, s. 54–59) wskazują na to, że pracownicy socjalni z miejskich ośrodków pomocy społecznej deklarują wyższy poziom zadowolenia z pracy. Jak podkreśla Kanios, wykonywanie profesjonalnej pracy socjalnej uzależnione jest zarówno od czynników organizacyjnych, czynników wynikających z uwarunkowań zewnętrznych, jaki i związanych z klientami pomocy społecznej. Badania

tej Autorki (Kanios, 2017a, s. 208–212) potwierdzają również wcześniejsze wnioski, że niski prestiż społeczny, uwikłanie w zależności z władzami gmin, niezadowolająca współpraca z innymi podmiotami, brak zrozumienia, który przejawia się w braku superwizji, wystarczających nakładów finansowych na usługi społeczne, skazują pracowników socjalnych na świadczenie pracy socjalnej na niskim poziomie. Taka analiza porównawcza daje podstawy do wysunięcia wniosku, że jakościowo dobra praca socjalna uzależniona jest od wielu czynników zewnętrznych (warunków stwarzanych pracownikom socjalnym), co uwypuklone zostało w dalszej części artykułu, odnoszącej się do deklaracji badanych, dotyczących stosowanych metod pracy.

NIEDYREKTYWNE CZYNNOŚCI ZAWODOWE BADANYCH PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

W tej części zostaną scharakteryzowane czynności niedyrektywne w codzienności zawodowej pracowników socjalnych. W tym przypadku badani mieli ustosunkować się do 15 twierdzeń, które są charakterystyczne dla działań pracownika socjalnego w obszarze wsparcia, a także w obszarze wykorzystywania nowatorskich metod pracy w zakresie motywowania do zmiany i rozwoju osobistego klienta pomocy społecznej.

Na skali „częstotliwość podejmowanych działań” respondenci mieli do wyboru cztery możliwości: wartość 1 oznaczała, że wcale tak nie postępują, 2 – niekiedy / prawie wcale, 3 – często / na większości spotkań oraz 4 – na każdym spotkaniu / prawie zawsze. Średnia wartość częstotliwości podejmowania niedyrektywnych czynności w codziennej pracy zawodowej została obliczona na podstawie wskazań pracowników socjalnych, zatrudnionych w województwie pomorskim, warmińsko-mazurskim oraz kujawsko-pomorskim. Innymi słowy, im wyższa średnia wartość, tym częściej dane czynności zawodowe występują w codziennej pracy pracowników socjalnych. W tabeli nr 2 przedstawiono średnie wartości częstotliwości podejmowania poszczególnych czynności, obliczone na podstawie deklaracji badanych pracowników socjalnych.

TABELA 2. Niedyrektywne czynności zawodowe pracowników socjalnych

Czynności niedyrektywne	Województwo		
	pomorskie	warmińsko- mazurskie	kujawsko- pomorskie
Wsparcie informacyjne klientów	3,64	3,60	3,57
Rozmowy o bieżących sprawach „dookoła problemu”	3,62	3,59	3,64
Wsparcie emocjonalne	3,39	3,45	3,40
Rozmowy z klientami o ich pomysłach na zmianę	3,40	3,28	3,36
Rozmowy z klientami i innymi członkami rodziny o ich bieżących planach i marzeniach	3,23	3,36	3,30
Rozmowy o postępach edukacyjnych dzieci	3,02	3,30	3,20
Rozmowy o wrażeniach z udziału w zajęciach aktywizujących	3,27	3,25	3,20
Rozmowy o potrzebach edukacyjnych dzieci	3,19	3,21	3,11
Stosowanie technik TSR	2,92	2,78	2,76
Edukacja w zakresie prowadzenia gospodarstwa domowego	2,95	2,98	2,82
Stosowanie technik dialogu motywującego	3,05	2,73	2,85
Modelowanie i trening umiejętności wychowawczych	2,72	2,83	2,71
Towarzyszenie klientowi w załatwianiu spraw urzędowych	2,57	2,67	2,54
Zapowiadanie wizyt u klienta	2,60	2,69	2,39
Pomaganie dzieciom w odrabianiu lekcji	1,57	1,5	1,52

Źródło: badania własne.

