

TADEUSZ KAMIŃSKI

## PRACOWNICY SOCJALNI – AGENCI ZMIANY CZY KONSERWATORZY SYSTEMU?

### ABSTRAKT

Prezentowany tekst dotyczy możliwości funkcjonowania pracowników socjalnych jako tzw. agentów zmiany społecznej w polskich uwarunkowaniach społeczno-politycznych. Proces profesjonalizacji polskiej pracy socjalnej zachodzi w kontekście jej strukturalnych ograniczeń. Praca socjalna postrzegana jest przede wszystkim w perspektywie instytucji pomocy społecznej, jest procesem zmierzającym do osiągnięcia zaplanowanej zmiany społecznej obliczonej na wzmacnianie tkwiących w ludziach zdolności do rozwiązywania problemów i zapobiegania im.

**Słowa kluczowe:** pracownik socjalny, agent zmiany, profesjonalizacja pracy socjalnej

### WPROWADZENIE

Praca socjalna w Polsce podlega ewolucji zarówno jako sfera działalności praktycznej (zawodowej), jak i obszar refleksji naukowej. Rzut oka na okres ostatnich dwudziestu pięciu lat, a zwłaszcza po 2004 r., pozwala dostrzec zakres zmian, jakie w tej dziedzinie zaszły. Są one widoczne zwłaszcza w odniesieniu do wymagań stawianych kandydatom do zawodu pracownika socjalnego. Również oczekiwane role pracowników socjalnych, dążenie do wprowadzania innowacyjnych metod pracy i rosnąca liczba badań i publikacji naukowych pozwalają zasadnie mówić o swoistej profesjonalizacji pracy socjalnej w Polsce.

Istotnym punktem odniesienia dla tego procesu jest nowa globalna definicja pracy socjalnej przyjęta przez Zgromadzenie Ogólne Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych i Międzynarodowego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej w lipcu 2014 r. W definicji tej zwraca się uwagę m.in. na fakt, że praca socjalna ma być profesją, która promuje zmianę społeczną. Działanie na rzecz zmiany społecznej „jest motywowane potrzebą przeciw-

działania tym strukturalnym warunkom, które przyczyniają się do marginalizacji, wykluczenia społecznego, ucisku” (*Globalna definicja pracy socjalnej*, 2016). W prezentowanym tekście chcę zatem bliżej przyjrzeć się możliwości funkcjonowania pracowników socjalnych jako tzw. agentów zmiany społecznej w konkretnych polskich uwarunkowaniach społeczno-politycznych. Nie jest bowiem tajemnicą, że wspomniany proces profesjonalizacji polskiej pracy socjalnej zachodzi w kontekście jej strukturalnych ograniczeń. Praca socjalna postrzegana jest przede wszystkim w perspektywie instytucji pomocy społecznej, zaś pracownicy socjalni jako realizatorzy polityki społecznej państwa siłą rzeczy ograniczeni są jej priorytetami oraz obowiązującymi procedurami. To sprawia, że bardzo trudno im być autonomicznymi agentami zmiany.

