

Magdalena Lubińska-Bogacka  <https://orcid.org/0000-0003-4124-7467>

Elżbieta Mirewska  <https://orcid.org/0000-0003-3857-343X>

Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie

ETYCZNE I NIEETYCZNE ZACHOWANIA PRACOWNIKA SOCJALNEGO Z KLIENTAMI POMOCY SPOŁECZNEJ

Abstract

Ethical and non-ethical behavior of a social worker towards their client

The transformation period which took place in the 80s' in Poland resulted in a noticeable change of attitude towards the social care system perceived as an institution. A social worker has been given and made to take over new responsibilities which previously had belonged to educational, legal or health institutions. Narrow specialization of a social worker conduct has become the most recognizable feature of this change. Also professionals have become 'hostages' of bureaucratic activities. Multidimensional activities targeted towards those who are endangered with all sorts of marginalization have been imposed on them too. A social worker is obliged to work in all sorts of environments – with the homeless, the socially excluded, the unemployed, the terminally or seriously ill. Such professionals work also with those who are passive and discouraged from all kinds of activities. Motivating such groups is not only time consuming but may also bring little or no results. Imposing such duties on social workers, frequent job frustrations or sometimes the lack of proper preparation for the contacts with a client may lead to inappropriate conduct, non-ethical behavior or boundaries crossing. The article explores some problems of social workers which they are forced to face daily in the social welfare in contemporary Poland.

Key words: social welfare, social worker, client, ethical conduct, skills, competence

„Etyka nie stanowi dodatku do pewnej egzystencjalnej, pierwotnej bazy; to w etyce rozumianej jako odpowiedzialność zawiązuje się sam węzeł podmiotowości” (Levinas 1991: 54).
„Prawdziwą wolność mierzy się gotowością do służby i do daru z siebie” (Jan Paweł II 1997).

Wstęp

Zawód pracownika socjalnego w dobie szybko postępujących przemian społecznych nabiera szczególnego znaczenia. Jego zadaniem jest bowiem udzielanie wsparcia osobom i rodzinom, które z różnych przyczyn nie potrafią podjąć samodzielnego trudu radzenia sobie z problemami. Etyka w tym zawodzie jest nieodzownym elementem działań pracownika.

Etyka w swym podstawowym znaczeniu jest samodzielną nauką poświęconą normom ludzkiego zachowania i stanowi tę część filozofii, która skupia się na moralności, tym, jak żyć, by nie czynić krzywdy drugiemu człowiekowi. Jest też częścią filozofii zajmującą się systemami uszeregowanymi według poszczególnych poglądów filozoficznych, które tworzą tak zwane zasady moralne. W języku codziennym słowo etyka przybiera znaczenie o zabarwieniu pozytywnym i określa powszechnie akceptowalne zachowanie. Zachowanie, które nie jest ogólnie przyjęte i dopuszczone, określane jest w języku potocznym jako nieetyczne. W etyce mamy do czynienia z dwiema teoriami, które rozróżniają normy ze względu na ich pochodzenie i zakres odniesienia. I tak, wyróżniamy teorię obiektywistyczną, która głosi, że wszelkie podstawowe normy etyczne są uniwersalne; zakłada ona, iż można w sposób ogólny, bez względu na uwarunkowanie, przyjąć podział na dobro i zło, a wedle tego podziału stworzyć katalog podstawowych zasad moralnych. Etyczność to ten pułap funkcjonowania moralnego jednostki, któremu przy podejmowaniu decyzji towarzyszy refleksyjne poczucie powinności wynikające z uznawanych wartości i poczucie odpowiedzialności za następstwa tych decyzji. Realizacja etyczności uwidacznia się zarówno w procesach społecznych, jak i w interakcjach ludzkich. Szczególnie etyczność jest wszechobecna w pracy socjalnej, której podstawowym celem jest „udzielanie pomocy osobom i rodzinom we wzmacnianiu i odzyskiwaniu ich zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi” (Wódz 1996: 96). Etyczność towarzyszy „przywracaniu zdolności jednostki i grup społecznych do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym i walce ze społecznym wyłączeniem, marginalizacją i wykluczeniem” (Wódz 1996: 96). Celem prezentowanego opracowania jest dokonanie i ukazanie najistotniejszych problemów etycznych, z jakimi najczęściej spotykają się w swojej pracy pracownicy socjalni, a które są związane z podejmowaniem działań na rzecz innych potrzebujących osób. Praca tego typu łączy się ze względu na swój przedmiot z pojęciem służb społecznych. Dlatego też pierwsza część rozważań poświęcona zostanie teoretycznym aspektom związanym z definicjami, istotą i zakresem pojęcia etyki. Następnie ukazane zostaną dylematy etyczne w pracy socjalnej,

które stały się przedmiotem badań wielu naukowców. W części metodologicznej zostaną natomiast przedstawione niektóre wyniki badań autorskich przeprowadzonych w Krakowie w latach 2017–2018, w różnych instytucjonalnych ośrodkach socjalnych, w których zatrudnieni są pracownicy socjalni. W części końcowej zaprezentowane będą standardy umiejętności zawodowych w pracy z drugim człowiekiem.

Pojęcie, istota i wymogi oraz zakres prawny etyki wśród pracowników społecznych

Jednym z elementów budowania etosu grupy zawodowej określającego jej miejsce i odrębność wśród pozostałych zawodów są standardy etyczne zawodu pracownika socjalnego. Możliwość ich sformułowania jest związana z istnieniem etyki zawodowej, kodeksu etycznego oraz przepisów prawnych, które przyjmują pewne normy postępowania. Przez etykę zawodową będziemy rozumieć „zespół zasad i norm określających, jak z moralnego punktu widzenia powinni zachowywać się przedstawiciele danego zawodu” (Galarowicz 1993:13). Refleksja na temat miejsca etyki w pracy socjalnej i w pomocy społecznej może być sprowadzona do trzech grup zagadnień. Po pierwsze, do zagadnień, które mają na celu ukazanie podstawowych wartości w ogólnej misji, celów i priorytetów w pracy socjalnej i pomocy społecznej. Cele pomocy społecznej oraz podstawowe priorytety działalności praktycznej są związane z takimi wartościami, jak równość społeczna, bezpieczeństwo, solidarność społeczna. Praktyka zawodowa nawiązuje do wartości osoby ludzkiej, jej prawa do wolności i samostanowienia. Druga grupa zagadnień etycznych to wprowadzanie standardów etycznych do zawodu pracownika socjalnego. Jest to związane z ogólną tendencją do określenia jasnych zasad ramowych działalności profesjonalnej, obejmującej nie tylko standardy dotyczące wykształcenia, lecz także standardy etyczne. I po trzecie, refleksja etyczna dotyczy dylematów, jakie napotykać pracownicy socjalni w trakcie wykonywania swoich obowiązków służbowych (Sokołowska 2013). Ta sfera odnosi się do praktyki pracy socjalnej ze względu na obecną w niej konieczność dokonywania ciągłych wyborów o charakterze etycznym (Reamer 1994: 54). Należy wspomnieć, że obszary odpowiedzialności etycznej są też związane z działalnością profesjonalną człowieka. Wyznaczane są przez role społeczne, role zawodowe, konkretne zadania i obowiązki, jakie przyjmuje on na siebie. W ramach roli zawodowej pracownika socjalnego wyróżnia się różne formy aktywności. Pracownik socjalny występuje zwykle w wielu rolach jednocześnie (badacza, kreatora polityki, administratora, konsultanta, trenera, kierownika lub członka zespołu, pośrednika, koordynatora przypadku; Lister 1987, zob. Kaźmierczak i in. 2013). Ich dobór pozostaje elastyczny w zależności od potrzeb środowiska, instytucji czy sytuacji klienta. Aby rozważania na temat etyki pracownika socjalnego były kompletne, należy przybliżyć definicje pracy socjalnej. Praca socjalna sięga swoją historią 1917 roku, kiedy termin ten pojawił się w nazwie amerykańskiego stowarzyszenia National Conference of Social Work. W świetle polskiej definicji prawniczej z art. 6 pkt 12 Ustawy z dnia 12 marca

