

Dr hab. Katarzyna Ornacka
Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie
Mgr Elżbieta Mirewska
*Instytut Spraw Społecznych Uniwersytetu Pedagogicznego
im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie*

WOKÓŁ DYLEMATÓW ETYCZNYCH PROFESJONALNEGO POMAGANIA – KSZTAŁTOWANIE RELACJI W PRACY SOCJALNEJ

Streszczenie

Codzienna praca służb społecznych świadczona na rzecz osób potrzebujących oznacza nie tylko profesjonalizm ich działania, ale także umiejętność podejmowania kluczowych decyzji pozostających w zgodzie z etyką wykonywanego zawodu. Sztuka ta nie jest łatwym działaniem. Mimo zachowanego wysokiego poziomu profesjonalizmu świadczonych usług, czasami ich realizatorzy doświadczają dyskomfortu towarzyszącego im w procesie pomagania. Spełnione są wszystkie wymogi stawiane pracownikom w ich organizacji pracy. Przestrzegają oni procedur i reguł administrowania, respektują procesy zarządzania, uznają wypracowane w zespole pracowniczym normy, wartości, zasady. Szanują przyjęty profesjonalny tok postępowania, gwarantując poprawność wykonywania zawodowych czynności. Nie zawsze jednak ta zawodowa poprawność przynosi satysfakcję. Najczęściej dzieje się to tam, gdzie „sztuka zawodowa” mija się z własnym sumieniem. W koncepcji pomagania, najczęściej zawodzą czynniki o charakterze etyczno-moralnym. Służby społeczne dokonały poprawnego wyboru zgodnego z metodycznym postępowaniem, ale czy wybór był zgodny z etyką zawodu pracownika socjalnego? Niniejsze opracowanie stanowi prezentację niektórych interwencji socjalnych zaburzających relacje między fachowo pomagającym, a Osobą w sytuacji wsparcia i pomocy. Stanowi także odniesienie do uwarunkowań projektujących właściwe relacje w pracy socjalnej.

Słowa kluczowe: dylematy etyczne, kodeks etyczny pracowników socjalnych, praca socjalna, interwencja socjalna, relacje, profesjonalne pomaganie

Wprowadzenie

Praca socjalna, choć w Polsce nie jest jeszcze samodzielną dyscypliną naukową, to w wymiarze praktycznym wykorzystuje różne, sprawdzone i dostępne, jej możliwości by w sposób optymalny wspierać w rozwoju wszystkich tych, którym służy. Jej interdyscyplinarny charakter, w tym otwartość na nowe koncepcje, teorie i idee zapożyczone z różnych teoretycznych szkół pozwalają na ciągły rozwój i dostosowanie się do aktualnych wymogów życia społecznego. Duże zasługi mają tu praktycy pracy socjalnej. To oni na co dzień w działaniu weryfikują przyjęte teoretyczne rozwiązania i koncepcje. Ich zawodowe doświadczenie niekiedy stoi w opozycji do istniejących uwarunkowań prawnych, czy organizacyjnych, norm zwyczajowych, kanonów mentalnych funkcjonujących w przestrzeni społecznej. Ich wielowymiarowość myślenia i działania stanowią ogromne wyzwanie dla procesu pomagania i wspierania, zwłaszcza że w centrum ich działań interwencyjnych zawsze znajduje się Osoba w procesie zmiany. Praca z Osobą i budowanie relacji „terapeutyczno-pomocowej” wiąże się nieodłącznie z dokonywaniem właściwych interpretacji, które opierają się na ewaluacyjnej zdolności myślenia krytycznego. Praca socjalna jest zawsze realizowana w „przestrzeni międzyludzkiej” – wśród ludzi działających w polu wzajemnych relacji. Polega na zrozumieniu dynamiki funkcjonowania i stawiania się jednostek oraz na tym, w jaki sposób podtrzymują one „życie społeczne”. Wymaga ona od profesjonalistów uważności, która pozwala „zobaczyć” efekty działań jednostek, znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej i skupionych wokół pola (ws) pomagania. Dostrzeżenie wzorców zachowań, które przekazywane są kolejnym pokoleniom, wśród podmiotów pracy socjalnej stanowi punkt wyjścia do skutecznego pomagania.

