

---

---

# BADANIA

---

---

DR EWA FLASZYŃSKA

Akademia Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej w Warszawie

## POSTAWY PRACOWNIKÓW OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ WYZNACZNIKIEM SKŁONNOŚCI DO INNOWACYJNYCH ZMIAN W PRACY SOCJALNEJ

### ABSTRAKT

Praktyka pracy socjalnej pokazuje, że innowacje w pracy socjalnej wprowadzane są powoli i często spotykają się z oporem pracowników socjalnych w ich stosowaniu. W artykule zostały przedstawione rezultaty badania przeprowadzonego w sierpniu 2015 r. wśród pracowników warszawskiego ośrodka pomocy społecznej. Badanie miało w głównej mierze charakter eksploracyjny (poznawczy) mający na celu zidentyfikowanie obaw pracowników związanych z oddzieleniem pracy socjalnej od działań administracyjnych związanych z udzielaniem świadczeń. Zadaniem badania było również rozpoznanie zainteresowania innowacjami w pracy socjalnej oraz sprawdzenie, na ile pracownicy OPS wyposażeni są w wiedzę na ten temat.

**Słowa kluczowe:** innowacje w pomocy społecznej, praca socjalna, ośrodek pomocy społecznej

### TŁO ROZWAŻAŃ

O polskim systemie pomocy społecznej mówi i pisze się od lat, że jest nieskuteczny, nie likwiduje ubóstwa, a środki dedykowane na walkę z wykluczeniem społecznym i wpływ transferów socjalnych na ograniczanie ubóstwa są coraz mniejsze (Sprawozdanie krajowe – Polska 2015 r., s. 21). Kompleksowe podejście do klienta pomocy społecznej często jest niemożliwe do realizacji w ośrodku pomocy społecznej ze względów finansowych lub organizacyjnych. Rozwiązaniem problemu nie jest też przeznaczanie coraz większej ilości pieniędzy na pasywne formy wsparcia. Zaspokajanie niezbędnych potrzeb obywateli, którzy nie są w stanie samodzielnie zapewnić sobie lub swojej rodzinie godnych warunków życia, powinno iść w parze z prowadzeniem działań skoncentrowanych na zatrudnieniu lub odbudowywaniu zdolności do zatrudnienia. Pomoc społeczna powinna nie

tylko stwarzać poczucie bezpieczeństwa socjalnego, lecz także oddziaływać na ludzi w taki sposób, aby zachęcać do zmiany. Szeroki dostęp do usług socjalnych musi opierać się na dobrze funkcjonującej bazie materialnej, instytucjonalnej oraz wykwalifikowanej kadrze.

Nie jest moim zamiarem skupianie się w prezentowanym artykule na całości koniecznych i pożądaných zmian w systemie pomocy społecznej. Od uchwalenia obecnie funkcjonującej Ustawy o pomocy społecznej w roku 2004 (Dz.U. 2016 nr 0, poz. 930 z późn. zm.) minęło ponad dziesięć lat, w tym czasie potrzeby społeczne ewaluowały, pojawiły się nowe oczekiwania wobec systemu pomocy społecznej, zmienił się również sam klient. Tymczasem praca socjalna, która powinna być głównym celem pomocy społecznej, koncentruje się głównie na przyznawaniu świadczeń pieniężnych osobom i rodzinom, czyli na działaniach *stricte* doraźnych o charakterze ratowniczym. Pracownikom socjalnym, których zarówno w skali krajowej, jak i lokalnej, jest wciąż za mało, nie starcza czasu na działania profilaktyczne i aktywizacyjne.

Jednym z postulatów podejmowanych w ciągu ostatnich lat przez przedstawicieli Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, ekspertów, przedstawicieli nauki (Szarfenberg, 2014) i wielu samych pracowników instytucji pomocy społecznej, jest odciążenie pracowników socjalnych od zadań biurowo-administracyjnych. Potrzeba oddzielenia zadań związanych z postępowaniem administracyjnym od właściwej pracy socjalnej w praktyce budzi jednak wiele obaw i kontrowersji. Innowacje, rozumiane przeze mnie jako zmiany (reformy) i nowości, w pracy socjalnej wprowadzane są powoli i często spotykają się z oporem pracowników socjalnych w ich stosowaniu. Dlatego zdecydowałam się zbadać postawy pracowników ośrodka pomocy społecznej wobec reform w prowadzonej przez nich pracy socjalnej.