2004 roku o pomocy społecznej (tekst jednolity Dz.U. 2009 Nr 175 poz. 1362 z późn. zm.) przez pracę socjalną rozumie się działalność zawodową mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie przez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi. Zgodnie z przepisem art. 119 ust. 1 przywołanej ustawy praca socjalna jest podstawowym zadaniem polskiego pracownika socjalnego. W Polsce te zadania wykonuje kilkanaście tysięcy pracowników socjalnych. Między innymi do zadań pracowników socjalnych w Polsce należy:

- 1) dokonywanie analizy i oceny zjawisk, które powodują zapotrzebowanie na świadczenia z zakresu pomocy społecznej oraz kwalifikowanie do uzyskania tych świadczeń;
- 2) udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej; skuteczne posługiwanie się przepisami prawa w realizacji tych zadań;
- 3) pomoc w uzyskiwaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskiwaniu pomocy;
- 4) udzielanie pomocy zgodnie z zasadami etyki zawodowej;
- 5) pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych;
- 6) współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii oraz skutków negatywnych zjawisk społecznych, łagodzenie skutków ubóstwa;
- 7) inicjowanie nowych form pomocy osobom i rodzinom mającym trudną sytuację życiową oraz inspirowanie powołania instytucji świadczących usługi służące poprawie sytuacji takich rodzin i osób;
- 8) współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu regionalnych programów pomocy społecznej ukierunkowanych na podniesienie stopy życia klientów (Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej: art. 119, pkt 1).

Tak ujęta ustawowo praca socjalna ściśle koresponduje z określeniem przyjętym w lipcu 2000 roku przez Zgromadzenie Ogólne Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych, skupiającej organizację zawodowe pracowników socjalnych z ponad osiemdziesięciu państw, której przez wiele lat patronowała Irena Sendlerowa z Polski. Określenie to brzmi następująco: „Praca socjalna, promuje społeczne zmiany, rozwiązywanie problemów we wzajemnych ludzkich relacjach oraz wzmocnienie i wyzwolenie ludzi dla osiągnięcia przez nich dobrostanu...”. W lipcu 2014 roku sformułowana została szersza definicja pracy socjalnej znana jako globalna definicja. Rozszerza ona spojrzenie na współczesną teorię i międzynarodową praktykę pracy socjalnej. Według niej

Praca socjalna jest profesją opartą na praktykach i dyscypliną akademicką, która promuje zmiany społeczne i rozwój, spójność społeczną oraz umocnienie i wyzwolenie ludzi. Zasady sprawiedliwości

społecznej, prawa człowieka, poszanowanie różnorodności mają kluczowe znaczenie dla pracy socjalnej. Wsparte są przez teorie pracy socjalnej, nauki społeczne, nauki humanistyczne (...) (*Globalna definicja pracy socjalnej* 2014).

Dla pracowników socjalnych niezmiernie ważne są zasady praw człowieka, które są fundamentalne w ich pracy. Nim jednak zostaną opisane, warto prześledzić prawne rozwiązania dotyczące działalności służb socjalnych, które są różne dla wielu krajów europejskich. Na przykład status pracowników socjalnych jest zróżnicowany, porównując poszczególne kraje europejskie. W wielu państwach pracownicy socjalni powiązani są z kadrą pedagogiczną (Belgia, Dania), w innych znów ze służbą zdrowia (Francja, Szwajcaria) albo z kuratelą sądową (częściowo Wielka Brytania). Wszędzie jednak występuje społeczno-opiekuńczo-wychowawczy charakter służb socjalnych (publicznych, społecznych czy nawet prywatnych), powiązany z funkcjonowaniem władz lokalnych (*Workers in local government* 1969: 17–38).

Europeizacja służb społecznych odbywa się w ramach Unii Europejskiej. Przewiduje się rozwój transgranicznych działań tych służb jako realizacji wolności traktatowych, a zwłaszcza swobody przepływu osób i pracy. Monitoringiem służb społecznych w krajach UE zajmuje się bezpośrednio Komisja Europejska, która ujednocila rozwiązania organizacyjne za pomocą bezpośrednich transferów pieniężnych czy metody projektowej. We Frankfurcie nad Menem utworzono Obserwatorium Służb Społecznych, które jest odpowiedzialne za Europejski System Informacji o Służbach Społecznych. Jest to działanie, które spowoduje większe niż dotąd ujednoczenie systemu prawnych rozwiązań zwłaszcza w aspekcie koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego w Unii Europejskiej. Należy też stwierdzić, że prawa pracownika socjalnego są także zawarte w Europejskiej Karcie Społecznej (*European Social Charter*), sporządzonej już w 1961 roku w Turynie wraz ze Zrewidowaną Europejską Kartą Społeczną z 3 maja 1996 roku. Ta druga jest przez Polskę podpisana, ale nieratyfikowana. Między innymi przepis art. 14 Europejskiej Karty Społecznej stanowi o prawie do korzystania ze służb opieki społecznej, które mają być ochroną instytucjonalną praw człowieka. Kontrolą przestrzegania karty zajmuje się Europejski Komitet Praw Społecznych (Komitet Niezależnych Ekspertów). Komitet ten między innymi sformułował negatywne opinie o Polsce w zakresie nie-
respektowania przez nasz kraj wskaźnika małego nasycenia pracownikami socjalnymi, niedoinwestowania placówek opieki społecznej, złych warunków pracy i płacy pracowników socjalnych¹. Te negatywne opinie były już formułowane w 2010 roku, niewiele zmieniło się jednak od tamtego czasu. Można nawet powiedzieć, że zaszło dużo zmian negatywnych (na przykład płace pracowników socjalnych są najniższe w całej Unii Europejskiej, brak stabilizacji pracy, zmiany zasad funkcjonowania instytucji i placówek socjalnych, narzucanie nowych zadań na pracowników bez szkoleń, na które brakuje

¹ Obecnie ustawa o pomocy społecznej w art. 110 przewiduje wskaźnik zatrudnienia w ośrodku pomocy społecznej jednego pracownika socjalnego na 2000 mieszkańców lub pracę z nie więcej niż 50 rodzinami i osobami samotnie gospodarującymi.

pieniędzy – często są to szkolenia na bardzo niskim poziomie, ciągle zmieniające się przepisy, które nie wnoszą niczego nowego, ograniczanie etatów w placówkach itp.)². Wszystko to wpływa na ciągłą rotację w zawodzie, a brak stabilności pracy powoduje, że pracownik nie wiąże się z firmą i klientami. Działania podejmowane w ramach pracy socjalnej mają charakter krótkoterminowy z uwagi na to, że pracownicy socjalni są zatrudniani od projektu do projektu³. Brak długoterminowych rozwiązań w systemie społecznym i opiekuńczym, obejmowanie stanowisk w opiece społecznej przez osoby przypadkowe, które nie identyfikują się z ważną służbą społeczną potrzebną drugiemu człowiekowi, powodują, że służba osobom potrzebującym stała się jedną z najbardziej biurokratyzowanych dziedzin, a czasami nawet działania tych służb są skierowane przeciw człowiekowi i rodzinie.