W polu pracy socjalnej, powtórzmy, zawsze znajduje się Osoba w procesie zmiany, stąd istotne znaczenie dla współczesnego profesjonalisty ma edukacyjny wymiar pracy socjalnej i gotowość do uczenia się. Praca socjalna: a/ promuje umiejętności rozwiązywania problemów w ramach relacji międzyludzkich, zmianę społeczną, poprawę życia społecznego; b/wzmacnia zdolności ludzi do wpływania na własne życie i wyzwolenie; c/ interweniuje tam, gdzie ludzie wchodzą w interakcje ze swoim środowiskiem oraz d/ wspiera zasady sprawiedliwości społecznej i prawa człowieka. Wymienione pola i konteksty są zbieżne z Globalną Definicją Pracy Socjalnej, która została przyjęta w 2014 roku przez Zgromadzenie Ogólne Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych (IFSW). Ta szeroka perspektywa rozumienia i działania w obszarze pracy socjalnej wymaga od profesjonalistów głębokiego namysłu nad aksjonormatywnym wymiarem pomagania sobie oraz innym.

W poszukiwaniu zaplecza aksjologicznego

Punktem wyjścia do dyskusji na temat etycznego wymiaru pracy socjalnej i nieustająco pojawiających się wśród profesjonalistów dylematów są trzy źródła działania społecznego: ontologiczne, epistemologiczne oraz praktyczne. W polu ontologicznym badacze wyróżniają postęp jako nieodłączny czynnik rozwoju społecznego. Kreowanie zmian społecznych w duchu postępu jest możliwe przede wszystkim poprzez edukację młodego pokolenia, czyli m.in. dostarczanie wzorców. Człowiek jest aktywnym podmiotem w strukturze życia społecznego, co w praktyce oznacza, że nie tylko posiada wrodzoną potrzebę aktywności, ale również realny wpływ na swoje życie i otoczenie. W sytuacjach trudnych – zmniejszonej bądź ograniczonej aktywności – wyzwaniem dla profesjonalisty jest rozbudzenie i kształtowanie w Osobie poczucia obowiązku działania. Bez wątpienia, jednostka w ciągu życia jest podatna na wpływy środowiska, jednak dzięki swojej podmiotowości i indywidualności nie musi ulegać wpływom mechanicznie, ma prawo dokonywania własnych wyborów. W polu epistemologicznym kluczowe znaczenie dla profesjonalisty ma poznanie jednostki w jej środowisku w całej złożoności potrzeb i problemów, których doświadcza. Procesy poznawania i doświadczenia pozwalają zrozumieć świat Osoby w sytuacji pomocy, zbliżyć się do tego świata i wspólnie z nią wypracować mechanizmy uwalniania się z „sieci problemów”. Wreszcie, w polu praktycznym akcentowane są oddziaływania skupione wokół Osoby jako podmiotu w procesie pomocowym z uwzględnieniem warunków, kształtujących jej sytuację oraz środowisko. Istotnym dopełnieniem tych działań jest wzmacnianie naturalnego systemu wsparcia Osoby poprzez wydobywanie i uruchamianie sił społecznych. W tym, złożonym procesie pomagania dobro jednostki połączone jest z dobrem wspólnym, dlatego też przyjęcie szerszej perspektywy w budowaniu relacji może uchronić profesjonalistę przed wyrządzeniem „szkody innym”. Ponadto, równie ważna w pracy z Osobą jest świadomość ograniczeń w funkcjonowaniu instytucji, które posiadając zastane struktury, są „zamknięte” na zmianę. W praktyce, wiedza na ten temat pozwala profesjonalistom kontynuować działania zmierzające do „usamodzielnienia” się Osoby i odnalezienia w przestrzeni społecznej.

Podmiotowość jest zatem fundamentem w świecie wartości „opłatającym” przestrzeń pracy socjalnej. Wiąże się ona ściśle z wartością Osoby ludzkiej, godnością Osoby i jej prawem do szacunku, a także jej prawem do wolności i samostanowieniem. W praktyce zawodowej mówi się, że Osoba jest podmiotem i przedmiotem profesjonalnego oddziaływania. Warto jednak zaznaczyć, że przedmiot jest ontologicznie równy podmiotowi, co oznacza, że będąc właściwym przedmiotem pracy socjalnej, Osoba zachowuje zarazem swoją podmiotowość. Upprzedmiotowienie Osoby nie oznacza jej urzeczowienia. Podmiotowość wiąże się także z poczuciem

indywidualnego sprawstwa oraz poczuciem wpływu – świadomego i możliwie skutecznego oddziaływania na wybranych poziomach życia osobistego i społecznego. W procesie stawania się sprawcą (aktorem) działania i posiadania własnego, subiektywnego poczucia bycia sprawcą, Osoba przyjmuje odpowiedzialność za skutki danego działania.