## AGENT ZMIANY CZYLI KTO?

Używanie pojęcia „agent zmiany” w odniesieniu do pracownika socjalnego nie jest niczym nowym. W pewnym sensie przytoczona we wstępie globalna definicja pracy socjalnej jedynie sankcjonuje to, co dla badaczy pracy socjalnej oczywiste było już od dawna. Na przykład Allen Pincus i Anne Minahan w znanej pracy z 1973 r. zatytułowanej *Social Work Practice. Model and Method* posługują się pojęciem *change agent system*, czyli system agenta zmiany, które to pojęcie odnoszą do pracowników socjalnych oraz zatrudniających ich instytucji. Praca socjalna w swej istocie jest według nich procesem zmierzającym do osiągnięcia zaplanowanej zmiany społecznej (Trawkowska, 2010, s. 189). Celem tak rozumianej pracy socjalnej jest więc wzmacnianie tkwiących w ludziach zdolności do rozwiązywania problemów i zapobiegania im, włączanie ich w systemy dysponujące odpowiednimi zasobami, usługami i możliwościami, promowanie właściwego działania tych systemów oraz wpływanie na rozwój i poprawę polityki społecznej (por. Kaźmierczak, 2005, s. 97). Z kolei Charles D. Garvin i Brett A. Seabury (1996, s. 94) mówiąc o systemie pracowniczym, uznali zwrot *change agent system* za „nieporęczny i niespecyficzny. Pracownik socjalny jest bowiem szczególnym czynnikiem zmiany”. Niemniej jednak akceptują oni traktowanie pracownika socjalnego jako czynnego/aktywnego „zmieniacza” rzeczywistości. Zmiana społeczna jest zatem oficjalnym i kluczowym składnikiem misji pracy socjalnej i „w efekcie świadomie podejmowanych i planowo prowadzonych działań ma być wywołana na poziomie jednostki, rodziny, grupy społecznej, społeczności, a pośrednio także na poziomie całego społeczeństwa” (Kaźmierczak, 2005, s. 97).

Aby zdefiniować, kim jest „agent zmiany”, czym się charakteryzuje i jakie typy „agentów zmiany” można wyróżnić, warto odwołać się do literatury z zakresu nauk o zarządzaniu. W niej bowiem, w kontekście zmian organizacyjnych, pojawia się on bardzo często i analizy te mogą przynieść owocne konkluzje dla rozważania zarówno samego procesu zmiany społecznej, jak i charakterystyki jej aktywnych podmiotów. Trzeba oczywiście pamiętać o specyfice pracy socjalnej, a zwłaszcza o różnicach pomiędzy jej celami i praktyką a celami i praktyką funkcjonowania przedsiębiorstw rynkowych. Niemniej jednak to właśnie na gruncie nauk o zarządzaniu i praktyki kierowania firmami zaobserwować można użyteczność kategorii „agenta zmiany”.

Syntetyczną prezentację zagadnień związanych z „agentami zmiany” przedstawia Mariusz Sobka i do jego opracowania odwołuję się w dalszej części tego podrozdziału. Przedstawia on najpierw ogólną definicję „agenta zmiany”, który może być określony jako „pracownik (jednostka), lub zespół (zwykle w przypadku realizacji zmian o szerokim zakresie), odpowiedzialny za stworzenie warunków sprzyjających wdrażaniu zmian, wspieranie samej realizacji tych zmian i wreszcie ocenę ich efektywności” (Sobka, 2014, s. 78). Przywołuje też katalog ról odgrywanych przez agentów zmiany, autorstwa Ronalda i Gordona Lippitt. Jest tych ról osiem:

- inspirator ukierunkowujący diagnozę,
- specjalista w zakresie kształtowania relacji społecznych wspierających zmiany i angażowania pracowników w działania na rzecz zmiany,
- poszukiwacz danych informujących o rzeczywistości organizacyjnej, w obszarze faktów społecznych,
- identyfikujący różne możliwości,
- współuczestnik rozwiązywania problemów,
- techniczny ekspert dostarczający szczegółowej ekspertyzy w danym zakresie,
- trener i nauczyciel,
- adwokat, czyli konsultant podejmujący próby wpływu na kierownictwo i pracowników organizacji (tamże, s. 79–80).