## **PROBLEM INNOWACYJNOŚCI W PRACY SOCJALNEJ**

Nie ma jednej teorii i jednej definicji pracy socjalnej. Analiza literatury i prac dotyczących pracy socjalnej, zarówno międzynarodowych, jak i krajowych, wskazuje na różne podejścia do jej istoty. Oczywiście nie sposób tu przytaczać wszystkich, bo nie jest to tematem tego artykułu, kilka z nich zasługuje jednak na uwagę. Badacz brytyjski Malcolm Payne (1997, s. 8–9) pisał, że: „Praca socjalna jest specjalnym rodzajem aktywności, w ramach której ludzie wchodzić ze sobą w interakcje w rolach pracownika socjalnego i klienta. Praca socjalna jest społecznie tworzoną rzeczywistością, częścią szerszego

układu społeczno-kulturowego, który określa zawód pracownika socjalnego, rolę klienta oraz funkcjonowanie instytucji pomocy społecznej”. Amerykanie, Red A. Skidmore i Milton G. Thackeray (1996, s. 23) w pracy socjalnej widzieli pewien rodzaj sztuki: „Pracę socjalną można zdefiniować jako sztukę, naukę i zawód, który pomaga ludziom rozwiązywać problemy osobiste, grupowe (zwłaszcza rodzinne) oraz zbiorowe tak, aby osiągnąć zadowalające stosunki osobiste, grupowe, zbiorowe [...]. Głównym kierunkiem działania pracownika socjalnego jest pomaganie ludziom w polepszeniu ich funkcjonowania społecznego i umocnieniu w nich zdolności do stosunków i interakcji z innymi”. Helena Radlińska (1961, s. 355) pisała: „Praca socjalna polega na wydobywaniu i pomnażaniu sił ludzkich, na ich usprawnianiu i organizacji wspólnego działania dla dobra ludzi”.

Rada Europy (Rezolucja..., 1967) przyjęła rezolucję, w której definiowała: „Praca socjalna jest specyficzną działalnością zawodową, mającą na celu lepszą adaptację wzajemną osób, rodzin, grup i środowiska społecznego, w jakim żyją oraz rozwijanie poczucia godności osobistej i odpowiedzialności jednostek na drodze odwoływania się do potencjalnych możliwości poszczególnych osób, do powiązań międzyprofesjonalnych, a także sił i środków społecznych”. Szerszą definicję zaproponowało w roku 2000 Zgromadzenie Ogólne Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych: „Praca socjalna jest profesją wspierającą zmianę społeczną, rozwiązywanie problemów powstających w relacjach międzyludzkich oraz wzmocnianie i wyzwalamie ludzi dla wzbogacenia ich dobrostanu. Wykorzystując teorie ludzkich zachowań i systemów społecznych, praca socjalna interweniuje w miejscach, gdzie ludzie wchodzą w interakcje ze swoim środowiskiem. Fundamentalnymi dla pracy socjalnej są zasady praw człowieka i sprawiedliwości społecznej”. Definicja ta została zmieniona przez Zgromadzenie Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych IFSW oraz Międzynarodowego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej IASSW w roku 2014: „Praca socjalna jest zawodem bazującym na praktyce i dyscypliną akademicką. Celem jej działań są zmiany społeczne i rozwój społeczny, integracja społeczna oraz upodmiotowienie i wyzwolenie ludzi. Kluczowe dla pracy socjalnej są zasady sprawiedliwości społecznej, praw człowieka, odpowiedzialności publicznej oraz szacunku dla różnorodności. Praca socjalna – na podstawie jej teorii, nauk społecznych i humanistycznych oraz wiedzy lokalnej – angażuje ludzi i struktury instytucjonalne w odpowiedzi na wyzwania życiowe i w celu zwiększania dobrostanu. Definicja ta może być rozwijana dla potrzeb krajowych i/lub regionalnych” (IFSW).

Przytoczone definicje wskazują, że przedmiotem pracy socjalnej jest nie tylko człowiek (jednostka) czy grupa (rodzina, społeczność), lecz także warunki, jakie kształtują sytuację jednostki (rodziny) oraz środowisko społeczne, w którym żyje. Również termin zawarty w polskich przepisach prawnych jest zgodny z takim podejściem. Ustawa o pomocy społecznej w art. 6 pkt 12 nazywa pracą socjalną „interdyscyplinarną działalność zawodową mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi”. Ustawa wskazuje, że praca socjalna jest zadaniem własnym gminy o charakterze obowiązkowym. Zaliczana jest do świadczeń niepieniężnych i jest świadczona na rzecz poprawy funkcjonowania osób i rodzin w ich środowisku społecznym bez względu na posiadany dochód.

