

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Wydział Pedagogiki i Psychologii

ANNA ŁADA

ORCID: 0000-0002-4625-0406

anna.lada@mail.umcs.pl

*Pomagać i wspierać w nowej rzeczywistości społecznej –
oczekiwania zawodowe wobec pracowników socjalnych*

Help and Support in the New Social Reality – Professional Expectations Towards Social Workers

PROPOZYCJA CYTOWANIA: Łada, A. (2024). Pomagać i wspierać w nowej rzeczywistości społecznej – oczekiwania zawodowe wobec pracowników socjalnych. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 37(1), 233–246. DOI: 10.17951/j.2024.37.1.233-246.

ABSTRAKT

Zmiany w życiu społecznym spowodowały, że praca socjalna na przestrzeni ostatnich lat ewoluowała. Zmienił się zarówno charakter pracy, jak i profil klienta pomocy społecznej. Przed pracownikami socjalnymi stawia się cały czas nowe wyzwania. Oczekuje się od nich profesjonalnego podejścia do klienta. Coraz częściej o profesjonalizmie świadczy nie tylko wiedza merytoryczna, lecz także kompetencje i zasoby osobiste adeptów pracy socjalnej. Celem niniejszego opracowania jest scharakteryzowanie kompetencji i zasobów pracowników socjalnych w kontekście wyzwań dla pracy pomocowej z drugim człowiekiem. Problem badawczy brzmi: Jakie zasoby powinny charakteryzować pracownika socjalnego w kontekście wykonywanej przez niego pracy? Artykuł został przygotowany w oparciu o metodę desk research. Praca pracownika socjalnego umiejscowiona została w koncepcji układów społecznych Znanieckiego. Kolejne części artykułu to teoretyczna analiza pojęć związanych z pracą ludzką, pracą zawodową oraz profesjonalizacją pracy socjalnej przez zwrócenie szczególnej uwagi na kompetencje i zasoby osobiste osób chcących realizować się zawodowo w roli pracownika socjalnego. Wartości, jakimi powinien się kierować pracownik socjalny, opracowane przez Kantowicz, stanowiły podstawę do wyboru opisanych w ostatniej części kompetencji i zasobów osobistych pracowników socjalnych.

Słowa kluczowe: kompetencje; praca; praca socjalna; zasoby; pracownik socjalny

WPROWADZENIE

Praca socjalna to profesja niezwykle wymagająca, trudna i obciążająca, ale też dająca wielką satysfakcję i radość oraz nadająca życiu sens – w dobro ludzi, w gotowość do niesienia pomocy i zaangażowania w poprawę jakości życia innych. Niestety, obraz pracownika społecznego w życiu społecznym nie cieszy się uznaniem i szacunkiem, na jaki zasługuje. Pracownicy socjalni często porównywani są do pracowników administracji publicznej, do zadań których należy jedynie wypłacanie świadczeń. Takie niezrozumienie powoduje, że prestiż zawodu pracownika socjalnego jako profesji wspierającej tych, którzy borykają się z życiowymi trudnościami, nie istnieje. Z jednej strony brakuje zrozumienia dla budowania wizerunku pracownika socjalnego oraz zapewnienia mu godnego wynagrodzenia za trud pracy, jakiej się podejmuje. Z drugiej zaś wobec pracowników socjalnych oczekiwania przełożonych stale wzrastają, a dotyczą gotowości do pracy z klientami wymagającymi i roszczeniowymi, empatii, przestrzegania zasady podmiotowości czy otwartości do podnoszenia własnych kwalifikacji i kompetencji, co staje się codziennością pracowników socjalnych (Chodkowska, Kazanowski, 2017; Czechowska-Bieluga, 2020; Lewicka-Zelent, 2020; Nowosad, 2021; Okrutny, 2015). Profesjonalizacja w zawodzie jest niezwykle ważna, gdyż stanowi odpowiedź na wyzwania, jakie stawia przed pracownikami dzisiejszy świat. Niemniej pracownicy socjalni, którym stawia się te czy inne wymagania, powinni być odpowiednio motywowani i wspierani zarówno przez osoby kierujące placówkami pomocowymi, jak i przez decydentów ministerialnych.

Znaniecki (2008), twórca koncepcji układów społecznych, zakłada, że zjawiska społeczne dzielą się na czynności społeczne i wartości społeczne. Czynności społeczne są przedmiotem oddziaływania na jednostki lub grupy, a wartości społeczne są reprezentowane przez indywidualne osoby czy grupy. Autor tej koncepcji zakłada, że każde zjawisko społeczne jest układem mieszanym, gdzie czynności i wartości są ze sobą trwale połączone. Najważniejszym elementem tej teorii są działania społeczne, czyli czynności podejmowane przez dany podmiot, które są osadzone w systemie wartości, gdzie kluczowa jest wartość społeczna korespondująca z podejmowanym czynem. W świetle tej koncepcji zrozumiała wydaje się konieczność profesjonalizacji pracy socjalnej, tak by czynności podejmowane przez pracowników były skorelowane z wartością społeczną, jaką mogą przynieść.