Budowanie relacji terapeutyczno-pomocowej i praca nad relacją z Osobą z zachowaniem jej podmiotowości stanowią ogromne wyzwanie dla profesjonalistów. Peter Lussi (Kaczyńska 1998: 121–125) wskazuje istotne determinanty cech osobowości profesjonalisty, które mogą przyczynić się do zachowania podmiotowości w relacji pomocy. Są to m.in. zdrowie psychiczne (brak ograniczeń w myśleniu, odczuwaniu i działaniu przez jakiegokolwiek zaburzenia psychiczne), zainteresowanie drugim człowiekiem i chęć niesienia mu pomocy; zdolność komunikowania się i współpracy z innymi ludźmi; zdolność do osobistego zaangażowania się w pracę przy jednoczesnym zachowaniu niezbędnego dystansu do rozwiązywanego problemu i Osoby; samodzielność, zdolność do podejmowania decyzji i wytrzymałość na obciążenia i stresy związane z pracą. Równie ważne są inteligencja socjalna oraz moralna. W odniesieniu do tej pierwszej, chodzi o połączenie życiowej mądrości, znajomości natury ludzkiej, zdolności rozumienia ludzkich zachowań i specyficznej intuicji w odniesieniu do problemów socjalnych, zdolność ciągłego uczenia się. W przypadku drugiej, chodzi o posiadanie silnego kręgosłupa moralnego, umiejętności rozróżniania dobra i zła oraz świadomego dążenia do realizowania dobra.

Warto jednak pamiętać, że podmiotowość profesjonalisty jest z jednej strony ograniczona przez bycie przedstawicielem instytucji, tzn. przez koordynację i kontrolę instytucjonalną; z drugiej natomiast, jest możliwa gdyż – nawiązując do myśli Franza Flamma – „praca socjalna w sensie ścisłym nie może być świadczona przez instytucje (administracje), ale tylko przez ludzi (pomagających), którzy wchodzi w bezpośrednie relacje międzyosobowe z potrzebującymi pomocy (klientami)” (Flamm 1983: 150–155).

W poszukiwaniu etycznych fundamentów pracy socjalnej i źródeł dylematów, z jakimi zmagają się profesjonalisci w praktyce zawodowej warto zatrzymać się na odpowiedzialności w rozumieniu Romana Ingardena. Wymienia on cztery rodzaje odpowiedzialności, które znajdują swoje odzwierciedlenie w praktycznym działaniu profesjonalnym. Są to: ktoś ponosi odpowiedzialność za coś albo inaczej mówiąc, jest za coś odpowiedzialny; ktoś podejmuje odpowiedzialność za coś; ktoś jest za coś pociągany do odpowiedzialności oraz ktoś działa odpowiedzialnie (Ingarden 1987; Rogers 2002). O ile Osoba w sytuacji pomocy „uczy” się odpowiedzialności z uwagi na to, że staje się podmiotem – aktorem swojego życia, to znaczy z osoby bezradnej, uzależnionej od pomocy i świadczeń ma szansę zmienić się w osobę samodzielną, potrafiącą dokonywać wyboru i podejmować decyzje; o tyle profesjona-

lista już jest (a przynajmniej powinien być) jednostką odpowiedzialną. To znaczy, że posiada autonomię moralną, czyli świadomość własnych obowiązków i sposobów ich realizacji; liczy się ze skutkami własnego postępowania i podejmowania decyzji; oraz konsekwentnie dąży do realizacji własnych, racjonalnie zaplanowanych działań i jest gotowy przyjąć informację zwrotną (ocenę) od innych.

Podmiotowość i odpowiedzialność, które współwystępują i splatają się z wolnością od przymusu i wolnością do świadomego wybierania wartości prowadzą do „świata” mikro- i makropracy socjalnej, w którym profesjonaliści dokonują ciągłych wyborów o charakterze etycznym czy to w codziennej pracy z drugim człowiekiem, czy też w trakcie wykonywania swoich obowiązków służbowych o innym charakterze.