Interesująco wygląda spojrzenie na tę typologię ról agentów zmiany z perspektywy zadań podejmowanych w praktyce zawodowej przez pracowników socjalnych<sup>1)</sup>. Pracownicy socjalni dokonują diagnozy sytuacji

---

<sup>1)</sup> Nie zestawiam tu typologii agentów zmiany z typologiami ról pracowników socjalnych, gdyż tych jest również sporo i taka komparatystyka wymagałaby najpierw uwspólnienia kryteriów. Dlatego też praktyczniejszym zabiegiem wydało mi się odniesienie do

i bez niej nie jest możliwe sensowne przeprowadzenie procesu interwencji socjalnej. Odnosi się to także do diagnozy samej potrzeby zmiany, jak również jej zakresu, form itd. Niewątpliwie też pracownicy socjalni są specjalistami w zakresie kształtowania relacji społecznych, zajmują się wszak problemami funkcjonowania społecznego. W tym sensie mają kompetencje do angażowania i wspierania uczestników procesu zmiany. Istotnym elementem pracy pracownika socjalnego jest pozyskiwanie danych koniecznych do efektywnego prowadzenia interwencji, a zatem także do wdrożenia procesu zaplanowanej zmiany społecznej. Wykonując swoje zadania, pracownicy socjalni rozważają różne warianty możliwych działań i osobiście uczestniczą w rozwiązywaniu problemów swoich klientów. Często odgrywają role eksperckie, edukacyjne, jak również występują jako rzecznicy klientów wobec różnych instytucji. Można zatem powiedzieć, że role przypisane przez R.J. Lippitt i G.L. Lippitt agentom zmiany, bez specjalnych modyfikacji pasują do działań podejmowanych przez pracowników socjalnych.

Sobka (2014, s. 80) zwraca także uwagę na – istotny z perspektywy analizy pracowników socjalnych jako agentów zmiany – fakt, że pierwotnie (we wczesnych ujęciach) agentem zmiany była osoba z zewnątrz (spoza) podlegającego zmianie systemu, współcześnie zaś uznaje się, że agent zmiany może pochodzić z wewnątrz (z danej firmy/organizacji). To podejście o tyle zdaje się dobrze korelować ze specyfiką pracy socjalnej, że w jej przypadku interesuje nas przede wszystkim zmiana w kliencie i jego środowisku. Z punktu widzenia klienta pracownik socjalny jest zapewne zewnętrznym czynnikiem zmiany, ale już w perspektywie zmienianej przezeń społeczności lokalnej czy też zatrudniającej go instytucji pracownik socjalny jest elementem składowym podlegającego zmianie systemu. Jak zaś zwracają uwagę Barbara Bąbska i Paweł Jordan (2014, s. 45) w odniesieniu do organizatora społeczności lokalnej: „zmieniając społeczność, zazwyczaj sam jest w procesie zmiany [...] choćby na skutek gromadzonego bagażu doświadczeń”. A zatem agent zmiany jest nie tylko jej inspiratorem, moderatorem czy ewaluatorem, lecz także czynnym uczestnikiem. Jak piszą o pracownikach socjalnych cytowani już Garvin i Seabury (1996, s. 100): „Nie siedzimy na uboczu zastanawiając się nad kondycją człowieka, przeciwnie,

---

zadań podejmowanych przez pracowników socjalnych. Zresztą trzeba zauważyć, że „rozkład ról zawodowych pracownika socjalnego jest zależny od specyficznych zadań, jakie ów pracownik realizuje wobec klienta pomocy społecznej, instytucji pomocy społecznej oraz społeczności lokalnej” (Łucznińska, 1996, s. 87).

jesteśmy w środku zdarzeń, próbując rozważyć je kształtować, zmieniać i odwracać ich bieg społeczny”.

Warto też przytoczyć interesującą klasyfikację agentów zmiany, zgodnie z którą można wyróżnić:

1. Generatorów zmiany, których zadaniem jest pokazywanie problemów i spraw w taki sposób, aby pojawiło się przekonanie o potrzebie zmiany.
2. Praktyków zmiany, których zadaniem jest przygotowanie i wdrożenie zmiany.
3. Adaptatorów zmiany, którzy poprzez dostosowywanie i badanie zmiany ustalają ją jako nową normę dla danego systemu (Sobka, 2014, s. 86).