Komitet Ministrów Rady Europy sformułował zasady, jakimi powinien posługiwać się pracownik socjalny. Po pierwsze, ludzkie prawa i wolności muszą być respektowane, jednocześnie powinny one chronić osoby, które czują się zagrożone. Aby tak się działo, pracownik socjalny musi zdawać sobie sprawę z ważności wykonywania swoich obowiązków wobec klienta pomocy społecznej. Ważne są również kompetencje, jak już wcześniej była o tym mowa, a także sama interakcja, relacja pomocy między pracownikiem a klientem. Relacja pomocy to taka interakcja interpersonalna, w której osoby uczestniczące w niej czują się związane z sobą w taki sposób, że powstaje układ sprzężonych ról, w którym jedna z nich pełni rolę pomagającego, a druga wspomagane. Jej istotą jest wspólny cel, którym jest zaspokojenie potrzeb osoby potrzebującej, a nie pomagającego. Relacja ma przede wszystkim umożliwić klientowi przyjęcie odpowiedzialności za siebie i podejmowanie decyzji opartych na szerszym niż dotąd wyborze opcji (Otrębska-Popiołek 1991: 47). Pomoc nie polega na działaniach „ulepszających” klienta, lecz na wspólnej pracy nad poszukiwaniem najlepszych rozwiązań dla jego problemów. Cel relacji powinien być jasny dla obu jej stron. Są cechy, w które powinna być wyposażona osoba pomagająca, od których zależy efektywność relacji pomagania. Chodzi tu mianowicie o umiejętność komunikowania klientowi swojego rozumienia jego sytuacji, zdolność osoby pomagającej rozpoznawania i wyodrębniania problemu klienta, z którym do niej przychodzi, a także zastosowanie właściwych strategii pomagania. Jeśli pracownik pomagający skupia wszystkie te umiejętności, to zwiększa efektywność swojej praktyki, tworząc dla klienta właściwe warunki umożliwiające mu podjęcie pracy nad zmianą własnej sytuacji. Wpływ na skuteczność relacji mają również czynniki odnoszące się do cech osób wykonujących zawody pomocowe. I tak, relacja będzie tym

² Przy budowaniu standardów usług pomocy i integracji społecznej wprowadzono możliwość nowej organizacji struktury wewnętrznej w ośrodkach pomocy społecznej. Oddzielono świadczenia osłonowe od świadczenia bezpośredniej pracy socjalnej. W jakimś zakresie ta reorganizacja ma przeciwdziałać zjawisku biurokracji w świadczeniu pracy socjalnej. Pracownicy socjalni tworzący zespół pracy socjalnej mogą się więc w większym stopniu poświęcić pracy z klientem.

³ Podobnie z takimi rozwiązaniami spotykamy się w przypadku asystenta rodziny, który stanowi merytoryczne wsparcie pracownika socjalnego w pracy z rodziną niewydolną wychowawczo i z rodziną z niepełnosprawnościami.

bardziej efektywna, im pełniej przedstawiciele zawodów pomocowych będą dysponowali takimi cechami, jak na przykład: bezwarunkowa akceptacja klienta, autentyczność i spójność w działaniach, postawa empatyczna wobec innych ludzi. Ważne jest także, jak pracownik socjalny postrzega własną osobę, jakie ma pozytywne doświadczenia życiowe, ponieważ będzie to istotne w podejściu do drugiego człowieka. Im bardziej będzie on pomagający, tym bardziej będzie postrzegał prawa drugiego człowieka jako wartościowego, sprawczego, godnego zaufania, przyjaznego i optymistycznie nastawionego do świata, a siebie samego jako osobę kompetentną, godną zaufania, wartościową i potrzebną innym, im mocniej będzie się koncentrował na ludziach, a nie na rzeczach, prezentując podmiotowy stosunek do klientów, empatię, będąc jednocześnie świadomym własnej motywacji do pomagania, tym jego działania będą efektywniejsze i skuteczniejsze⁴. Louise Johnson (1992: 93), pisząc o efektywności osoby pomagającej, wskazuje, że będzie nią osoba, która nosi w sobie przekonania, że inni ludzie:

- 1) bardziej mogą, niż nie mogą;
- 2) są bardziej przyjacielscy niż wrodzy;
- 3) są bardziej godni niż niegodni;
- 4) wewnątrznie motywowani bardziej niż zewnętrznie;
- 5) niezależni bardziej niż zależni;
- 6) bardziej pomocni niż utrudniający.

Jednocześnie osoba pomagająca powinna być bardziej nastawiona na zwiększanie obszarów wolności klienta niż na kontrolowanie go, rozszerzać katalog problemów niż zawężać, pełniej odkrywać siebie, swoje poglądy, uczucia niż je ukrywać, powinna być zdecydowanie zaangażowana w relację z klientem niż wyobcowana z niej, mocniej zorientowana na proces niż na osiągnięcie celów, altruistyczna niż narcystyczna. Powyższe elementy nie gwarantują sukcesu, ułatwiają jednak budowanie relacji między pomagającym a klientem. Jej jakość jest kluczowym czynnikiem wpływającym na rezultat procesu pomagania.

Dokonując próby podsumowania refleksji różnych autorów na temat osoby pomagającej, mających wpływ na efektywność procesu pomagania, można wskazać na pewne elementy, które są pomocne w pracy pracownika socjalnego z klientem pomocy społecznej. Na pewno należy wymienić: kompetencje zawodowe, samoświadomość osoby pomagającej, czyli świadomość siebie, własnych wartości, uczuć, ograniczeń, prowadząca do większej autentyczności w relacji z klientem i spójności samego siebie, szczerść jako warunek budowania zaufania w relacji z klientem, empatia i rozumienie sytuacji klienta oraz pozytywny stosunek, szacunek wobec klienta, umiejętność poszanowania jego godności i prawa do samodecydowania, postawa akceptacji osoby klienta, ciepły, ale jednocześnie konkretny stosunek zakładający umiejętność okazywania mu troski

⁴ Pomocnym narzędziem staje się tutaj prowadzenie superwizji pracy socjalnej z pracownikami socjalnymi. Ta praktyka wsparcia edukacyjnego, doradczego, emocjonalnego, etycznego nie zawsze jednak przyniesie pożądane rezultaty, jeśli kadra menedżerska pomocy społecznej sama z niej nie skorzysta. Kierownictwo musi mieć informację zwrotną na temat strategii pracy z zespołem.

przy jednoczesnym przekazywaniu mu informacji w sposób klarowny. Według Jeffrey A. Kottlera (2003: 58) poza cechami osób pomagających na skuteczność udzielanej pomocy wpływa jakość więzi, jaka powstaje między klientem a pomagającym. Analizy wskazują, że najlepsze rezultaty osiąga się, gdy zarówno pomagający, jak i klient angażują się w proces pomagania, zostają przyjęte określone role – klient demonstruje i wyraża przywiązanie do pomagającego, natomiast pomagający aktywnie z nim współpracuje. Między pomagającym a klientem daje się zauważyć spontaniczność i obustronne zrozumienie. To, co się dzieje między osobą pomagającą a osobą korzystającą z pomocy, ma charakter dynamiczny. Nazywane jest również więzią terapeutyczną/relacją terapeutyczną/pomocową, przymierzem służącym pomaganiu. Satysfakcjonująca relacja to taka, w której obecne są: zaufanie, empatia, autentyczność, troska, szczerść, opiekuńczość, szacunek, tolerancja, akceptacja, uczciwość, zaangażowanie. Taka relacja rozwija się dynamicznie wraz z trwaniem procesu pomagania. Pracownik socjalny nie przyjmuje pozycji nadrzędnej względem klienta. Podejmuje raczej działania w celu wzmocnienia jego wysiłku w stronę aktywnego uczestnictwa w relacji pomocowej z pozycji pełnoprawnego partnera od początku do końca jej trwania. Kluczowymi wyznacznikami partnerstwa są następujące założenia:

- 1) klient i pracownik socjalny wspólnie uczestniczą w podejmowaniu decyzji dotyczących problemów i celów pracy, a także negocjują plan, dzięki któremu będą one mogły zostać osiągnięte;
- 2) klient i pracownik socjalny wnoszą do partnerstwa różne, ale równie ważne zasoby, przyczyniające się do rozwiązania problemów klienta;
- 3) pracownik socjalny jest ekspertem w ułatwianiu przebiegu procesu rozwiązywania problemów i zabezpiecza klientowi uczestnictwo w tym procesie;
- 4) profesjonalne wartości są ważnym elementem partnerstwa, szczególnie te odnoszące się do godności osoby ludzkiej i jej prawa do samostanowienia o sobie.

Szacunek, a tym samym etyczne zachowanie pracownika wobec drugiego człowieka potrzebującego może wyrazić się poprzez:

- 1) traktowanie ludzi bardziej w kategoriach ich niepowtarzalności niż w kategoriach diagnozy, zaburzeń, problemów, chorób czy przypadków;
- 2) włączanie do procesu rozwiązywania problemów klienta jego zasobów, aktywów, mocnych stron;
- 3) maksymalne motywowanie klienta do aktywnego uczestnictwa w procesie;
- 4) utrzymywanie wspólnej odpowiedzialności z klientem za przebieg procesu rozwiązywania jego problemów;
- 5) uważne komunikowanie klientom szacunku poprzez słowa, gesty i zachowania (Kottler 2003: 67–69).