Z pojęciem innowacji społecznych spotykamy się w literaturze głównie w kontekście projektowania i wdrażania nowych, kreatywnych sposobów zaspokajania potrzeb społecznych (Sempruch, 2015, s. 2–14). Pojęcie to nie jest nowe, pierwszy raz zostało wprowadzone do nauk ekonomicznych przez Josepha Schumpetera w roku 1934. Schumpeter określał innowację niezwykle szeroko i uważał, że zmiana może być uznana za innowację, gdy spełnia choć jeden z następujących warunków:

- 1) wprowadzenie nowego produktu lub nowego gatunku jakiegoś produktu;
- 2) wprowadzenie nowej metody produkcji;
- 3) otwarcie nowego rynku na dany produkt;
- 4) zdobycie nowego źródła surowców lub półproduktów;
- 5) wprowadzenie nowej struktury organizacyjnej przemysłu (Schumpeter, 1960).

Wzorujący się na tej klasyfikacji, badacz austriacki Josef Hochgerner opracował osiem typów innowacji społecznych: nowe produkty, nowe procesy, nowe formy marketingu, organizacji, nowe role, nowe relacje społeczne, nowe normy i nowe wartości (Hochgerner, 2011). Za innowacje uznał on wszystkie nowe rozwiązania odpowiadające wyzwaniom społecznym, które są przyjmowane i stosowane przez jednostki, grupy, czy instytucje (Sempruch, 2015).

W Polsce zainteresowanie teoretyków innowacjami społecznymi dopiero się rozwija. Jerzy Krzyszkowski wyróżnia trzy poziomy innowacji:

- 1) innowacyjność na poziomie kraju lub regionu przez działania instytucji krajowych lub regionalnych (poziom makro);

- 2) innowacyjność określana przez potencjał innowacyjny jednostek organizacyjnych pomocy społecznej (poziom organizacyjny);
- 3) innowacyjność określona przez kompetencję pracowników pomocy społecznej (poziom jednostkowy) (Krzyszowski, 2015, s. 191–205).

W tym kontekście problematyka innowacji w pracy socjalnej będzie dotyczyła dwóch ostatnich poziomów – wprowadzenia nowej struktury organizacyjnej i zastosowania nowych procesów, narzędzi i ról w pracy pracowników socjalnych. Dążeniem strategicznym takich zmian będzie podniesienie jakości świadczeń społecznych poprzez ich profesjonalizację w celu efektywniejszej pracy z osobą, rodziną, grupą osób wykluczonych społecznie.

## TEORIA SOBIE A ŻYCIE SOBIE

Praktyka pracy socjalnej w Polsce daleko odbiega od ideowych założeń tej dyscypliny. Pracowników socjalnych jest za mało; jak wskazują statystyki Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, w Polsce pracuje prawie 20 tys. pracowników socjalnych (Sprawozdanie MPiPS, 2014). Stosując się do przepisów art. 110 ust. 11 Ustawy o pomocy społecznej, ośrodek pomocy społecznej ma obowiązek zatrudnić pracowników socjalnych proporcjonalnie do: liczby ludności gminy w stosunku jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy na 2000 mieszkańców lub 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. Z pracy socjalnej korzysta rocznie 955 147 środowisk (w rozumieniu ustawowym: osób lub rodzin), 2 820 120 osób w rodzinach (tamże). Natomiast z różnego rodzaju świadczeń, które wymagają przeprowadzenia przez pracownika socjalnego wywiadu środowiskowego – 3,3 mln osób w rodzinach (tamże).

Pracownicy socjalni zatrudnieni w ośrodkach pomocy społecznej przyznają obecnie świadczenia (zasiłki stałe, okresowe, celowe itp.) i w związku z tym prowadzą postępowania administracyjne, które ze względu na ściśle określone prawem ramy (czasowe, prawne itp.) zabierają im dużo czasu. W wielu przypadkach praca socjalna jest pomijana. Sam fakt prowadzenia przez nich postępowania administracyjnego utrudnia nawiązywanie pomocowej relacji zaufania i szczerości z klientem, postępowanie administracyjne jest traktowane priorytetowo, bo w każdej chwili może być poddane kontroli zewnętrznej (a i sami klienci mogą odwołać się do Samorządowego

Kolegium Odwoławczego, negując warunki czy wysokość przyznanych decyzją administracyjną świadczeń), dlatego właściwa praca socjalna schodzi na dalszy plan.