Nawet zatem uznając sam termin „agent zmiany” za kontrowersyjny czy nie najlepiej brzmiący, trzeba stwierdzić, że pracownik socjalny rzeczywiście jest tym, który powinien przyczynić się do wprowadzania zmian. Ze względu na specyfikę swojej profesji może być zarówno generatorem zmiany, jak i jej praktykiem, a także adaptatorem. W drugiej części tekstu chcę przyrzeć się barierom, które ograniczają wykorzystanie pracy socjalnej jako instrumentu zmiany społecznej.

## **BARIERY ZMIAN – W STRONĘ KONSERWACJI SYSTEMU?**

W polskich warunkach istnieje wiele barier, które ograniczają stosowanie pracy socjalnej jako instrumentu zmiany społecznej. Bariery te sprawiają, że pracownicy socjalni częściej mogą być postrzegani jako konserwatorzy systemu niż agenci zmiany społecznej. Sami także mają często podstawy, by sądzić, że ich wpływ na rzeczywistość społeczną jest niewielki. Taki obraz wyłania się z badań empirycznych przeprowadzonych w środowisku polskich pracowników socjalnych<sup>2)</sup>. Zanim przywołam wybrane wyniki tych badań, warto spojrzeć na problem barier ograniczających zmiany z perspektywy teoretycznej.

---

<sup>2)</sup> Badanie, które zaowocowało wieloma publikacjami i pogłębionymi analizami jego wyników, przeprowadzone zostało w 2010 r. w ramach projektu „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” i objęło 1210 czynnych pracowników socjalnych z ośrodków pomocy społecznej, powiatowych centrów pomocy rodzinie oraz placówek specjalistycznych (np. ośrodki wsparcia dla bezdomnych czy placówki działające w systemie pieczy zastępczej). Zob. np. Rymśza (2012); Łuczynska (2013).

Kategorią szczególnie istotną jest często występująca w literaturze z zakresu zarządzania kategoria oporu wobec zmian w organizacji (firmie, przedsiębiorstwie, zakładzie pracy). Modyfikując nieco tę kategorię na potrzeby zmiany w kontekście pracy socjalnej, wypada najpierw zauważyć, że każda zmiana zakłóca dotychczasowe reguły funkcjonowania, a zatem siłą rzeczy wprowadza niepokój odnośnie przyszłości. Aby zmiana się powiodła w punkcie wyjścia, musi być rzeczywiste niezadowolenie z istniejącego stanu rzeczy, czyli frustracja. Niezadowoleniu musi towarzyszyć pewna wizja, czyli wyobrażenie pożądanego stanu docelowego, skutków wprowadzanej zmiany. Trzecim istotnym elementem są doświadczenia związane z początkową fazą wprowadzania zmian (Sobka, 2014, s. 55). Opór wobec zmian pojawia się zatem jako reakcja na niepewność, a wzmacnia się w przypadku negatywnych pierwszych doświadczeń ze zmianą. Jest więc reakcją zupełnie zrozumiałą i dlatego pracownik socjalny, który chce rzeczywiście być agentem zmiany społecznej, powinien być przygotowany na to, że spotka się z oporem klienta, środowiska czy nawet swoich przełożonych.