Działaniem niedyrektywnym, które pracownicy socjalni podejmują najczęściej jest wspieranie informacyjne klientów. Średnie częstotliwości wskazań są tutaj najwyższe dla respondentów z dwóch województw. Pracownicy socjalni na większości spotkań udzielają różnorodnych informacji swoim

klientom. Wskazania respondentów z województwa kujawsko-pomorskiego sugerują, że częściej wybierają czynność, którą zdefiniowano jako „rozmowa dookoła problemu” (M-3,64). Pamiętać należy, że dla klientów pomocy społecznej wsparcie informacyjne jest niezwykle istotne, choćby dlatego, że większość z nich legitymuje się niskim wykształceniem i niskim poziomem kompetencji społecznych. Ponadto ludziom tym zwykle brakuje w najbliższym otoczeniu osób, które kompetentnie wesprą je informacyjnie czy emocjonalnie (członków rodziny, przyjaciół, znajomych). Dlatego też kolejnym istotnym działaniem jest rozmowa tzw. dookoła problemu. Pracownicy deklarują, że jest to czynność, którą często/prawie zawsze wykonują podczas spotkania (pomorskie M-3,62; warmińsko-mazurskie M-3,59). Warto takie działanie docenić, ponieważ buduje ono przyjazną i pełną zaufania atmosferę w relacji z klientem, co jest nieodzowne w pracy nad zmianą. Kolejnym często praktykowanym postępowaniem pracowników socjalnych, pracujących w województwie pomorskim jest wsparcie emocjonalne M-3,39. Ma ono istotne znaczenie, gdyż – jak pokazują inne badania (np. Szpunar, 2013) – klienci pomocy społecznej borykają się z problemem braku więzi z bliskim – rodziną, przyjaciółmi, pracownik socjalny zatem w pewien sposób może te deficyty rekompensować, co z kolei stanowi istotny element profilaktyki wielu problemów. Respondenci z województwa warmińsko-mazurskiego i kujawsko-pomorskiego ten rodzaj wsparcia wskazują jeszcze częściej. W swojej codziennej praktyce zawodowej, udzielają go na prawie każdym spotkaniu z klientami (M-3,45 dla warmińsko-mazurskiego i M- 3,40 dla województwa kujawsko-pomorskiego).

Kolejnym istotnym działaniem w codziennej pracy zawodowej pracowników socjalnych jest rozmowa z klientami na temat ich pomysłów na zmianę. Zostało ono wyróżnione w narzędziu badawczym w wyniku wcześniejszych badań (tamże) oraz rozmów z praktykami pracy socjalnej, którzy zwracali uwagę na brak indywidualizacji planów pracy z klientem. Plany te bywają standardową formułą, narzucaną przez politykę instytucji pomocowej. Nie są wypracowywane w indywidualnych rozmowach z klientami oraz nie uwzględniają ich autonomicznych pomysłów na usamodzielnienie. W opracowaniach metodycznych promowana jest teraz idea, że to klient jest ekspertem swojego życia i sam wie, jakiej zmiany chce, na jaką

jest gotowy i do dokonania jakiej ma zasoby, a to wydaje się być kluczowe w skuteczności zmiany (zob. Krasiejko, Świtek). Badani w województwie pomorskim deklarują, że zwykle właśnie w taki sposób planują zmiany w rodzinach (M-3,40), nieco rzadziej wskazują takie rozwiązanie respondenci w województwie kujawsko-pomorskim (M-3,36), a jeszcze rzadziej – w województwie warmińsko-mazurskim (M-3,28).

W celu lepszego poznania klienta, planowania działania czy udzielania pomocy w formułowaniu planu zmiany, istotnym wydaje się być prowadzenie rozmów z członkami rodziny na temat ich planów i marzeń. Ważne jest tutaj położenie nacisku na to, że prawo do formułowania planów i marzeń mają wszyscy członkowie rodziny. Spośród badanych najczęściej tego typu rozmowy prowadzą pracownicy socjalni z warmińsko-mazurskiego (M-3,36), następnie z kujawsko-pomorskiego (M-3,30) i z pomorskiego (M-3,23).