Rozumienie pojęcia i znaczenia pracy, wartości pracy ludzkiej, profesjonalizacji i kwalifikacji jest niezwykle ważne w kontekście analizy wybranych kompetencji, w jakie powinni być wyposażeni pracownicy socjalni. Kompetencje, jakie zostały opisane w niniejszym opracowaniu, zostały dobrane na podstawie analizy tekstu Kantowicz (2001) dotyczącego wartości, jakimi powinni kierować się pracownicy socjalni w pracy zawodowej. Zdaniem tej autorki najważniejszą

wartością w pracy socjalnej jest człowiek, o którego należy się zatroszczyć. Pracownik socjalny powinien kierować się kompetencjami zawodowymi, doświadczeniem i szczerym zainteresowaniem drugim człowiekiem. Każdy klient powinien mieć jednakowy dostęp do usług socjalnych. Ponadto każda interwencja wymaga indywidualnego podejścia, podmiotowego traktowania. Pracownik socjalny powinien pamiętać, że to klient stanowi źródło wiedzy o sobie i sytuacji, w jakiej się znajduje. Na problemy klienta należy patrzeć z jego perspektywy. Od pracownika socjalnego oczekuje się bezstronności, sumienności, przestrzegania zasad etyki zawodowej i sprawiedliwości. Pracując z klientem, należy zawsze poszukiwać w nim zasobów, których być może on sam nie dostrzega (Kantowicz, 2001). Niezbędne do tego są otwartość, entuzjazm i gotowość do wspierania innych. Wartości pracy socjalnej – jak zauważa Weissbrot-Koziarska (2014) – są siłą sprawczą podejmowanych codziennie czynności, mogących zmienić życie drugiego człowieka. Są one konkretnymi wymaganiami, które w jasny sposób definiują standardy pracy pracownika socjalnego.

Zatem kompetentny pracownik socjalny to osoba wyposażona w rzetelną i stale aktualizowaną wiedzę. To sprawny w działaniu, świadomy siebie i swojej wartości, empatyczny, otwarty, życzliwy i wrażliwy praktyk (Czechowska-Bieluga, 2013).

PRACA LUDZKA, PRACA ZAWODOWA

Praca to nadrzędna i najważniejsza aktywność osoby dorosłej. Stanowi kryterium jej dążeń, aspiracji i celów oraz kształtuje jej system wartości. Postrzegana jest także jako służba, przykaz wynikający z konieczności zarabiania pieniędzy; jest drogą ku samodoskonaleniu oraz rozwijaniu swoich pasji i zainteresowań. Istotą i celem pracy zdaniem Mólki (2005, s. 806) jest kształcenie, ponieważ „praca doskonali wykonującego ją, rozwija osobowość przez podejmowaną działalność”. Ponadto praca pomaga w budowaniu relacji społecznych i uspołecznianiu jednostki – „służy zaspokajaniu potrzeb materialnych i duchowych innych ludzi. Praca wpływa na udoskonalanie istniejącego świata dzięki relacjom interpersonalnym, jakie powstają między ludźmi w procesie pracy” (Mólka, 2005, s. 806). Praca kształtuje obraz człowieka w życiu społecznym, determinuje jego pozycję społeczną, zwiększa prestiż i uznanie w określonych grupach (Karney, 2007). Pracownik wchodzi w swoistą interakcję z pracą – łączą się i wzajemnie na siebie wpływają. „Człowiek, podejmując pracę, wpływa na jej charakter i kształt, wykonuje zawód, który mu odpowiada. Z drugiej zaś strony praca oddziałuje na człowieka, kształtując jego system wartości, zdolności intelektualne i zawodowe oraz osobowość” (Karney, 2007, s. 66). Podsumowując, można przyjąć za Nowackim i Jeruszką (2004), że praca jest zespołem wysiłku człowieka, który podejmuje, by podnieść status swojego życia, utrzymać się i zadbać o swój byt. Jest zbiorem

zadań dostosowanych do kompetencji i umiejętności pracownika, których celem jest wymiar materialny, społeczny czy kulturowy.

Współczesny rynek pracy to przestrzeń dobrze wykwalifikowanych osób, które opuszczają mury akademii i uniwersytetów z dokumentem poświadczającym ich kwalifikacje zawodowe. Nowacki (1983), nestor i twórca polskiej pedagogiki pracy, o kwalifikacjach mówił, że są układem wiedzy interdyscyplinarnej dostosowanej do skutecznego rozwiązywania różnych zadań zawodowych oraz celowo i kierunkowo modelowanych cech osobowościowych człowieka, wpływających na jego skuteczne działanie. Według Wiatrowskiego (2004) kwalifikacje zawodowe można zdefiniować jako umiejętności niezbędne do świadczenia pracy we współczesnym świecie. Autor przedstawił cztery grupy tych kwalifikacji. Pierwszą stanowią wszystkie nowe, niestandardowe sytuacje zawodowe, w których pracownik przejawia chęć działania oraz ma zdolności do realizowania danych zadań i umiejętności do odnajdywania się w nowych sytuacjach zawodowych. Drugą grupę stanowią predyspozycje zawodowe ukierunkowane na zmienny charakter pracy, na gotowość do wykonywania nowych zadań zawodowych. Trzecia grupa kwalifikacji oscyluje wokół elastyczności, mobilności, przedsiębiorczości i twórczości oraz kreatywności pracownika, a także umiejętności, które powinien nabyć we współczesnej szkole zawodowej. Ostatnia grupa charakteryzuje pracownika jako podmiot działalności zawodowej – jednostkę, która podejmuje odpowiedzialnie decyzje, dokonuje wyborów i ma kompetencje do wykonywania działań zawodowych.