Elementem konstytutywnym mechanizmu wprowadzania zmian jest wpływ społeczny. Jak piszą Garvin i Seabury (1996, s. 101): „wpływ społeczny wiąże się z subtelnymi siłami wykorzystywanymi przez ludzi w trakcie interakcji. Używane są one po to, by kształtować decyzje i działania innych osób”. Mechanizm wpływu społecznego może być zastosowany zarówno w odniesieniu do klientów, jak i współpracowników. Zmiany można w ten sposób wywoływać w ludziach (jednostkach i grupach), organizacjach i środowiskach (społecznościach). „Wykorzystywanie grup czy sieci społecznej jako struktur wywierania wpływu na zmianę w jednostce, uznać można za najefektywniejsze działania, jakimi dysponują pracownicy socjalni w tej dziedzinie” (tamże, s. 102). Wpływ może być też rozumiany jako „stopień, w jakim jednostka może wpływać na strategiczne, administracyjne lub operacyjne warunki swojej pracy” (Łuczyńska, 2013, s. 135). Wywieranie wpływu jest zatem elementem podmiotowości pracownika socjalnego. Żeby być agentem zmiany, musi on mieć nie tylko poczucie oddziaływania na klienta i/lub środowisko społeczne, lecz także poczucie udziału w podejmowaniu decyzji dotyczących celów swojej pracy i określaniu metod ich realizacji. Tymczasem, jak pisze David Howe (1996, s. 235): „Oprócz stylu działania, wszystkie istotne elementy ich pracy określone zostają przez innych w poleceniach menedżera albo w sposób pośredni przez rozdział środków, kierunki polityki i procedury wydziałów, a w ostatniej instancji przez regulaminy i prawa obowiązujące zarówno podopiecznych,

jak i instytucje opieki społecznej”. Brak poczucia wpływu społecznego w obydwu przywołanych wymiarach stanowi zatem poważną przeszkodę i czynnik demotywujący w pełnieniu roli agenta zmiany.

Dobrą ilustracją ograniczeń, jakie napotykają w swojej codziennej praktyce zawodowej polscy pracownicy socjalni, jest opisany przez Mariusza Granosika biurokratyczny schemat działania frontowej kadry ośrodków pomocy społecznej. Przyjęte i realizowane schematy działania są według niego konsekwencją „sposobu interpretacji klienta i jego problemu” (Granosik, 2006, s. 178). W przypadku schematu biurokratycznego pracownik socjalny skupia się na dokumentacji, traktuje prawo i kryteria formalne jako jedyny wyznacznik podejmowanych decyzji, wykonuje swoje obowiązki wyłącznie w formalnie określonych granicach i przy minimalnym wysiłku oraz nie podejmuje „gier” z instytucją. Cała wiedza o kliencie pochodzi wyłącznie z dokumentów i ma charakter skwantyfikowany. Celem pracownika socjalnego jest ścisła realizacja przepisów, co w praktyce oznacza niedostrzeganie istoty problemu i jego przyczyn a podejmowana interwencja jest nieskuteczna (tamże, s. 179–181).

Jak wynika z badań, pracownicy socjalni dość powszechnie krytykują taki zbiurokratyzowany schemat działania. Narzekają na rozmiary pracy biurowej i negują jej sensowność. Podważają przy tym także sprawiedliwość ustalonych procedur. Tej postawie towarzyszy jednak podporządkowanie się owym biurokratycznym regułom, czego wyrazem jest wypowiedź, która została wykorzystana jako tytuł tekstu omawiającego tę problematykę: „Mówię, jak jest, robię co mi każą” (Granosik, 2012, s. 187). Dominację biurokratycznych struktur działania w pracy socjalnej widzi Granosik (tamże, s. 194–195). w usytuowaniu instytucjonalnym ośrodków pomocy społecznej i sposobie kontrolowania ich pracy. Pracownicy rozliczani są bowiem z tzw. pracy papierkowej i ściśle z nią związanego wsparcia materialnego (decyzje administracyjne o przyznaniu bądź nie przyznaniu zasiłku). W tych okolicznościach, w znacznym stopniu niezależnych od szeregowych pracowników socjalnych, całkowicie realny jest dylemat, czy pracownicy socjalni mają realizować rolę agentów kontroli społecznej czy też agentów zmiany społecznej (tamże, 195). Odnosząc badania z 2010 r. do wcześniej realizowanych, Granosik konkluduje, że „o ile jeszcze kilkanaście lat temu [pracownicy socjalni] dość odważnie konstruowali działania pozaproceduralne, zgodne jednak z ich poczuciem zawodowej misji, o tyle obecnie wydają się już głównie realizować zalecane procedury, mimo że uważają je za mało efektywne, niezyciowe, a nawet niesprawiedliwe”. Konkluzja ta z pewnością nie odnosi się do wszystkich pol-

skich pracowników socjalnych, niemniej jednak oddaje ogólną i wyraźnie widoczną tendencję dominującą w codziennej pracy większości z nich.