Wokół dylematów etycznych na poziomie mikro- i makropracy socjalnej

Nieodłącznym elementem profesjonalnej praktyki socjalnej na poziomie mikro jest umiejętność stosowania zasad opracowanych przez Felixa Paula Biesteka (Biestek 1961: 17–19). Należą do nich zasada akceptacji, niewydawania sądów, indywidualizacji, celowego wyrażania uczuć, kontrolowanego zaangażowania emocjonalnego, zawierzenia (związana z zaufaniem), oraz samostanowienia. Najkrócej rzecz ujmując, wyrażają się one w zrozumieniu niepowtarzalnych cech Osoby, empatii dla siebie oraz umiejętności wyrażania emocji, zwłaszcza negatywnych; wrażliwości i otwartości ze strony profesjonalisty na uczucia Osoby w przeżywaniu swojej „traumy”; akceptacji potencjałów i zasobów oraz rezerw Osoby, ze szczególną uważnością na te drugie, które odnoszą się do posiadanych, lecz niewykorzystywanych potencjałów. Ponadto, budowanie zaufania oraz dawanie przestrzeni do dojrzenia i rozwoju osobistego, jak również troska o to, aby Osoba „zdyęła z siebie” odpowiedzialność za swoje problemy i zaczęła sama decydować i dokonywać wyboru. Bez wątplenia wymienione zasady mają wymiar uniwersalny i stanowią niezbędne minimum w budowaniu tożsamości zawodowej każdego profesjonalisty. Nie wystarczy jednak powierzchowna znajomość tych zasad. Ważna jest głęboka refleksja nad ich znaczeniem oraz praca nad nimi z mądrym superwizorem.

Raymond Plant rozważając teorię pracy socjalnej w jej wymiarze moralnym i społecznym zwraca uwagę na swego rodzaju napięcia i „punkty zapalne” (Plant 1990). Wskazuje on, że wspomniane zasady stosowane w relacji Osoba – pracownik socjalny i definiujące charakter tej relacji stoją w sprzeczności z profesjonalistami, którzy związani są ze sposobem, w jaki oczekiwania społeczne i zobowiązania zderzają się w Osobie w postaci określonej roli społecznej lub wiązki takich ról.

Role te pociągają za sobą określone standardy i normy, a problem Osoby dotyczy zwykle jego społecznych funkcji, jego relacji ze standardami (czyli rolami społecznymi). W praktyce oznacza to, konieczność znalezienia równowagi między społecznie akceptowanymi standardami, z którymi wiążą się określone zachowania a zasadami i decyzjami jednostek pełniących te role. Podstawowym wyzwaniem dla pracownika socjalnego jest natomiast sposób, w jaki może on pomóc Osobie postrzeganej przez pryzmat kategorii, zidentyfikować, zaakceptować i respektować standardy społeczne ukryte w pełnionych rolach. W ujęciu Planta cele pracy socjalnej pozostają w sprzeczności z kluczowymi dla niej wartościami i zasadami etycznymi (Sokołowska 2013: 21).

W obszarze profesjonalnego działania, który łączy poziom mikro z makropracą socjalną znajdują się cztery rodzaje dylematów etycznych opracowane przez Fredericka G. Reamera (zob. Kaźmierczak, Łuczyńska 1996). Obejmują one dylematy związane z: bezpośrednią obsługą klienta, planowaniem i wdrażaniem polityki i programów pomocy społecznej, stosunkami pomiędzy przedstawicielami własnej profesji oraz asymetrią pomiędzy wartościami osobistymi a zawodowymi. Spośród dylematów pojawiających się w wymiarze bezpośredniej obsługi klienta Reamer wymienia m.in. konflikty między prawem, polityką a celami oddziaływań, prawdomówność w stosunkach z klientami, prawo do poufności czy kwestię świadomej zgody klienta na interwencję. Drugi wymiar dylematów opartych na wdrażaniu polityki społecznej i programów pomocy społecznej skupia się wokół etycznych aspektów związanych z dystrybucją i alokacją środków. Przekłada się to na pytanie, komu w pierwszej kolejności pomóc i w jakim zakresie przy istniejącym ograniczonym poziomie zasobów? Trzeci obszar koncentruje się na relacjach w środowisku pracy wśród samych współpracowników. Trudny wybór moralny pojawia się w kwestiach dotyczących ujawnienia niewłaściwych zachowań kolegów, braku ich kompetencji, jawnej szkodliwości czynów, rażącego naruszania norm i wartości. Pojawia się pytanie o granice między profesjonalnym, formalnym zachowaniem a koleżeństwem i kumplostwem? Wreszcie, czwarty wymiar to występująca asymetria pomiędzy wartościami osobistymi a zawodowymi. Ten rodzaj dylematów występuje wtedy, gdy w konflikcie pozostają wartości prywatne, osobiste z wartościami wypełnianej i realizowanej profesji i roli zawodowej.