Współpraca w zakresie partnerstwa klient–pracownik socjalny jest najważniejsza i bez jej istnienia nie ma możliwości skutecznego rozwiązywania problemów klienta. Mimo istnienia różnych podejść teoretycznych do pracy socjalnej wspólne dla nich wszystkich jest odwołanie do kanonu wartości wpisanych w misję pracy socjalnej, czyniąc ją unikatową i różną od misji innych zawodów związanych z profesjonalnym pomaganiem.

Należy do nich przede wszystkim sprawiedliwość społeczna, godność i wartość osoby ludzkiej, uczciwość, znaczenie relacji międzyludzkich, wiedza i kompetencje. Aby móc je realizować, pracownik socjalny powinien mieć świadomość swoich osobistych wartości, preferencji, uprzedzeń i stereotypów, słabych punktów, stosowanych strategii zachowania. Jest ona niezbędna do rozumienia nie tylko samego siebie, lecz także podjęcia przez pracownika socjalnego odpowiedzialności za siebie i własne decyzje w ramach zawiązującej się relacji z klientem.

Frederic G. Reamer (2000: 355–366) skonstruował wieloetapowy proces podejmowania decyzji etycznych przez pracownika socjalnego. Kluczowymi jego momentami są: identyfikacja etycznych zasad, które odnoszą się do danej sytuacji, ustanowienie priorytetów wśród zasad, ocena potencjalnego ryzyka i konsekwencji wynikających z przyjęcia określonego kierunku działania, identyfikacja istotnych warunków, które mogłyby zakłócić standardowe stosowanie zasad etycznych, wyliczanie przepisów i środków ostrożności niezbędnych do sprostania wyborowi określonego sposobu działania, ewaluacja podjętej decyzji w kontekście etycznej i profesjonalnej odpowiedzialności. Inni badacze (Compton, Galaway, Cournoyer 2005: 52–58) wskazują ponadto na siedem, ich zdaniem, podstawowych elementów profesjonalnej relacji w pracy socjalnej. Są to:

- 1) troska o innych – postawa łącząca ciepło, szczerą sympatię, życzliwość, wsparcie i zainteresowanie klientem; komunikowanie prawdziwej chęci zrozumienia „klienta w jego sytuacji”;
- 2) zaangażowanie i zobowiązanie, które stanowią podstawę rozumienia istoty odpowiedzialności za sytuację pomocy (tworzenie klimatu sprzyjającego przyjęciu pomocy przez klienta; tworzenie perspektywy dla lepszego rozumienia potrzeb czy problemów klienta, oparte na własnej wiedzy i doświadczeniu; dostarczanie struktury myślenia o potrzebach czy problemach; dostarczanie informacji na temat potrzebnych środków i pomoc w ich uzyskaniu przez klienta;
- 3) akceptacja klienta, która staje się możliwa dzięki procesom poznawania, podejmowania wysiłków w celu zrozumienia rzeczywistości i doświadczeń innych oraz indywidualizacji, czyli zdolności do widzenia osób jako unikatowych istot ludzkich z ich własnymi uczuciami, myślami i doświadczeniami;
- 4) zaufanie i nadzieja, które znajdują swój wyraz w wierze pracownika socjalnego w możliwości, potencjał klienta oraz nadziei na uruchomienie procesu zmiany jego sytuacji, jak również w ufności we własne możliwości, kompetencje, siłę i sprawczość działania;
- 5) empatia rozumiana jako zdolność: (a) komunikowania, że rozumie się sytuację klienta, (b) spostrzegania świata z perspektywy innych, (c) poznania świata drugiego człowieka, (d) przedstawiania własnej wyobraźni na myślenie, odczuwanie i działania innej osoby. Empatia umożliwia pokonanie głównych przeszkód w komunikacji interpersonalnej. Słuchanie empatyczne umożliwia nawiązanie pogłębionego kontaktu z drugim człowiekiem. Nie jest celem samym w sobie, ale środkiem budowania więzi między ludźmi;

- 6) autorytet i władza – praca socjalna posiada status zawodu, którego przedstawiciele posługują się różnym stopniem władzy uprawniającej do podejmowania interwencji w życie klientów;
- 7) autentyczność i zgodność.

W pracy socjalnej mamy do czynienia z dwoma rodzajami relacji: relacją powierniczą i relacją terapeutyczną (Johner 2006: 27). Klient wierzy i ufa pracownikowi socjalnemu, jednocześnie będąc zależnym od jego oceny i porady. Jako powiernik pracownik socjalny jest zobowiązany praktykować w sposób uczciwy i postępować zgodnie z profesjonalnymi standardami oraz szanować godność klienta. Relacja powiernicza opiera się na nierówności praw i odpowiedzialności. To po stronie pracownika socjalnego leży obowiązek bycia świadomym władzy, jaką posiada, i praktykowania w sposób etyczny (Davis 2001: 34). Terapeutyczny aspekt relacji zakłada zdolność pracownika socjalnego do wykorzystania w swojej praktyce, zogniskowanej na pomoc klientowi, swojej wiedzy i swoich umiejętności zgodnie z obowiązującymi standardami. Relacja powiernicza zakłada wiarę i ufność klienta w uczciwość i szczerść pracownika socjalnego, który w tym wymiarze relacyjnym ma obowiązek działać przede wszystkim na rzecz dobra klienta, w jego interesie i dla jego korzyści. Duże znaczenie dla stosowanych strategii radzenia sobie z trudnymi do rozwiązywania dylematami etycznymi ma identyfikacja z własnym zawodem oraz udzielenie sobie odpowiedzi na pytanie, kim jestem, będąc pracownikiem socjalnym, i po co nim jestem. Tożsamość zawodowa i motywacja związana z wykonywaniem swojego zawodu wpływają niewątpliwie na jakość podejmowanych działań profesjonalnych. Wiadomo, że można ponosić odpowiedzialność tylko za to, na co się ma wpływ, a także za to, co i jak się zrobi oraz czego się zaniecha. Pojawia się zatem pytanie o zakres odpowiedzialności pracownika socjalnego. Każdy element jego aktywności zawodowej może budzić wątpliwości etyczne, gdyż pracuje z człowiekiem.

Metodologiczne podstawy badań własnych

Podejmując zagadnienie postaw etycznych i nieetycznych u pracowników socjalnych wobec podopiecznych, należy mieć na uwadze szeroki zakres spraw i problemów, z jakimi stykają się owi pracownicy w trakcie realizacji powierzonych im zadań. Praca pracownika socjalnego może wywoływać ryzykowne zachowania, szczególnie wówczas, gdy chodzi o podejmowanie decyzji w stosunku do klientów, z którymi pracują. Klienci pomocy społecznej pochodzą z różnych środowisk. Są to środowiska ludzi uzależnionych, cierpiących na różne choroby i dolegliwości, bardzo często zdemoralizowanych, niedostosowanych. Mogą to być rodziny niewydolne wychowawczo, osoby ubogie, przejawiające trudności w adaptacji społecznej, co często przekłada się na ich wychowanie, a co za tym idzie zachowania w różnych sytuacjach.

Jak wskazuje Andrzej Olubiński (2004: 57), wielu pracowników socjalnych (bez względu na poziom wykształcenia) w praktyce często posługuje się wiedzą emocjonalną, subiektywną, niezwyfikowaną empirycznie. Nawet jeśli operują wiedzą naukową,

to często łączą ją z wiedzą prywatną wywodzącą się z ich doświadczeń życiowych czy określonej obyczajowości. Tak więc zarówno w zależności od rodzaju sprawy czy wagi problemu, z jakim styka się udzielający pomocy, jak i wobec różnych kategorii podopiecznych jeden pracownik może ujawniać nie jedną, lecz wiele postaw. Wydaje się więc, iż próba jakiegokolwiek generalizacji w tym zakresie wydaje się niemożliwa, chociażby z uwagi na tak szerokie spektrum problemów i kategorii podopiecznych, z jakimi mają do czynienia pracownicy socjalni.