Pracownicy socjalni, stosując aktywizujące wsparcie dla rodzin, mogą w ramach ewaluacji (a nie kontroli) rozmawiać z klientami na temat wrażeń z udziału w zajęciach aktywizujących. Takie rozmowy wzmacniają w klientach rzeczywiste zainteresowanie zmianami, są wyrazem podmiotowego traktowania oraz zaufania do opinii klienta. Mogą być wskazówką do udoskonalenia lub zmiany strategii pomocowej. Pracownicy socjalni deklarują, że często, prawie podczas każdego spotkania, nawiązują w rozmowach do wrażeń z udziału w proponowanych zajęciach M-3,27 (pomorskie), M-3,25 (warmińsko-mazurskie) i M-3,20 (kujawsko-pomorskie), utrwalając w ten sposób przekonanie klientów na temat ich sprawczości w zakresie korzystania z proponowanych form wsparcia.

Kontrowersyjne wydaje się kolejne niedyrektywne działanie, jakim jest przychodzenie na spotkanie do klienta po wcześniejszym umówieniu się na konkretną datę i godzinę. Pracownicy socjalni często podkreślają, że kierownicy ośrodków pomocy społecznej, a niekiedy władze gminy oczekują od nich w tym zakresie działań zdecydowanie dyrektywnych („wpadania” do klientów nieoczekiwanie). Tę kontrolną, wręcz nadzorującą czynność tłumaczą bezpieczeństwem dzieci oraz koniecznością poznania „prawdziwego oblicza rodziny”. Zapewne dlatego respondenci rzadko działają w tym zakresie niedyrektywnie. Średnia częstotliwość podejmowania takiego działania przez pracowników socjalnych z województwa pomorskiego to

M-2,60, z warmińsko-mazurskiego – M-2,69, jeszcze rzadziej na spotkania w domu klienta umawiają się z wyprzedzeniem pracownicy z województwa kujawsko-pomorskiego – M-2,39.

Warto w tym miejscu zwrócić uwagę no to, co przemawia za koniecznością składania wizyt w domu klienta po uprzednim umówieniu się. Pracownicy socjalni nie są wyposażeni w żaden sprzęt i umiejętności, które mogą pomóc im zapanować nad biegiem wydarzeń w sytuacji nagłego zagrożenia (gdy pojawią się w domu klienta podczas awantury, libacji alkoholowej czy psychicznego pobudzenia klienta). Takie interwencyjne działania winna podejmować policja lub straż gminna. Ani prawo, ani związki zawodowe, jak pokazują doniesienia policji czy mediów, nie ochroniły pracownika socjalnego w sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa osobistego czy wręcz życia.

Kluczowym celem pracy socjalnej jest zmiana w kierunku wyjścia z trudnej sytuacji życiowej, która winna odbywać się przy wsparciu służb społecznych, a pomagać w niej ma zaufanie i bliska relacja. Wydaje się, że dość trudno jest budować pełną zaufania, poszanowania praw klienta relację, gdy pracownik nie zapowiada swojej wizyty. Postępując w ten sposób, nie szanuje czasu klienta, jego prawa do samostanowienia i odpowiedzialnego zachowania. Aby relacja przebiegała spokojnie, istotnym wydaje się, by przygotować się na spotkanie, zarezerwować sobie czas, ciszę, być może przygotować także mieszkanie. Wtedy jest szansa, że pracownik socjalny będzie ważnym gościem, a nie intruzem, kontrolerem zagląającym w domowe zakamarki. Postrzeżenie pracownika socjalnego jako nieproszonego gościa nie skłoni klienta do jakiegokolwiek zmiany, lecz podejmowania zachowań obronnych. Pokładać należy nadzieję, że pracownik socjalny jako wprawny diagnosta jest w stanie po kilku spotkaniach odczytać właściwie sygnały i wyciągnąć wnioski na temat rodziny, nawet wtedy gdy wyjątkowo starannie przygotowuje się ona na spotkanie, chcąc zataić istotne wątki życia rodzinnego.