KWALIFIKACJE I KOMPETENCJE ZAWODOWE

Kwalifikacje aktualnie są niewystarczającą podstawą do tego, by rzetelnie i z pełną odpowiedzialnością oraz z satysfakcją wykonywać daną pracę. Niezbędne w tym zakresie są też kompetencje rozumiane jako „zdolności i możliwości podmiotu w zakresie wykonywania określonych działań” (Gaweł-Luty, Przybycień, 2011, s. 352). „Kompetencje to nadany na podstawie właściwych kwalifikacji zakres pełnomocnictw i uprawnień do działania i decydowania oraz wydawania sądów w określonym obszarze” (Nowacki, 2004, s. 100). Zdaniem Rostkowskiego (2004, s. 124) to „wszelkie cechy pracowników, które używane i rozwijane w procesie pracy prowadzą do osiągnięcia rezultatów zgodnych ze strategicznymi zamierzeniami przedsiębiorstwa”.

Kompetencje to efekt horyzontalnej edukacji formalnej, pozaformalnej i nieformalnej, który tworzy swoista triada, zbudowana z wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych. „Wiedza to opis faktów, zasad, teorii i praktyk przyswojonych lub samodzielnie zdobytych, odnoszących się do działalności zawodowej; umiejętności to zdolność realizacji zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla działalności zawodowej; kompetencje społeczne to zdolność kształtowania

własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestnictwa w życiu zawodowym i społecznym, rodzaj postaw i dojrzałości społecznej, przejawiającej się odpowiednimi zachowaniami, z uwzględnieniem etycznego kontekstu postępowania” (Stanek, 2021, s. 11).

Teoretycy i praktycy zawodoznawstwa podzielili kompetencje na bazowe i wykonawcze. Filipowicz (2004) do kompetencji bazowych zalicza trzy rodzaje kompetencji, przy czym uzupełnia je o konkretne umiejętności czy predyspozycje. Są to: kompetencje poznawcze, czyli umiejętność rozwiązywania problemów, szerokie horyzonty, chęć do uczenia się, kreatywność; kompetencje społeczne, czyli umiejętność negocjowania, obycie, umiejętność budowania relacji, komunikacja, komunikatywność, umiejętność wywierania wpływu, pracy w grupie czy prowadzenia spotkań; kompetencje osobiste, realizujące się przez orientację na zadania, sumienność, zaangażowanie, wytrwałość, pewność siebie, wyznaczenie priorytetów czy pracę pod presją czasu albo w warunkach stresowych. Kompetencje wykonawcze to kompetencje biznesowe, które świadczą o znajomości branży i umiejętności oceny klienta. Kompetencje menedżerskie obejmują motywowanie, delegowanie, zarządzanie, organizowanie oraz planowanie, natomiast kompetencje firmowe – identyfikację z pracodawcą, otwartość na zmiany, etykę, wiedzę zawodową, znajomość języków obcych (Filipowicz, 2004).

Parlament Europejski w 2006 r. zdefiniował pojęcie kompetencji kluczowych. Zgodnie z definicją są one swoistą przepustką do kariery zawodowej i obejmują: porozumiewanie się w języku ojczystym, porozumiewanie się w językach obcych, kompetencje matematyczne oraz podstawowe kompetencje naukowe i techniczne, kompetencje informatyczne, kompetencje uczenia się, kompetencje społeczne i obywatelskie, inicjatywność i przedsiębiorczość, zrozumienie i zaangażowanie w kulturę (Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady 2006/962/WE).

KOMPETENCJE PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

Mimo dużego zainteresowania kwalifikacjami i kompetencjami niezbędnymi na rynku pracy coraz częściej można spotkać się z poglądem, że żyjemy w cywilizacji niekompetencji, której przejawy można zauważyć w różnych obszarach życia społecznego. Są one widoczne m.in. w „kulturze ekonomicznej – zanik etosu pracy, identyfikacji z przedsiębiorstwem, firmą, zanik samodyscypliny oraz dbałości o jakość; kulturze prawnej – lekceważący stosunek do prawa, gotowość omijania przepisów; kulturze politycznej – pasywność, bierność, lekceważenie dobra publicznego, brak zainteresowania sprawami społecznymi, publicznymi; kulturze dyskursu – dogmatyzm, nietolerancja, podatność na plotkę, duża łatwość akceptowania i przyswajania stereotypów; kulturze organizacyjnej – niska aktywność działania, działania pozorowane, kamuflaż; kulturze technologicznej – brak dbałości, brak precyzji, swoisty analfabetyzm techniczny; kulturze ekologicznej

– rabunkowy i eksploatatorski stosunek do środowiska przyrodniczego; kulturze życia codziennego – egoizm, egocentryzm, wrogość, obojętność, »niechlujstwo«, brud i bałagan” (Gawęł-Luty, Przybycień, 2011, s. 350).