Aby dowiedzieć się, jak radzą sobie pracownicy socjalni ze swoimi klientami, przeprowadzono badania diagnostyczne w ośrodkach pomocy społecznej funkcjonujących na terenie miasta Krakowa, w okresie od marca 2017 do końca grudnia 2018 roku. Celem niniejszych badań była diagnoza zachowań i postaw pracowników socjalnych w pracy z klientem. Interesowały nas także trudności, z którymi stykają się pracownicy socjalni na co dzień z podopiecznymi. Metodą badań był sondaż diagnostyczny, natomiast narzędziem – autorski kwestionariusz ankiety do badania problemów zawodowych. Dobór próby badawczej był celowy. Kwestionariusz dla pracowników socjalnych oraz kwestionariusz dla beneficjentów ośrodków pomocy społecznej zostały przygotowane na podstawie opisanych przez Brendę Dubois i Karłę Krosgrud Miley narzędzi badawczych służących do badania postaw pracowników socjalnych (Dubois, Krosgrud Miley 1999: 132–145), a także na podstawie Kodeksu Etycznego Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych. Kwestionariusz dla pracowników socjalnych składał się z pytań dotyczących trudności w pracy z klientami, z którymi stykają się na co dzień pracownicy. Pytania te miały charakter otwarty i odnosiły się do spraw motywacji, tożsamości zawodowej, dylematów, z którymi na co dzień mają do czynienia w pracy z klientem, oraz do odpowiedzialności za podejmowane decyzje. Ponadto w ankiecie znalazły się pytania zamknięte, które dotyczyły: poziomu, typu wykształcenia i stażu pracy pracowników ośrodków pomocy społecznej, ich liczby, struktury zatrudnienia, zasobów materialnych, lokalowych ośrodków pomocy społecznej i instytucji pomocowych oraz warunków pracy i współpracy z innymi instytucjami. Przebadano tym kwestionariuszem 25 krakowskich pracowników socjalnych, pracujących w badanych ośrodkach, jak również pracujących w miejskim ośrodku pomocy społecznej. Kluczowe znaczenie miało jednak uzyskanie odpowiedzi na główne pytania badawcze tej publikacji. Były to odpowiedzi klientów instytucji socjalnych. Pytania do nich skierowane brzmiały następująco:

- 1) Jaką opinię o pracownikach socjalnych mają badani klienci pomocy społecznej?
- 2) Czy udzielane wsparcie ze strony pracownika socjalnego było skuteczne i czy pomogło w rozwiązaniu problemów klienta?

Ponadto badanie pozwoliło uzyskać odpowiedzi na dwa istotne pytania dotyczące stygmatyzującego wymiaru kontaktów z instytucjami pomocy społecznej i pracownikami socjalnymi:

- 1) Czy kontakt z pracownikiem socjalnym ma charakter naznaczający?
lub
- 2) Czy korzystanie z pomocy ośrodka było źródłem wstydu i dyskomfortu?

Część pytań dotyczyła ponadto bezpośrednich relacji klienta z pracownikiem – sytuacji występowania nieporozumień między klientem a pracownikiem, zadowolenia z częstotliwości i komfortu kontaktów oraz trudności w skontaktowaniu się z pracownikiem socjalnym. Trzeba podkreślić innowacyjny charakter badania, ponieważ mało jest badań, które bezpośrednio analizują zachowania w pracy pracowników socjalnych na podstawie opinii klientów pomocy społecznej. Wyniki badania opinii beneficjentów pomocy społecznej o pracy pracowników socjalnych dostarczyły danych na temat ich zadowolenia z otrzymywanej pomocy i wsparcia, co pozwoliło na wyciągnięcie wniosków, które mogą rzutować na dalszą pracę pracowników i ich profesjonalne podejście do klienta. Oczywiście należałoby pogłębić badania i przebadać dużo większą próbę badawczą, ale i te badania przeprowadzone na mniejszej próbie beneficjentów dają możliwość rozeznania problemu badawczego.

Były to badania prowadzone przez autorki z klientami pomocy społecznej w ramach projektu socjalnego pod tytułem „Postawy, z jakimi stykają się klienci pomocy społecznej, w różnych ośrodkach socjalnych”. W trakcie realizacji projektu przebadano 200 osób, z tego 60 rodzin korzystających ze świadczeń pomocy społecznej w ośrodku pomocy społecznej w dzielnicy Śródmieście, 60 kobiet – matek samotnie wychowujących dzieci w dwóch ośrodkach socjalnych w Krakowie (ośrodki dla matek samotnie wychowujących dzieci), 50 mężczyzn z noclegowni dla bezdomnych mężczyzn i 30 kobiet z przytuliska dla bezdomnych kobiet. Ze względu na objętość publikacji tylko niektóre z wyników pragniemy przytoczyć w tym artykule.

Wyniki badań własnych

Wielowymiarowość działania pracownika socjalnego, czyli stosowanie w pracy zawodowej metod, zasad oraz świadomość złożoności zadań i problemów społecznych, sprawia, że wykonywanie tego zawodu jest trudne i rodzi wiele dylematów. Dotyczą one chociażby współpracy z klientem i konieczności kontrolowania go czy też podporządkowania się wymogom instytucji, w której jest zatrudniony, a także autonomii działania. Pracownicy socjalni napotykają w swojej pracy różnorodne przeszkody. Najczęściej wymieniane przez pracowników socjalnych są obciążenia związane z nadmiarem dokumentacji, o czym świadczą odpowiedzi aż 97% pracowników, ograniczenia czasowe podkreśla 45% pracowników oraz brak wystarczających środków finansowych – 88% pracowników lub aktywność tych środków wskazana przez 69% pracowników (jeżeli trwa projekt na dany temat, to środki są do dyspozycji, natomiast po zamknięciu projektów klienci pozostają bez środków), co wpływa negatywnie na efektywność działania oraz zadowolenie z pracy. Na pracę z klientami mają wpływ zmieniające się przepisy prawne, co wskazało aż 88% pracowników, brak możliwości podejmowania samodzielnej decyzji – 85% wskazań oraz wykonywanie działań tylko zgodnie z wytycznymi ustawowymi (64%), które niejednokrotnie paraliżują samodzielność i inicjatywę pracowników socjalnych. Ten stan rzeczy potęguje jeszcze niski prestiż zawodu (89% wskazań) i zbyt niskie wynagrodzenie za

pracę (99%), bardzo szybkie wypalanie się w zawodzie, brak szkoleń dla szeregowych pracowników (78%), mała dostępność terapeutów (88%), superwizji (75%), na których byłaby możliwość przepracowania trudnych problemów i dylematów, które towarzyszą im w każdej skomplikowanej sprawie.

Do najważniejszych utrudnień w pracy zawodowej dotyczących kontaktów z klientami badani pracownicy socjalni zaliczyli: roszczeniowość (75,24%), nerwowość (66%), negatywny stosunek do urzędników (30,48%), egocentryzm (27,62%) oraz różnego rodzaju zaburzenia (somatyczne, psychiczne, osobowościowe) – 46%.

Badania pokazały, że najczęstszymi negatywnymi postawami ze strony pracowników socjalnych, z jakimi spotykają się klienci, są: bezradność w załatwieniu sprawy klienta (39%), zasłanianie się przepisami (48%), upokarzanie, poniżanie i wyśmiewanie klienta (34%), wykorzystywanie swojego stanowiska do manipulacji klientem (23%), wywyższanie się w stosunku do klienta (37%), brak nawiązywania komunikacji (35%), brak empatii, wczuwania się w sprawy klienta (39%), rutynowe działania (33%), stronniczość działania pracownika (45%), brak wskazań dobrych rozwiązań dla klienta, który oczekuje poprowadzenia go w przepisach prawnych i socjalnych (32%), niewywiązywanie się pracownika z podpisanego kontraktu (14%), zaniedbywanie spraw ważnych dla klienta (22%), wyłudzenie środków trwałych za opiekę lub świadczenie (9%), brak czasu dla klienta, niesłuchanie klienta, tylko wypełnianie dokumentów (48%), brak szybkiej reakcji na zdarzenie losowe (34%), urzędnicza postawa, działanie tylko według przepisów prawnych (37%), ambiwalentna postawa (raz pozytywna, innym razem negatywna wobec tego samego klienta – 23%).