Dzięki szkoleniom, zmianom związanym z edukacją do pracy socjalnej oraz popularyzacji w projektach badawczych (Rutkowska, 2012) oraz podręcznikach metodycznych, zauważyć można stosowanie metod pracy z klientem, które nawiązują do podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach. Właśnie to metodyczne podejście szczególnie podkreśla niezbywalne prawo klienta do decydowania o tym, jakiego rodzaju działania podejmie.

Diagnoza stanowiska pracowników socjalnych w trzech województwach w zakresie stosowania tego metodycznego podejścia wskazuje, że pracę socjalną opartą na rozwiązaniach generowanych przez klienta podejmują najczęściej respondenci z województwa pomorskiego (M-2,92), następnie warmińsko-mazurskiego (M-2,78) oraz kujawsko-pomorskiego (M-2,76). Nie jest to jednak praktyka obecna w codziennej działalności zawodowej pracowników socjalnych. Podobnie dość rzadko pracownicy socjalni pracują z klientami w kierunku edukowania ich w zakresie prowadzenia gospodarstwa domowego, modelowania czy trenowania określonych umiejętności wychowawczych. Pracownicy bardzo rzadko podejmują czynności asystowania klientom w rozwiązywaniu trudnych z ich perspektywy spraw w instytucjach, urzędach, miejscach społecznej aktywności klientów. Tu też należy postawić pytanie o uwarunkowania metodycznych preferencji pracowników socjalnych. Być może jest to kierunek, w którym warto podążać w planowaniu dalszych badań.

DYREKTYWNE CZYNNOŚCI ZAWODOWE PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

Izabela Krasiejko (2012, s. 89) zauważa w swojej publikacji, że w Polsce brak standardów pracy socjalnej w zakresie pracy z rodzinami wieloprobremowymi. Brakuje jasnych reguł i wyznaczników działań na rzecz takich rodzin. Wyznaczenie ram tej wymagającej pracy w formie standardów, docenione byłoby przez pracowników socjalnych jako pomocne i chroniące, a nie jako ograniczające kreatywność i swobodę działania. Sytuacja ta wskazuje, że niekiedy standardy (odbierane zwykle jako dyrektywy dla podejmowanych działań) spełniają rolę czynników wzmacniających kompetentne i uporządkowane podejście do codziennych czynności. W niektórych sytuacjach mogą one chronić godność klienta oraz autonomię jego decyzji, zamiast koncentrować się jedynie na kontroli i monitorowaniu.

Korzystając z doświadczeń własnych oraz sędziów kompetentnych, w badaniu wyróżniono 11 zachowań dyrektywnych (zob. tabela 3), które składają się na codzienność zawodową pracowników socjalnych i asystentów. Głównie sprowadzają się one do działań typowo kontrolnych oraz administracyjnych.

TABELA 3. Dyrektywne czynności zawodowe pracowników socjalnych

Czynności dyrektywne	Województwo		
	pomorskie	warmińsko- mazurskie	kujawsko- pomorskie
Sprawdzanie czystości w domu klienta	3,38	3,35	3,33
Wizyty u klienta bez zapowiedzi	3,29	3,26	2,39
Precyzyjne określanie zadań, które mają wykonać klienci	3,30	3,25	3,35
Przeprowadzanie wywiadów środowiskowych	3,22	3,48	3,41
Kontrola uczestnictwa w zajęciach, wynikających z planu pomocy	3,27	3,19	3,16
Kontrola abstynencji	2,90	2,96	3,00
Forsowanie najlepszych zdaniem pracownika socjalnego rozwiązań	2,89	2,87	2,64
Przygotowanie planu pracy z rodziną bez pogłębionej diagnozy	2,72	2,59	3,26
Podpisywanie kontraktów	2,09	2,11	2,14
Zastraszanie klientów innymi służbami społecznymi lub sądem	1,70	1,92	2,98
„Motywowanie” poprzez wiązanie pomocy finansowej z podejmowanymi przez klienta działaniami (zastraszanie)	1,57	1,68	1,73

Źródło: badania własne.