„Funkcjonowanie w złożonym i naznaczonym zmiennością świecie powoduje, że człowiekowi coraz trudniej być samowystarczalnym w kształtowaniu rzeczywistego obrazu świata i podejmowaniu racjonalnych decyzji” (Sarżyńska-Mazurek, Wosik-Kawala, 2020, s. 9). Potrzeba zatem pracowników socjalnych, którzy będą w gotowości do wspierania innych – tych, którzy nie potrafią sami poradzić sobie z trudnościami dnia codziennego. Wielość zadań zawodowych, jakie stoją przed pracownikami socjalnymi, wymaga od nich niezbędnych umiejętności – kompetencji zawodowych, wśród których wymienia się „udzielanie wsparcia i pomocy oraz prowadzenie współpracy z osobami potrzebującymi, związanej z zadaniami takimi jak: analizowanie i ocenianie zjawisk powodujących zapotrzebowanie klientów na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowanie ich do uzyskania tych świadczeń; udzielanie informacji, wskazówek i pomocy osobom będącym w trudnej sytuacji życiowej, ich najbliższemu otoczeniu zgodnie z zasadą etyki zawodowej; wywoływanie korzystnych zmian poprzez optymalne wykorzystanie zasobów klienta; podejmowanie interwencji w razie zaistnienia zdarzeń losowych, sytuacji kryzysowych, klęsk żywiołowych i ekologicznych oraz w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia osób zależnych; współdziałanie z organizacjami, instytucjami i specjalistami w zakresie rozwiązywania istniejących problemów jednostek, grup i środowiska lokalnego. Ponadto organizowanie pracy administracyjnej i doskonalenie warsztatu zawodowego, które obejmuje zestaw zadań zawodowych takich jak: prowadzenie dokumentacji pracy socjalnej zgodnie z obowiązującymi wymaganiami; podnoszenie umiejętności w zakresie warsztatu i samooceny wykonywanej pracy” (Stanek, 2021, s. 19–20).

Samoświadomość pracowników socjalnych, ich refleksja nad własną pracą i chęć dzielenia się doświadczeniem stają się najlepszą wizytówką i zachętą do pracy z drugim człowiekiem. Społeczeństwu, w którym – obok ubóstwa, bezdomności, bezrobocia, eurosieroctwa, problemów migracyjnych czy starzenia się ludności – pojawiają się dysfunkcje związane z brakiem umiejętności komunikacyjnych, nieumiejętność rozwiązywania problemów, konfliktowość czy brak wrażliwości na drugiego człowieka, potrzeba pracowników socjalnych obdarzonych inteligencją emocjonalną. Potrzeba ludzi mądrych, zaradnych, odpowiedzialnych i refleksyjnych, poszukujących, wspierających i motywujących przewodników – takich, dla których osoba ludzka jest ważniejsza od czynników materialnych. Pracownik socjalny powinien posiadać pewien zespół cech i kompetencji niezbędnych do wykonywania tego zawodu. Wśród nich należy wyróżnić: „kompetencje bazowe (właściwy dyplom ukończenia studiów, właściwy zakres wiedzy merytorycznej); kompetencje emocjonalne (zdolność do empatii, umiejętności interpersonalne, umiejętności komunikacyjne); kompetencje ewaluatywne

(umiejętność rozpoznawania trudnej sytuacji osób dla określenia celów pomocy, umiejętność analizowania sytuacji prawnej klientów, dobór właściwych metod i technik pomocowych, umiejętność monitorowania i ewaluacji podejmowanych działań, podejmowanie kooperacji z innymi specjalistami i instytucjami); kompetencje strategiczne (stosowanie zasad etyki zawodowej, popularyzowanie celów pomocy społecznej, doskonalenie zawodowe)” (Gawel-Luty, Przybycień, 2011, s. 360). O ile kompetencje bazowe i ewaluatywne są szeroko podejmowane w toku kształcenia pracowników socjalnych, a kandydaci do wykonywania tego zawodu dostają kompletną wiedzę z tego zakresu, o tyle kompetencje emocjonalne i strategiczne często są niezauważane lub poświęca się im mało czasu i uwagi.

Kolejnym wymiarem profesji pomocowej w kontekście kompetencji są umiejętności rozumiane jako zdolność czy możliwość realizowania zaplanowanych działań o charakterze naprawczym, zapewniająca osiągnięcie zakładanego celu (Reber, 2000). Umiejętność w pracy socjalnej może być także rozumiana jako „sprawność wykorzystania odpowiedniej wiedzy przy wykonywaniu określonych zadań, osiągania celu z uwzględnieniem sposobów działania skutecznych w danej sytuacji”. Podstawowymi umiejętnościami w pracy socjalnej są: rozwiązywanie problemów, porozumiewanie się i rozwiązywanie konfliktów (Nocuń, Szmagałski, 1998, s. 13–14).

Zasoby osobiste to przedmioty lub warunki, ale też cechy osobowości, swoiste magazyny energii, które stanowią wartość samą w sobie, umożliwiają przetrwanie i przezwyciężenie trudności (Hobfoll, 2006). Zdaniem Sęk (2012, s. 67) „jako zasoby mogą funkcjonować [zarówno] cechy człowieka (biologiczne, psychiczne, społeczne i duchowe) oraz cechy środowiska (fizyczne, materialne, biologiczne), jak i cechy społeczne (więzi, grupy, instytucje, organizacje) gwarantujące wsparcie i pomoc oraz cechy kultury. Są to więc najogólniej cechy świata zewnętrznego, interpersonalnego i personalnego (podmiotowego), które w konfrontacji człowieka z wymaganiami, jakie napotka w życiu, pełnią potrójną, regulacyjną i prozdrowotną funkcję: zapobiegają występowaniu stresorów, zapobiegają przekształcaniu się napięcia stresowego w chroniczny stres, sprzyjają skutecznemu radzeniu sobie ze stresem. Istotę pojęcia zasobów stanowią więc specyficzne właściwości funkcjonalne cech istniejących potencjalnie w środowisku człowieka i w nim samym oraz w jego relacjach z otoczeniem”.