Z przeprowadzonych badań nasuwa się wniosek, że najczęstszymi przyczynami niewłaściwych zachowań wśród pracowników, co przekłada się na negatywne relacje z podopiecznymi, ale również ze współpracownikami, były: wyczerpanie emocjonalne (65%), stopniowy zanik uczuciowości (39%), negatywny sposób postrzegania świata (45%). Bardzo często te niewłaściwe zachowania pracowników wypływają z wypalenia zawodowego, co pokazują zarówno badania polskie, jak i światowe, które po raz pierwszy na gruncie polski zostały przeniesione w latach dziewięćdziesiątych XX wieku. Po raz pierwszy zespół objawowo-etiologicalzny wypalenia został opisany przez Helenę Sęk (2005). W wielu publikacjach wypalenie zawodowe, które przyczynia się do ryzykownych, a tym samym niewłaściwych postaw pracowników pomocy społecznej, przedstawiane jest w postaci następujących zjawisk: uczucia złości w sytuacji, gdy beneficjent ponownie ubiega się o udzielenie mu pomocy, wyczerpania emocjonalnego – poczucia odpływu sił i pustki wywołanej nadmiernymi wymaganiami psychologicznymi i emocjonalnymi, depersonalizacji – bezdusności i cynizmu oraz obniżenia wrażliwości wobec innych ludzi, obniżenia oceny własnych dokonań – przekonania, że własne działania i wysiłki są mało warte i niewykorzystywane, wręcz marnotrawione, znudzenia warunkowanego monotonią podejmowanych działań. Augustyn Bańka (2019: 141–155) natomiast, definiując przyczyny wypalenia zawodowego, które w znacznym stopniu obniżają wydajność pracy i wpływają na zachowania etyczne pracowników, wymienia: brak perspektyw na przyszłość, zanik motywacji do pracy, złą sytuację

ekonomiczną i bytową pracowników socjalnych. Na podstawie analizy wyników badań własnych oraz przeglądu i porównania badań niektórych badaczy, którzy zajmowali się zagadnieniami profesjonalizmu pracowników socjalnych, w tym etyki zawodu – między innymi badań J. Szmagałskiego (1994, 2009), E. Kantowicz (2001, 2012), A. Olubińskiego (2004), J. Krzyszkowskiego (2005), J.M. Barbiera (2006), D. Trawkowskiej (2006), M. Czechowskiej-Bielugi (2013), A. Weissbrot-Koziarskiej (2014) czy A. Kanios (2015) – można wysnuć wniosek, że pochodną działań warunkującą destrukcję funkcjonowania działania zawodowego i społecznego pracownika są czynniki indywidualne i organizacyjne. Do czynników indywidualnych można zaliczyć: sztywność postaw w aspekcie interpretacji roli zawodowej oraz systemu wartości, brak akceptacji zachodzących zmian polityczno-społecznych, sztywność intelektualną objawiającą się sceptycyzmem wobec otwartości na przyswajanie wiedzy i konieczności interpretacji pozytywnej stałego kształcenia, niedostosowanie charakteru pracy do cech osobowych i temperamentalnych, spadek motywacji do pracy, zmienność prezentowania postaw, konflikt wewnętrzny wynikający z niejednoznacznej akceptacji roli zawodowej, brak realności tworzenia właściwych potrzeb związanych z eksploatacją własnej osoby, przyjmowanie wielu obowiązków naraz, przenoszenie swoich nieuporządkowanych spraw rodzinnych na grunt zawodowy, najczęściej na klienta, złe doświadczenia wyniesione z domu rodzinnego, brak empatii ze względu na rutynę działań lub na sytuację, którą pracownik przeżywał sam lub wielu jego klientów, niecierpanie radości z pomocy innym ludziom, brak przygotowania na sytuacje stresujące, w których należy bardzo szybko reagować, przypadkową lub wymuszoną pracę w służbach socjalnych. Na zachowania pracowników w stosunku do klientów wpływają również czynniki zewnętrzne, takie jak: dezaktualizacja zawodowa polegająca na negowaniu struktur organizacyjnych wykonywanej pracy, nieadekwatność w określaniu celów i niejednoznaczność dążeń oraz informacji, konflikt ról polegający na sprzeczności wymagań i oczekiwań między pracownikiem a zwierzchnikiem oraz między prawodawstwem a strukturą organizacji pracy społecznej, złe nawyki pracy polegające na negatywnym realizowaniu zadań, jak również niewłaściwy styl kierowania oraz brak współpracy z instytucjami informacyjno-doradczymi (Bągiel, Kurcz 2003: 14–17).

Standardy i wskazówki dla pracowników socjalnych

Dylematy etyczne towarzyszą pracownikom socjalnym w ich codziennej pracy z klientami, jednak odwołanie do opracowanych dla nich standardów i wskazówek może w znacznym stopniu ułatwić profesjonalistom pracy socjalnej rozwiązywanie trudnych sytuacji. Wśród wielu, warto zwrócić uwagę na:

- 1) zabezpieczenie niezbędnych warunków wstępnych indywidualnego działania, takich jak życie, zdrowie, żywność, dach nad głową; równowaga psychiczna ma pierwszeństwo nad ochroną przed krzywdą wynikającą z kłamstwa, zaangażowania w oszustwo czy złamanie poufności;

- 2) prawo jednostki do niezbędnych warunków wstępnych działania ma pierwszeństwo przed prawem innych jednostek do wolności;
- 3) prawo jednostki do wolności ma pierwszeństwo przed jej prawem do dobrego samopoczucia;
- 4) zobowiązanie do przestrzegania praw, zasad, przepisów, na które dana osoba z własnej woli wyraziła zgodę, ma przewagę nad jej prawem do dobrowolnego angażowania się w działania sprzeczne z tymi prawami, zasadami i przepisami;
- 5) w przypadkach konfliktowych prawo jednostki do dobrego samopoczucia może przeważać nad regułami i ustanowieniami dobrowolnych stowarzyszeń;
- 6) obowiązek zapobiegania szkodom podstawowym, takim jak głód, i promowania dóbr publicznych, takich jak mieszkalnictwo; edukacja i pomoc publiczna ma przewagę nad prawem do zachowania swojej własności. Podstawowe zasady relacji pracownik socjalny a klient wpisane są w kodeks etyki zawodowej. Dotyczą przede wszystkim prawa klienta do autonomii i podmiotowości. Zawód pracownika socjalnego to typowy zawód środka, znajdujący się w samym centrum różnych dylematów. Można mówić o szeroko rozumianym konflikcie interesów, opinii, perspektyw i pozycji w dziedzinie świadczenia usług. Oczekiwania kierowane pod adresem pracowników socjalnych często bywają sprzeczne, a ich autonomia jest wątpliwa. W przypadku zawodu pracownika socjalnego głównym ograniczeniem autonomii jest podwójna odpowiedzialność zawodowa będąca zobowiązaniem do respektowania wymagań pracodawców, które z kolei są często ograniczeniem profesjonalnego działania i respektowania odpowiedzialności w stosunku do klientów (Bieńko 2012: 97–98). Zawód pracownika socjalnego zaliczany jest do zawodów trudnych. Niestety, w Polsce jest zawodem słabo wynagradzanym, o niskim prestiżu społecznym. Jednocześnie od osób profesjonalnie pomagających wymaga się posiadania wysokich kompetencji.

Zgodnie ze standardami Amerykańskiego Stowarzyszenia Pracowników Socjalnych pracownik socjalny powinien cechować się pewnymi umiejętnościami, do których należą:

- 1) umiejętność słuchania ze zrozumieniem;
- 2) umiejętność dyskusowania na temat drażliwych problemów podopiecznych i ich rodzin;
- 3) tworzenie klimatu rozmowy, tak aby nie wzbudzać w rozmówcy poczucia zagrożenia i negatywnych emocji (Urbanek 2010: 19).

Istotną rolę odgrywają również kompetencje diagnostyczne, do których Aleksander Nocuń i Jerzy Szmagański (1998: 22) zaliczają:

- 1) umiejętności pozyskiwania danych i informacji istotnych dla analizy historii indywidualnego przypadku, sporządzanie diagnozy sytuacji życiowej osoby lub rodziny, umiejętne stosowanie podstaw wiedzy teoretycznej z zakresu psychologii i diagnozy, aby w sposób umiejętny obserwować zachowania werbalne oraz niewerbalne osób i reagować na te sygnały;
- 2) umiejętności mediacyjne w sytuacjach konfliktów między stronami danego postępowania.