Do najczęściej podejmowanych dyrektywnych zachowań pracowników socjalnych we wszystkich badanych grupach należy sprawdzanie czystości w domach klientów (pomorskie – M-3,38, warmińsko-mazurskie – M-3,35, kujawsko-pomorskie – M-3,33). Doświadczenia pracowników socjalnych oraz studentów – praktykantów potwierdzają, że klienci często mają problem z dbałością o higienę osobistą oraz utrzymanie porządku w otoczeniu. Jednakże trudno zgodzić się, że kontrolowanie czystości jest działaniem wynikającym z partnerskiego podejścia do klienta jako podmiotu relacji. Nie jest także działaniem mobilizującym ku zmianie (bo ta winna wynikać z potrzeb i celów klienta). Tę dyrektywną czynność można jedynie dopuścić wówczas, kiedy potraktują się ją jako codzienne działanie diagnostyczne (obserwację), nie podlegające dyskusji z klientami.

Kolejnym, często występującym w codziennej pracy, zachowaniem pracowników jest „wpadanie” do klienta bez zapowiedzi. Dotyczy to sytuacji, gdy pracownik ma sygnały, że w środowisku może dziać się danego dnia coś niepokojącego lub sytuacji, kiedy zachodzi, zdaniem pracownika, konieczność sprawdzenia, czy klient wywiązuje się z poczynionych wcześniej ustaleń. Takie czynności podejmują prawie przy każdej okazji respondenci we wszystkich województwach (pomorskie – M-3,29, warmińsko-mazurskie – M-3,26, kujawsko-pomorskie – M-2,39). W rozmowach, które podejmowano z pracownikami socjalnymi w czasie prezentowania wyników tych badań, pojawiał się komentarz, który wskazywał, na interesującą interpretację uzasadniającą tego rodzaju czynność. Wykonujący pracę socjalną w środowisku twierdzą, że naturalne jest, że istnieje brak równowagi między pracownikiem i odbiorcą pracy socjalnej. Pracownik socjalny, zdaniem komentujących, ma wiele obowiązków – klient ich nie ma, pracownik wykonuje swoją pracę – klientowi winno zależeć na odbyciu spotkania i winien być do niego gotowy, wtedy, gdy czasem dysponuje pracownik. Takie postawy trudno ocenić jako podmiotowe traktowanie klientów.

Zwykle (często, na większości spotkań) pracownicy socjalni przeprowadzają wywiad środowiskowy (pomorskie – M-3,22, warmińsko-mazurskie – M-3,48, kujawsko-pomorskie – M-3,41). Należy to do podstawowych obowiązków pracownika socjalnego. Być może nowelizacja ustawy o pomocy społecznej pozwoli, by wizyty u klienta miały inny cel niż czynności administracyjne, służące udzieleniu głównie wsparcia finansowego. Dyrektywność tej czynności wzmacnia fakt nadmiernego obciążenia pracowników socjalnych liczbą środowisk. Sprawia to, że wizyta w domu klienta często sprowadza się jedynie do przeprowadzenia formalnego wywiadu.

Kolejnym dość częstym działaniem kontrolnym pracowników socjalnych jest sprawdzanie obecności i uczestnictwa w zajęciach aktywizacyjnych, do których kierują ośrodki pomocy społecznej (pomorskie – M-3,27, warmińsko-mazurskie – M-3,19, kujawsko-pomorskie – M-3,16). Można uznać, że pracownicy dają sobie takie prawo, gdyż zwykle instytucja pomocy finansuje te zajęcia. Dość częstym zachowaniem kontrolnym pracowników socjalnych jest poszerzanie wywiadu środowiskowego o rozmowy z sąsiadami na temat funkcjonowania rodzin, szczególnie jest to kontrola

abstynencji klientów objętych pracą socjalną. Średnia wartość częstotliwości tej dyrektywnej czynności to M-2,9 dla respondentów z województwa pomorskiego, podobnie z warmińsko-mazurskiego – M-2,96 i nieco więcej z kujawsko-pomorskiego – M-3.