Takie rozumienie profesjonalizacji pracy socjalnej pozwala dostrzec, jak wielką wartością są kompetencje społeczne, swoiste zasoby osobiste człowieka. W obecnych czasach, tak wielu dynamicznych zmian, kluczową cechą w pracy pracownika socjalnego wydaje się być ciągła gotowość do zmian, otwartość na to, co nowe, rozwój. Taka postawa świadczy o dużej świadomości tej profesji oraz buduje tożsamość zawodową. Dubos (1973, s. 121) stwierdził: „Najbardziej typową cechą człowieka jest jego świadome ukierunkowanie ku przyszłości, połączone z gotowością do wysiłków niezbędnych dla ukształtowania swojej osobowości,

a więc i swojego losu”. Zdaniem Oleksyna (2001) rozwój jest nierozłącznym elementem funkcjonowania zawodowego. Wiąże się z profesjonalizacją, uzupełnianiem i aktualizowaniem wiedzy, ale też z dbałością o umiejętności społeczne, komunikacyjne czy interpersonalne. Tylko tak szerokie ujęcie i świadomość, że nie wystarczy dbać jedynie o wiedzę, prowadzą do rozwoju zawodowego jednostki oraz pozwalają na kreowanie nowej rzeczywistości wokół siebie i budowanie nowej pozycji społecznej osób wykonujących dany zawód, wpływając tym samym na prestiż społeczny.

Praca socjalna jest profesją niezwykle złożoną. Sama chęć spontanicznego niesienia pomocy w oparciu o wiedzę merytoryczną nie jest wystarczająca. Należy stale doskonalić swój warsztat pracy, kompetencje społeczne i umiejętności zawodowe. Do kluczowych aspektów wpływających na tożsamość zawodową pracownika socjalnego można zaliczyć: samoświadomość, relacje interpersonalne i zachowania prospołeczne, umiejętności komunikacyjne, umiejętność rozwiązywania konfliktów, optymizm i entuzjazm. Samoświadomość to zdolność do myślenia refleksyjnego. Przyjmując za Crisp i Turner (2009, s. 26), samoświadomość „jest stanem psychicznym, w którym ludzie zdają sobie sprawę ze swoich cech, uczuć i zachowania”. Samoświadomość ma wpływ na kształtowanie się samooceny jednostki, czyli subiektywnej oceny siebie w wymiarze pozytywnym lub negatywnym. Umiejętność ocenienia siebie, swoich zachowań czy postaw wpływa z kolei na samopoznanie, czyli pragnienie, by wiedzieć, kim w rzeczywistości się jest, niezależnie od tego, czy to poznanie będzie miało wydźwięk pozytywny czy negatywny (Crisp, Turner, 2009). Samoświadomość wydaje się zatem być naturalnym i oczywistym elementem budowania wizerunku zawodowego pracownika socjalnego. Tylko dojrzałość oraz znajomość siebie i swoich możliwości, potrzeb, sposobów zachowania i radzenia sobie w sytuacji trudnej powoduje, że obowiązki zawodowe mogą być wykonywane rozsądnie i odpowiedzialnie.

Kolejnym ważnym elementem, nad którym niewątpliwie powinien pracować każdy człowiek związany z zawodami pomocowymi, są relacje interpersonalne, a więc relacje między ludźmi. Relacje interpersonalne stanowią fundament, są drogowskazem i podstawowym narzędziem kształtującym obraz życia społecznego. To one modelują sposób zachowania człowieka. Potrzeba zarówno świadomości, jak i wiedzy dotyczącej tego, co determinuje chęć do niesienia pomocy jednym ludziom, a niechęć do innych. Profesjonalizm w pracy pracownika socjalnego polega na tym, że na pierwszym miejscu zawsze stawia dobro klienta. Pracownika socjalnego powinny cechować życzliwość, chęć niesienia pomocy i wsparcia oraz empatia (Świętochowski, 2003).

Zachowania prospołeczne definiowane są jako zachowania wysoko cenione przez innych członków danego społeczeństwa. Powinny to być działania intencjonalne, wyklucza się zatem incydenty, które przynoszą korzyść innej osobie, mimo że nie było takiego zamierzenia. „Ponadto ze względu na to, że zachowanie

pomocowe musi być zamierzone, definicja ta wyklucza zachowania, które wydają się mieć na celu udzielanie pomocy innym (np. przekazanie darowizny na cel charytatywny), a w rzeczywistości podejmowane są z całkowicie egoistycznych powodów (poprawa wizerunku firmy)” (Crisp, Turner, 2009, s. 249). Nie można jednak wykluczyć, że niesienie pomocy będzie przynosiło korzyści osobom pomagającym. Taka postawa jest jak najbardziej akceptowana oraz jest uznawana za ważną i potrzebną w zawodach pomocowych. Czerpanie satysfakcji z pomagania innym buduje pozytywny obraz samego siebie i motywuje do podejmowania dalszych działań. W kontekście zachowań prospołecznych nie można zapominać o altruizmie, czyli postawie charakteryzującej się chęcią pomagania innym bez czerpania korzyści dla siebie. Pracownik socjalny jest pewnym kreatorem rzeczywistości, w której funkcjonuje. Dla osób mających z nim kontakt może być wzorem i inspiratorem. Nie można o tej ważnej funkcji zapominać w pracy socjalnej. Od postawy pracownika socjalnego bardzo często zależy kierunek, w jakim zechce podążać klient.