Przedstawiciele profesji społecznych powinni kierować się w swojej działalności zawodowej wartościami pracy socjalnej, które zdaniem E. Kantowicz (2001: 22–23) są następujące:

1. Najważniejszą wartością w pracy socjalnej jest człowiek, który ma prawo do życia, rozwoju i uczestnictwa społecznego, w tym prawo do samostanowienia.
2. Dobry pracownik socjalny musi łączyć trzy cechy: kompetencje zawodowe, doświadczenie życiowe i autentyczne zainteresowanie drugim człowiekiem oraz chęć niesienia pomocy.
3. Wszyscy są równi w dostępie do usług socjalnych – nikt nie może być dyskryminowany.
4. Każda interwencja socjalna powinna być dopasowana do indywidualnej osoby i rodziny, nie należy stosować utartych schematów.
5. Klient ma prawo do pełnej informacji o swojej sytuacji oraz stosowanych wobec niego procedurach interwencji socjalnej.
6. Klient stanowi główne źródło informacji o sobie i jego sytuacji oraz doświadczanych problemach.
7. Pracownik socjalny powinien postrzegać problemy klienta z jego punktu widzenia, przyjmując postawę zrozumienia i życzliwości. Powinien być osobą, która pomaga jednostce w analizowaniu kontekstu i przyczyn problemów w celu wspólnego ich pokonywania.
8. Pracownika socjalnego obowiązuje postawa tolerancji wobec klienta, jego poglądy i zachowanie nie mogą mieć wpływu na zawodową ocenę sytuacji i podejmowanie decyzji.
9. W swojej działalności zawodowej pracownik socjalny powinien zawsze kierować się zasadą odpowiedzialności, bezstronności i sprawiedliwości społecznej, w duchu poszanowania godności praw podopiecznego.
10. Pracownik socjalny powinien mieć świadomość, że prowadząc swoją działalność zawodową w określonej przestrzeni społecznej, w strukturze instytucjonalnej może korzystać z otaczających go zasobów oraz współpracować z innymi osobami i instytucjami, które są zaangażowane w proces pomocy.

Stosunek pracownika socjalnego wobec podopiecznych jest niezmiernie ważny z punktu widzenia efektywności pracy socjalnej. Przyjęta postawa pracownika rzutuje na całość oddziaływań wobec klienta. W pracy socjalnej postuluje się taki wymiar relacji międzyludzkich, które są oparte na wzajemnym zaufaniu i zrozumieniu między klientem, podopiecznym a pracownikiem socjalnym. Jednakże, jak wynika z powyższego przeglądu badań nad postawami etycznymi wobec klientów, zachowania te są dalekie od postulowanych standardów etyki zawodowej. Jeżeli pracownik socjalny nie akceptuje podopiecznego, przypisuje mu od razu negatywne intencje i motywy postępowania, nie jest wówczas w stanie budować atmosfery wzajemnego szacunku jako istotnej podstawy relacji międzyludzkich w sytuacji pomocowej. Badania własne i analiza literatury przedmiotu wykazały, że charakterystycznym rysem kontaktów pracowników socjalnych z beneficjentami pomocy społecznej jest tak zwany służbowy stosunek pracowników względem podopiecznych. Ponad ⅔ badanych pracowników (około 68%) wskazywało

bowiem, iż udzielanie pomocy potrzebującym należy po prostu do „zakresu ich obowiązków”, i nie widziało związku swoich działań z naruszeniem etyki zawodowej. Mało który pracownik odnosi się do etyki i kodeksu etycznego. Pracownicy socjalni wykonują często swój zawód tak jak urzędnicy administracyjni. Taka postawa nie powinna mieć miejsca w instytucjach pomocowych, do których udają się najczęściej osoby w kryzysach, obciążone problemami psychosocjalnymi. Osoby te przychodzą pełne nadziei, że znajdą zrozumienie, współczucie i pomoc. Badania wykazały również, że niektórzy z pracowników socjalnych przypisywali negatywne cechy i intencje swoim podopiecznym. Stosowali też wobec swych klientów groźby i ciągłe kontrole, które i tak w niczym nie pomagały, były tylko elementem nieustannego nękania osób i ich rodzin. Z badań wynika również, że większość badanych klientów ośrodków pomocy społecznej jest jednak zadowolona z postaw pracowników socjalnych. Ich interakcje są pozytywne. Respondenci wypowiedzieli się, że mogą liczyć na pracownika, że mają do niego zaufanie. Jak wskazują wyniki badań prowadzonych wśród pracowników socjalnych, 73% z nich deklaruje, że całą pracę socjalną z klientem podporządkowują przepisom prawnym i robią to w zakresie ogólnie rozumianego dobra społecznego. Natomiast 21% pracowników jest gotowych do poświęceń na rzecz podopiecznych, co wyraża się w twierdzeniu, iż dobro klientów jest ważniejsze od wysiłku i trudu tejże pracy, 5% pracowników przedkłada dobro swoich beneficjentów nad gratyfikację finansową związaną z wykonywanym zawodem.

Konkludując, proces kształtowania właściwych postaw etycznych musi stać się integralną częścią programów nauczania na poziomie przygotowania zawodowego do pracy socjalnej. Szczególna odpowiedzialność w tym zakresie spoczywa na uniwersytetach, tam bowiem kształcą się przyszłą kadrę służb społecznych. Ponadto pracownik socjalny w ramach swojej pracy powinien być ciągle szkolony z zakresu norm etycznych i ich przestrzegania. Do zawodu nie mogą trafiać przypadkowi ludzie, którzy nie identyfikują się z wykonywaną służbą. Konieczne jest zagwarantowanie pomocy konsultacyjno-terapeutycznej dla pracowników socjalnych, którzy pracują z trudnymi przypadkami, jak również zajęcia superwizyjne oraz relaksacyjne pozwalające odpocząć pracownikowi po pracy. Pracownicy powinni się doskonalić w zakresie komunikacji i autopercepcji pozwalającej na budowanie pozytywnych, adekwatnych systemów wartości i określanie właściwych postaw w realizacji potrzeb. Bardzo ważne jest także, aby pracownik socjalny umiał zadbać o swój zdrowy styl życia przejawiający się w realizacji zainteresowań poza środowiskiem pracy, o zdrowie i akceptację siebie oraz wypracowanie poczucia bezpieczeństwa. Taki stan pozwoli na dawanie ludziom w potrzebie wiele energii życiowej, której klienci pomocy społecznej bardzo potrzebują. Krąg dylematów pracy socjalnej wykonywanej przez pracowników socjalnych rodziny ujawnia, że praca socjalna nie może obyć się bez rozważnego, spolegliwego podejmowania decyzji razem z klientem. Motywowanie klienta do rozwiązania problemu, z jakim się boryka, podejmowanie decyzji o formach wsparcia podopiecznego, to najtrudniejsze i jednocześnie wymagające ogromnej wrażliwości wyzwanie, jakie stoi przed profesjonalistami pracy socjalnej.