## **IDA ZMIANY**

W opublikowanych po raz pierwszy w roku 2013<sup>1)</sup> założeniach do zmiany Ustawy o pomocy społecznej ówczesne Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej<sup>2)</sup> położyło nacisk na konieczność zintensyfikowania działań w ramach pracy socjalnej oraz wskazało na potrzebę wyodrębnienia zadań związanych z postępowaniem administracyjnym. Pilotażowe prace w tym zakresie są prowadzone w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Krakowie, a do oddzielenia pracy socjalnej od postępowania administracyjnego przystępują także niektóre warszawskie ośrodki pomocy społecznej. Akceptację Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej uzyskały też standardy i modele usług pomocy i integracji społecznej wypracowane w ramach projektu systemowego „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Jednym z produktów projektu były wypracowane i opisane warunki organizacyjne prowadzenia profesjonalnej pracy socjalnej z uwzględnieniem struktury organizacyjnej oraz ze szczególnym uwzględnieniem oddzielenia od pracy socjalnej czynności związanych z procedurą administracyjną przyznawania świadczeń.

Praktyka pracy socjalnej pokazuje jednak, że wspomniane zmiany w pracy socjalnej wprowadzane są powoli i często spotykają się z oporem pracowników socjalnych w ich stosowaniu.

## **CELE, HIPOTEZY I METODYKA BADAŃ**

Przedmiotem moich badań były zmiany w pracy socjalnej wprowadzane w jednym z ośrodków pomocy społecznej. Badanie miało w głównej mierze charakter eksploracyjny (poznawczy) i jego głównym celem było wskazanie, że jedną z istotnych barier we wdrażaniu innowacyjnych metod pracy socjalnej są bariery tkwiące w postawach pracowników socjalnych. Cele operacyjne opierały się na zidentyfikowaniu obaw pracowników związa-

---

<sup>1)</sup> Obecnie na stronie internetowej Ministerstwa zawieszona jest wersja zmian z 2014 r.

<sup>2)</sup> Obecnie Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

nych z oddzieleniem usługi pracy socjalnej od udzielania świadczeń pieniężnych (wprowadzenie zasady prowadzenia pracy socjalnej wyłącznie przez pracowników socjalnych, do których obowiązków nie należy prowadzenie postępowań administracyjnych), zidentyfikowaniu opinii na temat specjalizacji oraz rozpoznaniu zainteresowania innowacjami w pracy socjalnej. Badanie miało także pokazać, na ile pracownicy ośrodka pomocy społecznej posiadają wiedzę na ten temat.

W badaniu przyjąłem dwie hipotezy:

1. Innowacje w systemie pomocy społecznej mogą być podłożem tworzenia zmian jakościowych skierowanych na aktywizację klientów i inkluzję społeczną.
2. Trudne warunki pracy oraz brak wiedzy potęgują strach przed zmianą.

W badaniu zostały wykorzystane zarówno metody ilościowe, jak i jakościowe (triangulacja) celem zapewnienia rzetelności uzyskanych danych, zebrania jak najpełniejszego materiału badawczego oraz sformułowania poprawnych logicznie i metodologicznie wniosków. Badanie zostało przeprowadzone na terenie Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany m.st. Warszawy w terminie 24–31 sierpnia 2015 roku.

Głównym narzędziem badawczym była ankieta złożona z dziesięciu pytań, zarówno otwartych, jak i zamkniętych. Pracownicy wypełniali ją anonimowo, w swoich pokojach. Dodatkowo z kadrą kierowniczą i częścią pracowników OPS przeprowadziłam pogłębione rozmowy dotyczące problematyki badań. Zgromadzone dane ilościowe zostały poddane analizie statystycznej, zaś dane jakościowe analizie interpretatywnej. Dane ilościowe i jakościowe zostały potraktowane przeze mnie jako komplementarne, wzajemnie się weryfikujące i uzupełniające.

W badaniu wzięły udział 52 osoby, pracownicy OPS z różnych działów (nie tylko pracownicy socjalni). W badaniu ankietowym wzięło udział: 46 kobiet i sześciu mężczyzn. Natomiast w rozmowach pogłębionych wzięło udział osiem kobiet i jeden mężczyzna. Najwięcej ankietowanych pracowało w OPS powyżej 10 lat – 32 osoby, osiem osób od czterech do sześciu lat, sześć osób od siedmiu do dziewięciu lat, cztery osoby pracowały od jednego roku do trzech, a dwie były nowymi pracownikami (poniżej jednego roku pracy w OPS). Spośród 52 pracowników, którzy wypełnili ankietę, 10 osób nie podało stanowisk, na których pracują. Wśród wszystkich pracowników zdecydowaną przewagę stanowiły osoby posiadające wykształcenie wyższe (ok. 97%).