Innym elementem, którego wartość warto zaznaczyć oraz skupić się na jego rozwijaniu i doskonaleniu, są umiejętności komunikacyjne. W zawodach pomocowych komunikacja jest podstawą w kontakcie z klientem. Często generalizuje się i nie zauważa się tego, jak wielką wartość ma porozumiewanie się. Pozornie wszyscy potrafią się komunikować, tymczasem – co widać we współczesnym społeczeństwie, często zdominowanym przez nowe technologie – komunikacja interpersonalna urasta do miana problemu. Proces porozumiewania się zakłada konieczność występowania nadawcy, odbiorcy i komunikatu. To oczywiste założenie nie wyczerpuje jednak zagadnienia dla pracy socjalnej. Pracownik socjalny powinien z wielką czujnością i wrażliwością komunikować się z klientem. Klientami pomocy społecznej są osoby zagubione, niepewne, często niepotrafiące przyznać się do swojej sytuacji życiowej, dlatego w procesie nawiązywania kontaktu warto zwrócić uwagę na to, by budować zaufanie, by dać klientowi poczucie bezpieczeństwa i czas na podjęcie rozmowy. Pracownik socjalny powinien zwracać uwagę szczególnie na kilka czynników związanych z prawidłowym przepływem informacji. Są to: informacja zwrotna, czyli potwierdzenie, że druga strona dobrze zrozumiała treść komunikatu; parafraza, czyli powtórzenie wysłuchanego komunikatu własnymi słowami. Elementy te świadczą o profesjonalizmie oraz dają klientowi poczucie, że jest słuchany. Ponadto nie można zapominać, że komunikacja to wymiana symboli, dlatego trzeba mieć świadomość, iż nie sam komunikat (komunikacja werbalna), ale też sposób mówienia i gesty (komunikacja niewerbalna) są bardzo ważne. Często komunikat werbalny nie jest spójny z komunikatem niewerbalnym. Tylko czujność pracownika socjalnego pozwoli na zaobserwowanie tych niespójności i takie poprowadzenie rozmowy, by można było dowiedzieć się prawdy. Pracownik socjalny powinien zawsze mieć świadomość, że łatwiej zapanować nad słowem (nauczyć się na pamięć) niż nad emocjami

czy gestami (drżenie rąk, łamanie się głosu, uciekanie wzrokiem itp.). Niespójność komunikacji werbalnej i niewerbalnej pozwala przypuszczać, że klient nie mówi wszystkiego. Profesjonalnie przygotowany do pracy pracownik socjalny powinien dążyć do poznania prawdy, nie bazując na relacji. Zrozumienie wartości prawidłowej komunikacji wpływa nie tylko na jakość udzielanej pomocy, lecz także na relacje z klientem oraz na obraz pracy własnej pracownika socjalnego (Zdebska, 2011).

Pracownik socjalny bardzo często spotyka się w pracy z sytuacjami trudnymi, stresowymi czy konfliktowymi. Jest to niejako wpisane w ten zawód. Profil klienta pomocy społecznej, często charakteryzowanego jako osoby roszczeniowej, wymagającej, stawiającej warunki czy agresywnej, stawia pracownika socjalnego w roli osoby nierzadko zmagającej się z sytuacją konfliktową. „Konflikt to sytuacja spostrzegana przez co najmniej dwoje uczestników jako niezgodność dążeń, postaw i wartości, w wyniku której osoby te nie mogą osiągnąć swoich celów w taki sposób, aby było to dla nich satysfakcjonujące” (Świętochowski, 2003, s. 169). Pracownik socjalny często staje się też mediatorem czy doradcą – osobą bezstronną, ale zarazem zaangażowaną w sytuację konfliktową powstałą między klientem i jego partnerem, dzieckiem czy inną osobą. Dlatego tak ważne jest, by zwracać uwagę na kształtowanie wśród pracowników socjalnych umiejętności negocjacyjnych – takich, dzięki którym możliwe będzie rozwiązywanie sytuacji trudnych. Świadomość występowania stylów negocjacyjnych z pewnością wpłynie na jakość wykonywanej pracy i w konsekwencji pozwoli dobrać odpowiedni styl do danego klienta. W literaturze przedmiotu wyróżnia się trzy style negocjacyjne. Pierwszy z nich, nazwany stylem miękkim kooperacyjnym, zakłada, że strona w procesie negocjacji traktowana jest jak przyjaciel. Celem działania jest kompromis. Nadrzędne są dobre relacje, więc strony ustępują od wzajemnych żądań, by ich nie popsuć. W założeniach tego stylu mowa jest o uległości, gotowości do ponoszenia strat oraz ustalania granicy negocjacji na minimum swoich oczekiwań. Styl twardy, rywalizacyjny jest przeciwieństwem tego sposobu rozwiązywania sytuacji trudnych. Tu partner traktowany jest jak przeciwnik, a celem jest zwycięstwo. Charakteryzuje go brak zaufania do strony, brak chęci do ponoszenia kosztów, niechęć do ustępstw. Oba style negocjacyjne nie są tymi, które powinny towarzyszyć pracownikowi socjalnemu podczas pracy z klientem. Mimo to pierwszy z nich jest wykorzystywany w przypadku klienta, który wycofuje się z relacji, natomiast drugi – w przypadku osoby roszczeniowej, nastawionej na zysk. Pracownik socjalny, mając świadomość występowania takich stylów, może lepiej zarządzać czasem spotkania oraz wykorzystywać elementy stylu trzeciego – problemowego, by rozwiązać daną sytuację. Ten styl negocjacyjny oparty jest na chęci rozwiązania sytuacji problemowej. Partner bierze udział w procesie rozwiązywania problemu. Wynik powinien być satysfakcjonujący dla obu stron, więc obie w tym kontekście muszą być gotowe do poniesienia pewnych kosztów.