Bibliografia

- Bańka A. (2019). *Czynniki wypalania się zawodowego wśród pracowników zajmujących się pomaganiem ludziom*; https://www.researchgate.net/profile/Augustyn_Banka/publication/309112775_Czynniki_wypalania_sie_zawodowego_wsrod_pracownikow_zajmujacych_sie_pomaganiem_ludziom/links/57ffa2b108aebab2012baf99/Czynniki-wypalania-sie-zawodowego-wsrod-pracownikow-zajmujacych-sie-pomaganiem-ludziom.pdf (dostęp: 18.03.2019).
- Barbier J.M. (2006). *Działanie w kształceniu i pracy socjalnej*, tłum. G. Karbowska. Wydawnictwo Śląsk, Katowice.
- Bieńko M. (2012). *Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości pracownika socjalnego (na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie)*, w: M. Rymśza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*. Wydawnictwo Instytut Spraw Publicznych, Warszawa.
- Brammer L.M. (1984). *Kontakty służące pomaganiu. Procesy i umiejętności*, tłum. J. Mieścicki, M. Żardecka. Polskie Towarzystwo Psychologiczne, Warszawa.
- Brażel J., Kurcz A. (2003). *Pracownik socjalny*. Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole.
- Compton B., Galaway B., Cournoyer B. (2005). *Social Work Processes*. Wyd. 7. Brooks/Cole.
- Czechowska-Bieluga M. (2013). *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjopedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*. Wydawnictwo UMCS, Lublin.
- Davis M. (2001). *Empatia*, tłum. J. Kubiak. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- Dobkowski J. (2016). *Pracownik socjalny w Polsce na tle porównawczym i europejskim*, w: S. Dąbrowy, M. Czakowski (red.), *Porządek prawno-społeczny a problemy współczesnego świata*. Kujawsko-Pomorska Szkoła Wyższa w Bydgoszczy, Bydgoszcz.
- Dubois B., Krosgrud Miley K. (1999). *Praca socjalna, zawód, który dodaje siłę*, tłum. K. Czekaj. Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice: 132–145.
- Galarowicz J. (1993). *Powołani do odpowiedzialności. Elementarz etyczny*. Oficyna Naukowa i Literacka, Kraków.
- Globalna definicja pracy socjalnej* (2014). Międzynarodowa Federacja Pracowników Socjalnych; <https://www.ifsw.org/pl/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/> (dostęp: 18.03.2019).
- Jan Paweł II (1997). *Statio Orbis*. Homilia w czasie mszy św. odprawionej na zakończenie Międzynarodowego Kongresu Eucharystycznego, Wrocław 1 czerwca 1997; <http://wiadomosci.gazeta.pl/wiadomosci/1,114873,2611132.html>.
- Johner R. (2006). *Dual relationship legitimization and client self-determination*. „Journal of Social Work Values and Ethics”, 3 (1).
- Johnson L.C. (1992). *Social Work Practice. A Generalist Approach*. Allyn and Bacon, Ohio.
- Kamiński T. (2006). *Etyczne aspekty pracy służb społecznych: dylematy i drogowskazy*, w: J. Kędzior, A. Ładyżyński (red.), *Współczesne wyzwania pracy socjalnej*. Wydawnictwo A. Marszałek, Toruń.

- Kanios A. (2015). *Praca socjalna. Zagadnienia teoretyczne i metodyczne*. Wydawnictwo UMCS, Lublin.
- Kantowicz E. (2001). *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*. Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Olsztyn.
- Kantowicz E. (2012). *Pedagogika w pracy socjalnej*. Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Olsztyn.
- Każmierczak T., Bąbska B., Popłońska-Kowalska M., Rymśza M. (2013). *Środowiskowe role zawodowe pracownika socjalnego*, Warszawa; <https://www.isp.org.pl/uploads/drive/oldfiles/Program%20Polityki%20Spolecznej/Pomoc%20spoleczna/broszuraOSLwww.pdf> (dostęp: 18.03.2019).
- Kodeks Etyczny Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych*; http://www.ptps.ops.pl/kodeks_etyczny.htm. Projekt z dnia 19 stycznia 2007 r. (dostęp: 18.03.2019).
- Kodeks Etyczny Pracowników Socjalnych i Pracowników Pomocy Społecznej*; https://federacja-socjalnych.pl/images/PDF/kodeks_etyczny.pdf (dostęp: 18.03.2019).
- Kotlarska-Michalska A. (1998). *Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych w świetle badań socjologicznych*, w: J. Brągiel, I. Mudrecka (red.), *Problemy kształcenia i doskonalenia pracowników socjalnych*. Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole.
- Kotlarska-Michalska A. (2004). *Nowe role pracownika socjalnego w nowych obszarach pracy socjalnej*, w: J. Brągiel, P. Sikora (red.), *Praca socjalna – wielość perspektyw. Rodzina – multikulturowość – edukacja*. Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole.
- Kottler J.A. (2003). *Skuteczny terapeuta*, tłum. E. Jusewicz-Kalter. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk: 58.
- Kozielecki J. (2000). *Koncepcje psychologiczne człowieka*. Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa.
- Krzyszkowski J. (2005). *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem*. Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Levinas E. (1991). *Etyka i nieskończony*, tłum. B. Opolska-Kokoszka. Wyd. Akademia Teologiczna w Krakowie, Kraków.
- Lister L. (1987). *Contemporary direct practice roles*. „Social Work”, 32, 5.
- Majchrowska A. (2005). *Pracownik socjalny w systemie pomocy społecznej. Koncepcja roli zawodowej*. „Roczniki Nauk Społecznych”, XXXIII, 1: 203–229.
- Marzec-Holka K. (1994). *Instytucja społecznych kuratorów sądowych w świetle badań*. Wydawnictwo Uczelniane WSP, Bydgoszcz.
- Mudrecka I. (1997). *Rodziny kurator sądowy w percepcji nadzorowanych*. Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole.
- Nocuń A., Szmagański A. (1998). *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*. Wydawnictwo Śląsk, Katowice.
- Nowak S. (1973). *Pojęcie postawy w teoriach i stosowanych badaniach społecznych*, w: S. Nowak (red.), *Teorie postaw*. PWN, Warszawa: 22–37.
- Okun B. (2002). *Skuteczna pomoc psychologiczna*. IPZ, PTP, Warszawa: 27.
- Olubiński A. (2004). *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne*. Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń.

- Otrębska-Popiołek K. (1991). *Człowiek w sytuacji pomocy: psychologiczna problematyka przyjmowania i udzielania pomocy*. Uniwersytet Śląski, Katowice.
- Reamer F.G. (1994). *Dylematy etyczne w praktyce socjalnej*, w: M. Bocheńska-Seweryn, K. Frysztacki, K. Kluzowa (red.), *Wypisy z wybranych zagadnień pracy socjalnej*. Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków: 54.
- Reamer F.G. (2000). *The social work ethics audit: A risk-management strategy*. „Social Work”, 45 (4): 355–366.
- Rogers C. (2002). *Cechy relacji wspomagającej. O stawianiu się osobą*, tłum. M. Karpiński. Dom Wydawniczy Rebis, Poznań.
- Sęk H. (2005). *Wypalenie zawodowe*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Sokołowska M. (2013). *Dylematy etyczne pracowników socjalnych*. Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa.
- Sutton C. (2004). *Psychologia dla pracowników socjalnych*, tłum. E. Józefowicz. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- Szmagalski J. (1994). *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna: przykład amerykański*. Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa.
- Szmagalski J. (2009). *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*. Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa.
- Trafiałek E. (2010). *Pracownik socjalny wobec wyzwań aktywnej polityki społecznej*, w: A. Kanios, M. Czechowska-Bieluga (red.), *Praca socjalna. Kształcenie – działanie – konteksty*. Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków.
- Trawkowska D. (2006). *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*. Wydawnictwo Śląsk, Katowice.
- Turowski J. (1993). *Socjologia. Małe struktury społeczne*. Towarzystwo Naukowe KUL, Lublin.
- Urbanek A. (2010). *Realizacja zadań pracownika socjalnego w praktyce*. Państwowa Szkoła Zawodowa w Legnicy, Legnica.
- Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku (tekst jednolity Dz.U. z 2018 roku poz. 1508, 1693, 2192, 2245, 2354, 2529, z 2019 r. poz. 271).
- Ustawa o zawodzie pracownika socjalnego. Projekt z dnia 20 lutego 2008 roku (dostęp: 18.03.2019).
- Weissbrot-Koziarska A. (2014). *Współczesne problemy społeczne jako wyzwanie dla etyki zawodowej pracowników socjalnych*, w: M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios (red.), *Współczesne oblicza pomocy społecznej i pracy socjalnej*. Wydawnictwo UMCS, Lublin.
- Workers in local government* (1969). „Social Policy & Administration”, 3, issue 1: 17–38.
- Wódcz K. (1996). *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*. Wyd. Biblioteka Pracownika Socjalnego, Warszawa.
- Zbyrad T. (2007). *Pracownik socjalny – zawód czy powołanie?* „Praca Socjalna”, 3.
- Zbyrad T. (2009). *Stres i wypalenie zawodowe pielęgniarek, pracowników socjalnych i policjantów*. Raport z badań, Katolicki Uniwersytet Lubelski, Stalowa Wola: 110–115.