Do dyrektywnych czynności podejmowanych przez pracowników socjalnych w codziennej praktyce jest forsowanie przez nich własnych pomysłów jako najbardziej odpowiednich do wdrożenia w życiu klientów. Zwykle kryterium oceny tych pomysłów staje się kryterium uznawane przez pracownika socjalnego czy instytucję, jaką reprezentuje. Kryterium oceny właściwości i przydatności tych rozwiązań nie są aktualne potrzeby i możliwości klienta. Badani z województwa pomorskiego przyznają, że niekiedy/często próbują forsować własne pomysły do realizacji przez klientów pomocy społecznej (M-2,85), podobnie respondenci z województwa warmińsko-mazurskiego, nieco rzadziej z kujawsko-pomorskiego (M-2,64).

Podstawą dobrze napisanego planu pracy z rodziną jest pogłębiona diagnoza. Z punktu widzenia metodyki pracy socjalnej i metodologii procesów diagnostycznych, wymaga to odpowiedniego czasu na poznanie, budowanie zaufania oraz przeprowadzenie odpowiednich badań. Proces pogłębionej diagnozy wymaga czasu. W instytucjach pomocy społecznej przyjmuje się, że okresem wystarczającym jest miesiąc. Jednakże, zważywszy na kilkakrotnie przywoływaną wcześniej kwestię zbyt wielu środowisk przypadających na jednego pracownika, w tym okresie możliwe jest tylko jedno, najwyżej dwa spotkania z rodziną. Zatem należy uznać, że czynność ta staje się rutynowa, nieuwzględniająca specyficznych potrzeb konkretnego środowiska. A przygotowany w ten sposób plan pracy z rodziną nie jest zindywidualizowany, nie odwołuje się do dobrze rozpoznanych (pracownik nie ma czasu na takie rozpoznanie) zasobów rodziny. Respondenci z województwa warmińsko-mazurskiego przyznają, że często przygotowują plan pracy z rodziną bez przeprowadzenia pogłębionej diagnozy (M-3,26). Rzadziej robią to pracownicy, następnie z województwa pomorskiego (M-2,72), a najwięcej czasu na tworzenie planu pracy mają pracownicy z kujawsko-pomorskiego (M-2,59).

W ustawie o pomocy społecznej wymienia się ważne narzędzie pracy socjalnej – kontrakt socjalny. Jest on swoistą umową pomiędzy klientem

pomocy społecznej a ośrodkiem pomocy społecznej, reprezentowanym przez pracownika socjalnego. Ma na celu motywowanie klienta do konkretnych działań w zamian za oferowaną pomoc ze strony instytucji pomocy społecznej. Kontrakt uznano tutaj za działanie dyrektywne ze względu na dość sztywną procedurę oraz zwykle wybierane cele działań kontraktowych. Z przeprowadzonych badań wynika, że zawieranie kontraktów socjalnych nie jest procedurą codzienną i preferowaną przez pracowników socjalnych. Działania takie niekiedy podejmują pracownicy socjalnie w województwie kujawsko-pomorskim (M-2,14), nieco rzadziej (M-2,11) w województwie warmińsko-mazurskim, a najrzadziej w pomorskim (M-2,09).

Kolejne analizowane wskaźniki odnoszą się do takich działań dyrektywnych, które ocenić należy negatywnie, gdyż są niezgodne z etyką zawodową pracowników socjalnych. Respondenci deklarują, że wcale lub prawie wcale nie stosują takich praktyk. Pierwsza z nich to straszenie klientów służbami prewencyjnymi (policją, kuratorem, sądem) w celu zdyscyplinowania klientów, czy zmuszenia do pewnych działań (np. podjęcia leczenia, zaniechania przemocy domowej). Takie działania najrzadziej podejmują pracownicy pomorskich ośrodków pomocy społecznej (M-1,7), prawie wcale z warmińsko-mazurskiego (M-1,92), a najczęściej (niekiedy, dość często) wskazali tę czynność jako element codziennej pracy pracownicy z województwa kujawsko-pomorskiego (M-2,98). Ostatnim analizowanym wskaźnikiem jest motywowanie klienta do działania czy zmiany postępowania poprzez wiązanie jej z gratyfikacją materialną (przyznaniem zasiłku lub innej pomocy). Do takiego, trudnego do zaakceptowania, działania przyznaje się niewielu pracowników z województwa pomorskiego (M-1,57), warmińsko-mazurskiego (M-1,68) i kujawsko-pomorskiego (M-1,72).