Należy dbać o komfort i spokój oraz o rzeczowość rozmów. Ważne są otwartość, koncentracja na zadaniu, zaufanie. Należy być delikatnym wobec ludzi, a twardym wobec problemu (Świętochowski, 2003). Umiejętność prowadzenia negocjacji jest niezbędna podczas prowadzenia rozmów z klientami pomocy społecznej, ich aktywizowania, motywowania i wspierania.

Optymizm i entuzjazm to często powtarzane słowa; to coś, co jest na wyciągnięcie ręki, a zarazem coś nieosiągalnego. Entuzjazm ma niezwykłą siłę i wartość. Sprawia, że dajemy z siebie więcej, jesteśmy bardziej zaangażowani i czerpiemy radość z naszej pracy. W zawodach pomocowych wydaje się niezbędnym elementem tożsamości zawodowej. Wielką potrzebą ludzi w XXI w. jest „znalezienie narzędzia do walki z miernością – takiego, które nauczy nas, jak spożytkować zapał, żywotność i twórcze siły ukryte głęboko w nas” (Peale, 2015, s. 14). Fizyk Appleton, noblista, powiedział, że to entuzjazm doprowadził go do tego, iż mógł odebrać tę prestiżową nagrodę. Zaznaczył przy tym, że entuzjazm jest ważniejszy niż profesjonalizm. „Bez entuzjazmu trudno znaleźć chęć do utrzymywania samodyscypliny i niekończącego się mozołu, tak niezbędnych w rozwijaniu profesjonalnej zręczności. Entuzjazm to dynamiczny motywator, który podtrzymuje w niestrudzonej pracy w kierunku celu” (Peale, 2015, s. 16). Trudno przejść obojętnie wobec takich słów czy stwierdzeń, które wskazują, że nasze zaangażowanie może nie tylko zmienić nasze życie, lecz także życie naszych klientów. Dbając o entuzjastyczne podejście do swojej pracy, do życia, do relacji z innymi, budujemy nowy, lepszy świat, a zarazem pozytywny obraz pracownika socjalnego.

ZAKOŃCZENIE

O profesjonalizmie w pracy świadczą nie tylko kwalifikacje i wiedza merytoryczna, ale również kompetencje miękkie i umiejętność pracy z drugim człowiekiem. Kształtowanie zasobów osobistych bez wątplenia wpływa na jakość pracy świadczonej przez pracowników socjalnych. Ważne są zasoby osobiste, definiowane jako zasoby wewnętrzne (takie jak energia, zdolność do rozwiązywania problemów, zdolność do budowania relacji społecznych), zasoby osobiste charakteryzujące się poczuciem własnej wartości, poczuciem własnej skuteczności czy optymizmem życiowym, a także zasoby psychiczne (takie jak asertywność, umiejętności społeczne, kreatywność, odporność na stres czy motywacja; zob. Bajcar i in., 2011). Elementy te tworzą osobowość zawodową pracownika, budują jego pozycję społeczną i wartość w oczach klientów. Chęć niesienia pomocy, wspierania w dążeniach, motywowania do zmiany wymaga od pracownika socjalnego, by rozwijał siebie, by nie tracił zapału i entuzjazmu do pracy, gdyż – jak wspomniał Peale (2015, s. 17), cytując Schwaba – „człowiek może osiągnąć sukces niemal we wszystkim, do czego żywi nieograniczony entuzjazm”.

Praca socjalna powinna być profesją cieszącą się uznaniem społecznym i powinna być należycie wynagradzana. Pracownicy socjalni – jako osoby stale podnoszące swoje kwalifikacje i kompetencje – powinni zawsze na pierwszym miejscu stawiać podstawową wartość pracy socjalnej, którą jest drugi człowiek, jego zrozumienie, akceptacja, podmiotowość i szacunek do niego. Należy zwrócić szczególną uwagę w dyskursie społecznym na wizerunek pracownika socjalnego. Warto przybliżyć jego rolę w społeczeństwie każdemu obywatelowi poprzez spotkania edukacyjne, programy profilaktyczne i działania promujące nową pracę socjalną, która powinna być realizowana w postaci usług społecznych w nowych jednostkach, jakimi są powstające w całej Polsce centra usług społecznych. Pracownik socjalny, odpowiednio wspierany i motywowany do rozwoju, będzie lepszym wsparciem dla osób potrzebujących. Należy pamiętać, że poczucie zaufania i bezpieczeństwa, jakie powinni odczuwać klienci czy mieszkańcy danej społeczności wobec osób wykonujących zawody pomocowe, można zbudować dzięki otwartości, empatii, wzajemnej życzliwości i gotowości do współpracy. Działania wspólnie podejmowane w społecznościach lokalnych mogą stać się początkiem dobrej zmiany w postrzeganiu pracowników specjalnych w społeczeństwie.