Bez względu na charakter relacji powstałej pomiędzy Osobą w sytuacji pomocy i profesjonalistą oraz poziom działania – czy to mikro, czy makro, samo wskazanie dylematów etycznych nie jest wystarczające do skutecznego (prze)prowadzenia interwencji socjalnej. Konieczne są wskazówki, mające bardziej praktyczny wymiar, które są sformułowane w sposób jasny, precyzyjny i wprost do pracownika socjalnego. Wśród wielu badaczy, Robert Constable (1994) jest tym, który spełnia kryterium praktyczności. Stwierdza on, że rozwiązanie jakiegokolwiek dylematu

etycznego wymaga po pierwsze, rozumienia problemu etycznego jako problemu praktyki; po drugie, postrzegania klienta i pracownika socjalnego jako podmiotów moralnych, oraz po trzecie, zdolności do rozważenia istoty każdej sytuacji i stosowania etycznych zasad jednostkowo do każdej sytuacji, bez szukania „binarnych” odpowiedzi (Sokołowska 2013: 35). Inaczej mówiąc, dla profesjonalistów problemy etyczne zaczynają się od problemów praktyki i są rezultatem nieprzestrzegania bądź łamania konkretnych zasad praktyki (na przykład nienakreślenie granic poufności przy zawieraniu kontraktu z klientem). Aby rozwiązać problem etyczny, konieczne jest wcześniejsze naprawienie błędu praktycznego. Po drugie, problem etyczny musi być rozważany w kontekście podmiotowości moralnej zarówno Osoby, jak i profesjonalisty. W praktyce oznacza to, że oboje są odpowiedzialni za działania, które podejmują (także zaniechania). Poszanowanie Osoby jako podmiotu moralnego oznacza również szacunek obu podmiotów relacji pomocowej dla samych siebie oraz zmianę charakteru i zakresu profesjonalnego pomagania (następuje zawężenie do pomocy w przeprowadzaniu zamiarów Osoby). Po trzecie natomiast logika „albo-albo” nie sprawdza się w przypadku dylematów etycznych z uwagi na to, że nie uwzględnia złożonych okoliczności i szerokiego kontekstu każdej sytuacji.

Dylematy etyczne można rozpatrywać również w kontekście prowadzonych badań nad teorią i praktyką pracy socjalnej. Barbara Szatur-Jaworska (1995: 112 i nast.) wyróżnia trzy rodzaje takich badań.

Po pierwsze, *badania w pracy socjalnej*. Mają one pragmatyczny charakter i obejmują czynności diagnostyczne i ewaluacyjne, dzięki którym zbieramy informacje wyjściowe do projektowanych zmian oraz gromadzimy dane niezbędne do oszacowania i oceny osiągniętych rezultatów interwencji socjalnej. Ten obszar badań dotyka istoty pracy socjalnej niosącej pomoc konkretnej jednostce, grupie czy społeczności lokalnej. Pojawiające się tu dylematy etyczne odnoszą się do relacji między klientem pomocy społecznej a pracownikiem socjalnym lub pracownikiem socjalnym a otoczeniem klienta lub instytucjami wsparcia społecznego działającego na rzecz tego klienta. Pracownik socjalny czasami stoi przed wyborem jakości realizowanej pracy socjalnej świadczonej konkretnej osobie a dopełnieniem niezbędnych biurokratycznych czynności. Niejednokrotnie sprawy pilne i mało ważne dominują w jego pracy nad istotnymi i niezbędnymi działaniami. Rozterki pojawiają się także gdy w świetle prawa działamy na szkodę i wbrew woli samego klienta. Wynika to z obawy o ewentualne konsekwencje podejmowanych decyzji. Pracownicy socjalni mają świadomość odpowiedzialności za podjęte działania i to przesłania im szanowanie, respektowanie zasady wyrażającej prawo do samostanowienia klienta.