## **POTENCJAŁ OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ**

Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany jest jednym z 18 warszawskich OPS. Zatrudnia 113 pracowników, w tym 52 pracowników socjalnych. Rocznie z jego pomocy korzysta ok. 6% mieszkańców warszawskich Białych, tj. ponad 7600 osób.

Rozpoznawanie, ocena i analiza potrzeb mieszkańców w zakresie pomocy społecznej, przeprowadzanie wywiadów środowiskowych, przygotowywanie planów pomocy materialnej, udzielanie osobom potrzebującym wsparcia w formie pracy socjalnej oraz informacji niezbędnych do wyjścia z trudnej sytuacji, opracowywanie projektów decyzji administracyjnych z zakresu pomocy społecznej – należą do podstawowych zadań czterech Działów Pomocy Środowiskowej w OPS. Pracownicy socjalni prowadzą więc postępowania administracyjne, przyznając pomoc materialną oraz w formie usług i posiłków, jak i udzielają wsparcia w ramach pracy socjalnej. W momencie przeprowadzania badania w Ośrodku trwały prace nad zmianą struktury organizacyjnej rozdzielającej te dwa zadania. Zmiana struktury organizacyjnej miała nastąpić z dniem 1.01.2016 r.: każdy Dział Pomocy Środowiskowej został podzielony na dwa zespoły: Zespół ds. Postępowania Administracyjnego i Zespół ds. Pracy Socjalnej. Jak każda zmiana, tak i ta budziła obawy pracowników OPS, a podział na zwolenników i przeciwników wprowadzenia innowacji w pracy socjalnej i związanej z tym obsłudze klienta doskonale odzwierciedla przeprowadzone badanie.

## **OPINIE NA TEMAT ODDZIELENIA ZADAŃ ZWIĄZANYCH Z PROWADZANIEM POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO OD WYKONYWANIA PRACY SOCJALNEJ**

Problemem wyjściowym było zbadanie opinii pracowników na temat oddzielenia zadań związanych z prowadzeniem postępowania administracyjnego od wykonywania pracy socjalnej. 48% badanych opowiedziało się za rozdzieleniem tych zadań, 31% było przeciwnych, a 21% nie miało zdania. Pracownicy zostali poproszeni również o uzasadnienie swoich odpowiedzi. Odpowiedzi pozytywne były w dużej mierze nakierowane na klienta pomocy społecznej. Pracownicy uważali, że rozdzielenie dotychczasowych zadań spowoduje rozwój pracy socjalnej, podniesienie profesjonalizmu działań pracowników socjalnych i przyniesie większą efektywność działań wobec osób korzystających ze świadczeń pomocy społecznej. Pozostałym



pracownikom da więcej czasu na prowadzenie postępowania administracyjnego. Dla klienta uzyskanie świadczeń (tzn. termin wydania decyzji) nie będzie uzależniony od pracy socjalnej. Pracownicy popierający podział zadań utrzymywali, że część pracowników socjalnych skupi się wyłącznie na pracy z klientem, a przez to udzielana pomoc będzie bardziej skuteczna. W wyłącznej pracy socjalnej widzieli potrzebę bardziej twórczej i efektywnej pracy z klientem polegającej na towarzyszeniu mu i motywowaniu do wprowadzania zmian w życie i wyjście ze strefy bezradności (niezależnie od problematyki). Pomoc opieraną głównie na przyznawaniu pomocy finansowej uznali za szkodliwą, bo nie przynoszącą długotrwałej zmiany, uzależniającej od instytucji pomocy społecznej. Pracownicy przyznali, że w sytuacji prawnej i organizacyjnej, w jakiej znajduje się pomoc społeczna w Polsce, koncentrują się głównie na przyznawaniu pomocy finansowej osobom dysfunkcyjnym o niskich dochodach, a zbyt zbiurokratyzowane procedury sprzyjają brakowi czasu na pracę socjalną, szybkiemu wypaleniu zawodowemu i popadaniu przez nich w rutynę. Brak rozliczania pracowników z efektywności działań w zakresie wsparcia rodzin w uniezależnianiu się od systemu pomocy społecznej powoduje, że z biegiem lat dorastają kolejne pokolenia żerujące na systemie pomocy społecznej.