PODSUMOWANIE

Z zaprezentowanych wyników badań można wnioskować, że pracownicy socjalni deklarują podejmowanie wielu niedyrektywnych czynności w codziennej pracy z klientem. Wskazuje to na ich zaangażowanie w pracę zawodową i budowanie relacji z klientem na podstawie podmiotowego podejścia. Dostrzeżono kilka czynników ograniczających podejmowanie

przez pracowników socjalnych niedyrektywnych czynności zawodowych. Pierwszym z nich jest nadmiar obowiązków biurokratycznych, jakie muszą realizować pracownicy socjalni. Drugim – zbyt duża liczba środowisk, z którymi pracują. Kojnym czynnikiem jest charakter lokalnej polityki społecznej, która często koncentruje się na podejmowaniu schematycznych rozwiązań w zakresie świadczenia usług socjalnych. Lokalne polityki społeczne w zakresie pomocy społecznej kładą nacisk na minimalne wypełnianie zapisów ustawy o pomocy społecznej. Nie dopuszczają, zwykle droższych, zindywidualizowanych, oryginalnych rozwiązań związanych np. z realizacją angażujących środowiska i społeczności projektów socjalnych. Ponadto stosowaniu niedyrektywnych czynności zawodowych sprzyjałaby środowiskowa praca socjalna z rodziną niezwiązana z przyznawaniem świadczeń finansowych. Zapowiadane przez ustawodawcę zmiany w zakresie systemu pomocy społecznej, związane z utworzeniem centrów usług społecznych, wpłyną być może na poprawę komfortu pracy pracowników socjalnych, choćby poprzez zmniejszenie ilości obowiązków biurokratycznych, a skupienie się na pracy z mniejszą liczbą rodzin.

Ostatnim dostrzeżonym czynnikiem ograniczającym podejmowanie niedyrektywnych czynności zawodowych w pracy socjalnej jest ograniczone poczucie skuteczności zawodowej pracowników socjalnych. Potwierdzają to także wnioski z badań Marty Czechowskiej-Bielugi (2013, s. 259), które wskazują na niskie poczucie sprawczości reprezentantów tego zawodu. Dotyczy to zarówno osobistego życia pracowników, jak i ich doświadczeń zawodowych. Pracownicy socjalni twierdzą, że ich skuteczność zawodowa „[...] nie jest wynikiem odpowiedniego podejścia do obowiązków służbowych oraz kompetencji zawodowych adekwatnych do wykonywanych zadań, a ich rozwój zawodowy jest zależny od losu”. W tej sytuacji pracownicy socjalni skłonni są przypisywać ewentualny sukces czynnikom zewnętrznym, a nie własnemu wysiłkowi i kompetencjom.

Jednakże prezentowane badania oraz analizy danych z wybranych Regionalnych Ośrodków Polityki Społecznej potwierdzają wysokie kwalifikacje kadry pomocy społecznej. Oprócz wyższego wykształcenia, większość pracowników socjalnych posiada dodatkowe kwalifikacje, ukończone różnego rodzaju szkolenia i kursy. Pracownicy socjalni są otwarci na dalsze

doskonalenie zawodowe, co utwierdzać może w przekonaniu, że optymalizując warunki pracy, można by podnieść jakość działania profesjonalnego oraz satysfakcję z pracy. W chwili obecnej liczne badania (Każmierczak, Trawkowska, Bieńko, Granosik, Boryczko) pokazują, że pracownicy socjalni są postrzegani – i sami tak o sobie myślą – jako *jałmużnicy* (tak to określił Tomasz Każmierczak), czyli zajmujący się dystrybucją zasobów materialnych, zbieraniem informacji (często wykorzystywanych następnie przez sądy, kuratorów, policję), kontrolą i interwencją.