Jeśli pracownik socjalny ma być agentem zmiany, to warto przywołać także wyniki badań mówiące o stosunku pracowników socjalnych do problematyki zmian w ogóle. Jak bowiem pisze Marta Łuczyńska (2013, s. 115): „podatność na innowacje lub opór wobec wszelkich zmian wskazuje na ich postawę wobec wykonywanego przez nich zawodu. Jest ona bezpośrednio związana z koniecznością odnajdywania się we wciąż nowych sytuacjach społecznych, wchodzenia w niepowtarzalne, nierutynowe relacje z klientami”. Pytanie zadane badanym pracownikom socjalnym miało charakter dość ogólny: mieli wskazać, czy lubią wszystkie zmiany i nowości, czy raczej są ostrożni wobec nowości, jakie napotykają w życiu. Założyły jednak można, że świadomy agent zmian byłby otwarty na nowości. Badania pokazały, że najbardziej ostrożni wobec zmian są pracownicy PCPR (50,1% zatrudnionych w tych instytucjach) i OPS (49,7% zatrudnionych w tych instytucjach). Najbardziej otwarci i akceptujący nowości i zmiany są natomiast pracownicy placówek specjalistycznych (54,7% zatrudnionych w tych placówkach) (tamże, s. 116). Kwestią interpretacji pozostaje, czy mniej więcej połowa pracowników ostrożnych wobec zmian to dużo czy mało. Z perspektywy agentów zmiany to raczej dużo. Skoro bowiem zmiana społeczna jest wprost wpisana w misję zawodu pracownika socjalnego, to otwartość i gotowość do zmian powinna być dominującą cechą przedstawicieli tego zawodu. Być może wytłumaczeniem takich wyników jest zadziałanie wspomnianego już wcześniej mechanizmu oporu wobec zmiany, wynikającego z obawy przed (niepewnymi) skutkami reguł funkcjonowania. Tłumaczenie to zakłada jednak taką interpretację zadanego pytania, wedle której to pracownik socjalny podlega zmianie, a nie sam jest aktywnym „zmieniaczem” rzeczywistości. Paradoksalnie może się bowiem okazać, że ci ostrożni wobec zmian pracownicy socjalni w istocie poprzez swoją pracę wywołują pozytywne zmiany w swoich klientach i środowiskach, zaś ostrożność czy nawet lęk wobec zmiany dotyczy ich własnej sytuacji: niepewności w miejscu pracy, ciągle zmieniających się przepisów itp.

## ZAKOŃCZENIE

Tytułem zakończenia i podsumowania wypada przytoczyć jeszcze ten fragment badań, który odnosił się do marzeń pracowników socjalnych. W takiej formie pracownicy socjalni mieli bowiem możliwość ujawnienia swo-



ich oczekiwań, pewnej własnej wizji wykonywanego zawodu, zarysowania swoistego ideału pracy socjalnej. Odpowiedzi w znacznym stopniu korelują ze wskazanymi już wcześniej barierami wynikającymi z biurokratyzacji działań i ograniczeń autonomii przedstawicieli zawodu. Otóż marzenia te sprowadzają się do formuły: „więcej prestiżu, więcej pieniędzy, więcej możliwości prowadzenia tylko pracy socjalnej – mniej klientów, mniej biurokracji, mniej sprawozdawczości” (Łuczyńska, 2013, s. 150). Pracownicy socjalni są również dość zachowawczą grupą zawodową, w tym znaczeniu, że bardziej zależy im na utrzymaniu pewnego stanu własnego bezpieczeństwa zawodowego za cenę braku autonomii charakterystycznej dla tzw. wolnych zawodów. Wyznacznikiem tej zachowawczości jest deklaracja, że chcą być etatowymi pracownikami placówek, a nie dążyć w kierunku wolnego zawodu. „Opowiadając się w zdecydowanej większości za korporatyzacją własnej profesji, chcą funkcjonować bardziej jak pielęgniarki i położne, zatrudnione na etatach w placówkach służby zdrowia, niż lekarze prowadzący własną praktykę” (Rymsza, 2011, s. 244).