Nie wszyscy pracownicy popierali jednak taki podział pracy. Uważali na przykład, że świadczenia z pomocy społecznej (szczególnie pieniężne) w większości spraw jako pomoc doraźna powinny stanowić element pracy socjalnej i wraz z nią powinny podlegać planowaniu, ocenie i ewaluacji przez jednego pracownika socjalnego. Pracownik socjalny powinien mieć ogłęd całości sytuacji klienta i wpływ na całokształt pracy z nim. Obawiali się, że rozdzielenie usługi pracy socjalnej od przygotowywania i wypłacania świadczeń wprowadzi ogromne zamieszanie w Ośrodku, a łatwiej im będzie pracować w sytuacji, kiedy zajmują się kompleksowo rodziną. Uważali, że wsparcie finansowe udzielane przez pracownika socjalnego jest elementem motywującym klienta do zmiany. Część osób wyraziła pogląd, że wystarczy uprościć procedury przyznawania świadczeń, a praca socjalna będzie profesjonalnie realizowana. Pojawiły się też opinie, że oddzielenie pracy socjalnej mogłoby dotyczyć grup wymagających szczególnego wsparcia, a tym samym wyspecjalizowanych kierunków pracy socjalnej, wspomaganych poradnictwem specjalistycznym (np. przemoc, chorób psychicznych, sytuacji kryzysowych) lub zróżnicowanych, również wymagających specjalizacji, metod pracy socjalnej (np. praca z grupą, ze środowiskiem lokalnym, mediacje).

W odniesieniu do pomysłu specjalizacji w pracy socjalnej (w rozumieniu: jeden pracownik socjalny zajmuje się tylko określonym problemem, przy założeniu, że pracownik socjalny, nawet posiadający wysokie kompetencje zawodowe, nie może być specjalistą we wszystkich obszarach) pracownicy OPS byli sceptyczni. Za taką specjalizacją opowiedziało się 23% pracowników, przeciwko (wolało pracę z osobami/rodzinami z różnych środowisk) było 25%, 4% nie miało zdania, natomiast najwięcej, bo 48% badanych nie chciało specjalizacji w pracy socjalnej, ale uważało, że są



**WYKRES 1.** Problemy, które wymagają wyspecjalizowanej pracy socjalnej wg pracowników OPS w %

Źródło: opracowanie własne.

problemy, które takiej wyspecjalizowanej pracy wymagają, np. bezrobocie, alkoholizm, problemy opiekuńczo-wychowawcze, przemoc w rodzinie itp. Wyniki przedstawia wykres 1.

Zdefiniowanie czynności związanych z prowadzeniem postępowań w sprawie udzielenia świadczeń nie nastęczało większych trudności pracownikom. Kłopoty pojawiały się przy opisaniu, czym tak naprawdę jest praca socjalna. Nie wszyscy pracownicy Ośrodka potrafili wskazać wykaz działań wchodzących w zakres pracy socjalnej, bądź też nie zawsze wiedzieli, gdzie powinna przebiegać granica między czynnościami wykonywanymi przez pracownika przydzielającego świadczenia a pracownika zajmującego się wyłącznie pracą socjalną.

## **OPINIE PRACOWNIKÓW OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ NA TEMAT INNOWACJI**

Pracownicy OPS zostali poproszeni o próbę opisu rozumienia pojęcia innowacji w odniesieniu do pomocy społecznej. Dla wielu z nich innowacją było po prostu wprowadzanie nowych metod i technik pracy z klientem. Za działania innowacyjne w pomocy społecznej uznawali także wszelkie działania odbiegające od działań powszechnie stosowanych, wdrażane i wykorzystywane w celu poprawy organizacji oraz efektywności pracy. Poza tym innowacyjnymi widzieli działania zmierzające do uzyskania poprawy funkcjonowania klienta/rodziny szybciej, mniejszym nakładem pracy i kosztów oraz takie, które ułatwiały pracę pracownikowi socjalnemu. Również rozdzielenie przyznawania świadczeń od pracy socjalnej rozumiane było jako innowacja. Nowoczesna (w rozumieniu: innowacyjna) pomoc społeczna to taka, która w sposób profesjonalny odpowiada na potrzeby ludzi zmagających się z różnego rodzaju trudnościami, oferując nowoczesne metody wsparcia, zależnie od problematyki (nie kojarząca się z rozdawnictwem pieniędzy). Pracownicy pisali, że zmiany w systemie pomocy społecznej są konieczne i nieuniknione z uwagi na zmiany w dotychczasowej strukturze społecznej, pojawiające się inne niż dotychczas problemy społeczne (m.in. starzejące się społeczeństwo, migracje, przedłużenie wieku emerytalnego, bezrobocie oraz uchodźcy). Pojawiały się opinie, że innowacją będzie w Polsce przerwanie wielopokoleniowego korzystania z pomocy OPS.