Profesjonalizm pracy socjalnej wyklucza automatyczne, opisane szczegółowymi procedurami podejmowanie decyzji. Ciągłe wybory stanowią istotny element złożoności pracy socjalnej. Pracownicy socjalni, odpowiedzialnie wykonujący swoją pracę, codziennie dokonują wyborów. Dotyczą one także stosowania czynności metodycznych, które mogą przyjmować charakter dyrektywnych lub niedyrektywnych. Jednakże w pracy socjalnej ważne jest działanie zindywidualizowane, związane z osobowym, podmiotowym podejściem do pracy z klientem, dlatego rekomendować należy podejmowanie czynności niedyrektywnych nakładających do rozwoju i pełniejszego funkcjonowania społecznego na podstawie autonomii partnerów relacji socjalnej.

BIBLIOGRAFIA

- Bieńko, M. (2012). Pomiędzy jałmużnikiem a profesjonalistą. Wybrane płaszczyzny realizacji roli pracownika socjalnego w perspektywie badawczej. W: T. Każmierczak, M. Rymśza (red.), *W stronę aktywnych służb społecznych* (s. 147–174). Warszawa: ISP.
- Czechowska-Bieluga, M. (2013). *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjopedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Granosik, M. (2006a). *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*. Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- Granosik, M. (2006b). Profesjonalizacja zawodów społecznych. Przykład pracy socjalnej. W: E. Marynowicz-Hetka (red.), *Pedagogika społeczna* (s. 490–502). Warszawa: WN PWN.
- Kanios, A. (2017a). *Postawy wobec pracy pracowników socjalnych a sytuacja zawodowa. Studium teoretyczno-diagnostyczne*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Kanios, A. (2017b). Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych – wybrane konteksty. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska Lublin – Polonia*, vol. XXX, 3, 195–204.

- Krasiejko, I. (2010). *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej*. Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- Krasiejko, I. (2011). *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*. Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- Łuczynska, M. (2012). Pracownicy socjalni w okresie zmian- na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku. W: M. Rymśza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem* (s. 37–92). Warszawa: ISP.
- Olech, A., Łuczynska, M. (2013). *Pracownicy socjalni w Polsce-portret zbiorowy*. Warszawa: ISP.
- Raław, M. (2012). Zmiany w pracy socjalnej z rodziną-w stronę kontroli stylu życia i zarządzania marginalizacją. W: M. Rymśza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą a urzędem* (s. 227–244). Warszawa: ISP.
- Rutkowska, A. (2012). *Indywidualne efekty systemowych projektów socjalnych*. Bydgoszcz: Wydawnictwo Edukacyjne Wers.
- Szpunar, M. (2013). Doświadczenie zmiany w życiu klientów asystentów rodzin w Gdyni. W: M. Rudnik (red.), *Rodzina bliżej siebie. Czas przemian gdyńskiej pomocy społecznej i nowatorskich inwestycji w człowieka* (s. 100–126). Gdynia: MOPS.
- Świtek, T. (2007). *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach – PSSR*. W: J. Kienhuis, T. Świtek (red.), *Klient ekspertem. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach i jego zastosowanie w Polsce* (s. 71–74). Kraków: Instytut Socjologii UJ.
- Trawkowska, D. (2006). *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*. Katowice: BPS Śląsk Wydawnictwo Naukowe.
- Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004, Dz.U. 2004 nr 64, poz. 593.

DIRECTIVE AND NON-DIRECTIVE NATURE OF PROFESSIONAL ACTIVITIES OF SOCIAL WORKERS – STUDY REPORT

ABSTRACT

The article presents a sample of the results of the quantitative study carried out among 1362 social workers of social services in three regions: kujawsko-pomorskie, pomorskie and warmińsko-mazurskie. Certain daily activities, carried out by the interviewees at different rates, were analysed. Prior the analysis, these activities were divided into two groups: required/necessary and supplementary/supportive. The required activities shall be understood as those described by law or determined by the social worker (certain duties and obligations towards the clients) while the supplementary mean all the decisions resting on the clients themselves.

Keywords: social worker work methodology, paradoxes of professional activity