Nic zatem dziwnego, że pomimo krytyki zbiurokratyzowania systemu i narzekań na ograniczenia w wykonywaniu faktycznej pracy socjalnej, większość polskich pracowników socjalnych raczej powieli i utrwała schematy, które w ostatecznym rozrachunku utrudniają lub nawet zamykają im możliwość bycia agentami zmiany. Pozostaje jednak mieć nadzieję, że troska o coraz lepsze przygotowanie zawodowe i wzrost świadomości profesjonalnej zarówno pracowników socjalnych, jak i kadry zarządzającej przyczyni się do realizacji ich misji jako rzeczywistych agentów zmiany. Towarzyszyć temu powinno zarazem stworzenie odpowiednich ram instytucjonalno-prawnych dla praktykowania tej profesji.

## BIBLIOGRAFIA

- Bąbska, B., Jordan, P. (2014). Organizator społeczności lokalnej jako refleksyjny praktyk. W: T. Kaźmierczak i in., *Organizator społeczności lokalnej – refleksyjny praktyk* (s. 45–85). Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
- Garvin, Ch.D., Seabury, B.A. (1996). *Działania interpersonalne w pracy socjalnej*, t. I. Warszawa: Interart.
- Globalna definicja pracy socjalnej*, [http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw\\_102423-10.pdf](http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_102423-10.pdf), dostęp: 22.03.2016.
- Granosik, M. (2006). *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Granosik, M. (2012). „Mówię, jak jest, robię co mi każą” – o interpretacyjnym rozdarciu współczesnego pracownika socjalnego. W: M. Rymsza (red.), *Pr-*

- Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą a urzędem.* Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Howe, D. (1996). Wiedza, władza i kształt praktyki pracy socjalnej. W: M. Davis (red.), *Socjologia pracy socjalnej* (s. 235–252). Warszawa: Interart.
- Kaźmierczak, T. (2005). *Praca socjalna między upośledzeniem społecznym a obywatelnością.* Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Łuczyńska, M. (1996). Instytucja pomocy społecznej. W: T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska, *Wprowadzenie do pomocy społecznej* (s. 87). Warszawa: Interart.
- Łuczyńska, M. (2013). *Pracownicy socjalni w procesie profesjonalizacji.* Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Rymsza, M. (2011). W stronę profesjonalizacji pracy socjalnej? Wnioski końcowe. W: M. Rymsza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę. Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej* (s. 235–254). Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Rymsza, M. (red.). (2012). *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą a urzędem.* Warszawa: Instytut Spraw Publicznych.
- Sobka, M. (2014). *Zmiany organizacyjne w teorii i praktyce.* Lublin: Politechnika Lubelska.
- Trawkowska, D. (2010). Bariery rozwoju pracy socjalnej w pomocy społecznej w perspektywie systemowej. Przykład pracy socjalnej z rodziną. *Roczniki Socjologii Rodziny, XX*, 189.

## SOCIAL WORKERS – AGENTS OF THE CHANGE OR SYSTEM CONSERVATIVES

### ABSTRACT

The article considers a possibility of social workers' functioning as so called agents of social change in Polish socio-political conditioning. The process of professionalisation of Polish social service occurs in a context of its structural limits. Social work is perceived mainly from the perspective of a social support institution. It is a process aimed to achieve a planned social change focused on improvement of the problem solving and prevention skills inherent in every human being.

**Key words:** social worker, agents of change, professionalisation of social service