Były i opinie negatywne: „Przeżyłam już różne innowacje i udoskonalenia, które nic nie wniosły do naszej pracy lub w minimalnym stopniu, nie miały też dużego znaczenia dla naszych podopiecznych. Każda innowacja

to zaburzenie rytmu pracy. Dodatkowo wprowadzany jest stan niepokoju, nerwowości wśród pracowników – informacje przekazywane są w taki sposób, żeby pracownicy czuli napięcie, zagrożenie bezpieczeństwa”.

Pracownicy zostali też zapytani, czy sami stosują innowacyjne rozwiązania w zakresie pomocy społecznej. 26% osób odpowiedziało twierdząco, 21% zaprzeczyło, pozostali nie umieli odpowiedzieć na to pytanie. Na pytanie o metody pracy socjalnej odpowiadali, że nie stosowali żadnych nowych metod pracy socjalnej. Badanie pokazało, że pracownicy nie byli przekonani do nowych metod pracy socjalnej, woleli podążać znaną i wyuczoną ścieżką pracy z klientem, a wszelkie nowości przyjmowali bardzo ostrożnie. Bali się stosować w swojej pracy nowe rozwiązania i zastaniali się niewiedzą na ich temat.

## WNIOSKI

Jakość realizowanej pracy socjalnej i skuteczność podejmowanych działań decydują o efektywności Ośrodka Pomocy Społecznej oraz poziomie realizacji celów. Praca socjalna powinna być więc działaniem w pełni zaplanowanym przez pracownika socjalnego, realizowanym zgodnie z etapami metodycznego postępowania w pracy socjalnej. Intensywność oraz zróżnicowanie udzielonego wsparcia ma szansę na wzbudzenie zmian i poprawę funkcjonowania osoby i rodziny.

Zdecydowana większość pracowników dostrzegała potrzebę zmian w funkcjonującym systemie pomocy społecznej. Pracownicy OPS deklarowali chęć zmiany, ale badanie potwierdziło, że potrzeba oddzielenia zadań związanych z postępowaniem administracyjnym od właściwej pracy socjalnej, w praktyce budzi jednak wiele obaw i kontrowersji. Dotychczasowe propozycje w tym zakresie, w tym zarówno propozycje rządowe, jak również te testowane w Polsce w ramach pilotaży, postrzegane są jako niedoskonałe i budzące obawy. Te ostatnie wynikają przede wszystkim z niedostatecznej wiedzy na temat prowadzenia pracy socjalnej wyłącznie przez pracowników socjalnych, do których obowiązków nie należy prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawie świadczeń. Badanie pokazało również, że pracownicy OPS nie są przekonani do nowych metod pracy socjalnej, wolą podążać znaną i wyuczoną ścieżką pracy z klientem, a wszelkie nowości przyjmują bardzo ostrożnie. Jednocześnie zgadzają się ze stwierdzeniem, że pomoc społeczna powinna nie tylko stwarzać poczucie bezpieczeństwa socjalnego, lecz także oddziaływać na ludzi w taki sposób,

aby zachęcać do zmiany. Zaspokajanie niezbędnych potrzeb powinno iść w parze z prowadzeniem działań skupionych na zatrudnieniu lub odbudowywaniu zdolności do zatrudnienia.

Z udzielanych przez wielu pracowników odpowiedzi jasno wynika, że przyczyn obecnego ograniczania pracy socjalnej upatrują nie w sytuacji braku możliwości realizacji przyznawania pomocy i prowadzenia pracy socjalnej przez jednego pracownika, lecz w biurokracji dotyczącej postępowań administracyjnych. Samo więc rozdzielenie pracy socjalnej od postępowań administracyjnych, bez znaczącego wzrostu zatrudnienia pracowników socjalnych oraz rozwoju nowych metod i narzędzi pracy socjalnej, jak również bez ograniczenia biurokracji w zakresie postępowań administracyjnych – nie przyniesie oczekiwanych rezultatów. Zasadne więc byłoby równoległe podjęcie prac zarówno nad doskonaleniem pracy socjalnej, jak i uproszczeniem realizacji pozostałych świadczeń.