BIBLIOGRAFIA

- Bajcar, B., Borkowska, A., Czerw, A., Gąsiorowska, A. (2011). *Satysfakcja z pracy w zawodach z misją społeczną*. Gdańsk: GWP.
- Chodkowska, M., Kazanowski, Z. (2017). Struktura realizowanej roli zawodowej w ocenach pracowników socjalnych. Ukryte zagrożenia zawodowego funkcjonowania. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 30(4), 47–62. DOI: 10.17951/j.2017.30.4.47
- Crisp, R.J., Turner, R.N. (2009). *Psychologia społeczna*. Warszawa: PWN.
- Czechowska-Bieluga, M. (2013). *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjo-pedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Czechowska-Bieluga, M. (2020). Zasoby rodzinne pracowników socjalnych a ich gotowość do zmian życiowych. *Wychowanie w Rodzinie*, 22(1), 227–239. DOI: 10.61905/wwr/170469
- Dubos, R. (1973). *Tyle człowieka, co zwierzęcia*. Warszawa: PZWL.
- Filipowicz, G. (2004). *Zarządzanie kompetencjami zawodowymi*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne.
- Gaweł-Luty, E., Przybycień, K.K. (2011). *Wybrane obszary pracy socjalnej z perspektywy pedagogii*. Stalowa Wola: Drukarnia Diecezjalna w Sandomierzu.
- Hobfoll, S.E. (2006). *Stres, kultura i społeczeństwo*. Gdańsk: GWP.
- Kantowicz, E. (2001). *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*. Olsztyn: Wydawnictwo UWM.
- Karney, J. (2004). *Podstawy psychologii i pedagogiki pracy*. Pułtusk: WSH.
- Lewicka-Zelent, A. (2020). Empatia pracowników socjalnych i konstruktywne radzenie sobie przez nich ze stresem jako istotne zasoby warunkujące efektywność ich pracy zawodowej. Badanie pilotażowe. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 33(1), 55–70. DOI: 10.17951/j.2020.33.1.55-70

- Mółka, J. (2005). Praca i wychowanie. W: *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*. T. 4. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie „Żak”.
- Nocuń, A.W., Szmagałski, J. (1998). *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Nowacki, T.W. (1983). *Kształcenie i doskonalenie pracowników. Zarys andragogiki pracy*. Warszawa: WSiP.
- Nowacki, T.W. (2004). *Leksykon pedagogiki pracy*. Radom: Wydawnictwo Instytut Technologii Eksploatacji.
- Nowacki, T.W., Jeruszka, U. (2004). *Podstawy dydaktyki pracy*. Warszawa: Wyższa Szkoła Pedagogiczna TWP.
- Nowosad, K. (2021). Rozwój zawodowy pracowników socjalnych a ich oczekiwania zawodowe. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 34(4), 99–123. DOI: 10.17951/j.2021.34.4.99-123
- Okrutny, E. (2015). Wybrane uwarunkowania pracy socjalnej z rodziną. *Pedagogika Rodziny*, 5(4), 107–119.
- Oleksyn, T. (2001). *Praca i płaca w zarządzaniu*. Warszawa: Międzynarodowa Szkoła Menadżerów.
- Peale, N.V. (2015). *Entuzjazm zmienia wszystko*. Warszawa: Studio Emka.
- Reber, E.S. (2000). *Słownik psychologii*. Warszawa: Wydawnictwo Scholar.
- Rostkowski, T. (2004). *Nowoczesne metody zarządzania zasobami ludzkimi*. Warszawa: Difin.
- Sarżyńska-Mazurek, E., Wosik-Kawala, D. (2020). *Wybrane zasady osobiste kandydatów przygotowujących się do pracy w zawodach pomocowych*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Sęk, H. (2012). Zastosowanie teorii zachowania zasobów S. Hobfolla do interpretacji mechanizmów działania zasobów w świetle wybranych badań z zakresu psychologii zdrowia. W: E. Bielawska-Batorowicz, B. Dudek (red.), *Teoria zachowania zasobów Stevena E. Hobfolla* (s. 65–80). Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Stanek, K.M. (2021). Kompetencje pracowników socjalnych w świetle literatury przedmiotu. W: E. Grudzińska (red.), *Kompetencje pracowników socjalnych. Warsztaty* (s. 10–31). Warszawa: Difin.
- Świętochowski, W. (2003). *Elementy psychologii społecznej*. Łowicz: Mazowiecka Wyższa Szkoła Humanistyczno-Pedagogiczna.
- Weissbrot-Koziarska, A. (2014). Współczesne problemy społeczne jako wyzwanie dla etyki zawodowej pracowników socjalnych. W: M. Czechowska-Bieluga, A. Kaniós (red.), *Współczesne oblicza pomocy społecznej i pracy socjalnej* (s. 13–27). Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Wiatrowski, Z. (2004). *Praca w zbiorach wartości pracujących, bezrobotnych i młodzieży szkolnej*. Włocławek: WSH-E.
- Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady 2006/962/WE z dnia 18 grudnia 2006 r. w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie (Dz.Urz. L 394/10, 30.12.2006).
- Zdebska, E. (2011). Komunikacja w pracy socjalnej. *Debata Edukacyjna*, (4), 14–19.
- Znaniecki, F. (2008). *Metoda socjologii*. Warszawa: Wydawnictwo PWN.

ABSTRACT

Changes in social life have caused social work to evolve over recent years. Both the nature of work and the profile of a social welfare client have changed. Social workers are constantly faced with new challenges. They are expected to have a professional approach to the client. Increasingly, professionalism is evidenced not only by substantive knowledge, but also by the competences and personal resources of social work students. The aim of this study is to characterize the competences and resources of social workers in the context of challenges in helping others. The research problem

is: What resources should characterize a social worker in the context of his/her work? The article was prepared based on the desk research method. The work of a social worker was placed in Znaniecki's concept of social arrangements. The next parts of the article are a theoretical analysis of concepts related to human work, professional work and the professionalization of social work by paying particular attention to the competences and personal resources of people who want to pursue a professional career as a social worker. The values that should guide a social worker, developed by Kantowicz, were the basis for selecting the competences and personal resources of social workers described in the last part.

Keywords: competences; work; social work; resources; social worker