W odniesieniu do innowacji w pomocy społecznej badania pokazują, że jest ona różnie postrzegana. Wyraźnie widać natomiast, że obawy przed zmianami idą w parze z brakiem zainteresowania innowacjami. Niezbędne wydaje się więc systematyczne poszerzanie wiedzy w zakresie innowacyjnych rozwiązań w pomocy społecznej, jak również zachęcanie do podejmowania prób ich wprowadzania.

## BIBLIOGRAFIA

- Grewiński, M., Karwacki, A. (2015). *Innowacyjna polityka społeczna*. Warszawa: WSP.
- Grewiński, M., Krzyszkowski, J. (2011). *Współczesne tendencje w pomocy społecznej i pracy socjalnej*. Warszawa: Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.
- Grewiński, M. (2009). *Wielosektorowa polityka społeczna. O przeobrażeniach państwa opiekuńczego*. Warszawa: Wyższa Szkoła Pedagogiczna TWP.
- Hochgerner, J., (2011). *The Analysis of Social Innovations as Social Practice*. Wien <http://www.socialinnovation2011.eu/wp-content/uploads/2011/04/The-Analysis-of-Social-Innovations-as-Social-Practice.pdf>, dostęp: 08.12.2015.
- Howe, D. (2011). *Krótkie wprowadzenie do teorii pracy socjalnej*. Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- IFSW, <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>, dostęp: 05.09.2015.
- Krajowy Program Przeciwdziałania Ubóstwu i Wykluczeniu Społecznemu 2020. Nowy wymiar aktywnej integracji*. (2013). Warszawa: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.
- Krzyszkowski, J. (2015). Kreowanie i wdrażanie innowacji w pomocy społecznej. W: M. Grewiński, A. Karwacki, *Innowacyjna polityka społeczna*. Warszawa: WSP.

- Musioł, S., Twardowska, M. (2011). *Profesjonalny pracownik socjalny – profesjonalne działanie na rzecz osób wykluczonych*. Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- Payne, M. (1997). *Modern Social Work Theory*. Chicago, Il: Lyceum.
- Radlińska, H. (1961) *Pedagogika społeczna*. Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich.
- Rezolucja Rady Europy (1967), nr 16.
- Schumpeter, J.A. (1934). *The Theory of Economic Development*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Schumpeter, J.A. (1960). *Teoria rozwoju gospodarczego*. Warszawa: PWN.
- Sempruch, G. (2015). Definiowanie i konteksty interpretacyjne innowacji społecznych. W: M. Grewiński, A. Karwacki, *Innowacyjna polityka społeczna*. Warszawa: WSP.
- Skidmore, R.A., Thackeray, M.G. (1996). *Wprowadzenie do pracy socjalnej*. Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- Sprawozdanie krajowe – Polska 2015 r., Bruksela, dnia 26.2.2015 r. SWD (2015) 40 final.
- Sprawozdanie MPiPS-01, MPiPS-03 za 2013 r. (2014). Warszawa: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.
- Szarfenberg, R. (2014). *Rozdzielenie postępowań administracyjnych od pracy socjalnej- przegląd zagadnień*. Warszawa. [http://www.academia.edu/10239460/Rozdzielenie\\_post%C4%99powa%C5%84\\_administracyjnych\\_od\\_pracy\\_socjalnej\\_przeegl%C4%85d\\_zagadnie%C5%84](http://www.academia.edu/10239460/Rozdzielenie_post%C4%99powa%C5%84_administracyjnych_od_pracy_socjalnej_przeegl%C4%85d_zagadnie%C5%84), dostęp: 04.09.2015.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. 2016 nr 0, poz. 930 z późn. zm.).
- Wyrwa, J. (2014). *Innowacje społeczne w teorii i praktyce*. Warszawa: PWE.

## THEME: ATTITUDES OF SOCIAL WELFARE CENTRE EMPLOYEES AS THE DETERMINANT OF OPENNESS TO INNOVATIVE CHANGES IN SOCIAL WORK

### ABSTRACT

The practice of social work shows that innovations in social work are introduced slowly and their application often meets with resistance from social workers. The article presents the results of a survey conducted in August 2015 among the employees of the Warsaw Social Welfare Centre. The research was largely exploratory (cognitive) and was aimed at identifying the concerns of employees connected with the separation of social work from administrative actions related to services provision. The purpose of the study was also to see how much interest in innovation there is in social work and to check how much knowledge on the subject the SWC employees have.

**Key words:** innovations in social care, social work, social welfare centre