Po drugie, *badania nad pracą socjalną*. Stanowią one te czynności, które odnoszą się do analizy historycznej i obecnej funkcjonowania instytucji socjalnych. Skupiają się na badaniu teorii, koncepcji, modeli, opisów, idei, poglądów. Poszukują odpowie-

dzi na pytania dotyczące skuteczności niesienia pomocy, kompetencji pracowników socjalnych, przyczyn ich sukcesów i porażek, związków, zależności między pracą socjalną a problemami i kwestiami społecznymi itp. W tym obszarze dylematy etyczne mogą się odnosić do słuszności przyjętych modeli, orientacji teoretycznych czy filozofii pomagania. Analizując dzisiaj prawodawstwo w zakresie dostępności pomocy społecznej na przestrzeni prawie trzech dekad zauważamy jego prorozwojowy charakter. Zmienił się zakres i formy pomocy. Uprawnienia do wsparcia nabyły nowe defaworyzowane grupy społeczne, rozbudowany został system pomocy społecznej, a w ślad za nimi pojawiła się profesjonalna infrastruktura socjalna.

Po trzecie, *badania dla pracy socjalnej*. Rezultatem tych badań mogą być opracowane narzędzia, wskaźniki, standardy służące polityce socjalnej państwa, pracy socjalnej, a szczególnie pomocy społecznej. Ich zastosowanie ma miejsce w codziennej pracy zawodowej służb społecznych na przykład próg interwencji socjalnej, kryterium dochodowe, standard usług, katalog klientów pomocy społecznej, kwestionariusz rodzinnego wywiadu środowiskowego, kwestionariusz kontraktu socjalnego, instrumenty integracji społecznej, system pomocy społecznej, katalog świadczeń rodzinnych i opiekuńczych, system prawa socjalnego itp. Źródła dylematów etycznych, w tym obszarze znajdują się na etapie projektowania kierunków i założeń polityki socjalnej państwa. W różnych okresach preferowane są różne grupy społeczne. Ich dostęp do uprawnień i przywilejów, jakie daje państwo podlega różnej dynamice. Nie zawsze przez instytucje państwowe dostrzegani są ci, którzy wymagają wsparcia i pomocy. Czasami z pola widzenia znikają niewielkie grupy społeczne, o które nikt się nie upomina, a ich przedstawiciele są za słabi, aby walczyć o swoje uprawnienia. Rozterki i trudności mają miejsce również wtedy, gdy ograniczone zasoby potęgują różnice w ich dystrybucji, wtedy wyraźnie odczuwana jest niesprawiedliwość społeczna.

Spośród wielu przykładów dylematów etycznych wskażmy kilka:

- Odebranie dzieci rodzicom uzależnionym od alkoholu i przekazanie ich do placówek opiekuńczo-wychowawczych.
- Złamanie postanowień kontraktu socjalnego, co skutkuje odebraniem pomocy. Pytanie co ma robić dalej pracownik socjalny. Anulować zapisy w dokumentacji i wspierać dalej czy zakończyć współpracę?
- W związku z uruchomieniem programu 500+ placówki opiekuńczo-wychowawcze i resocjalizacyjne obecnie indagowane są przez rodziców dzieci w nich osadzonych. Rodzice deklarują, iż są gotowi do pełnienia ról rodzicielskich i wychowywania swoich dzieci w rodzinnym domu, by tym samym zyskać oferowane przez państwo świadczenie rodzinne. W ślad za tym jednak nie idą zmiany eliminujące czynniki dysfunkcji rodziny i jej bezradności w sprawach wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego.

- W związku z wprowadzeniem programu 500+, ograniczającym wsparcie finansowe do rodzin, które posiadają więcej niż jedno dziecko, następuje skonfliktowanie tej decyzji z grupami rodzin z jednym dzieckiem. Mają oni poczucie wykluczenia społecznego z programów polityk publicznych, a tym samym pozbawienia ich państwowego wsparcia.

- Zauważa się niewielką różnicę między najniższym wynagrodzeniem a wsparciem finansowym oferowanym rodzinom przez instytucje pomocy społecznej. Działa to na klientów pomocy społecznej dezaktywująco. Nie szukają oni możliwości wychodzenia z kręgu systemu pomocy społecznej, ponieważ wejście na rynek pracy nie jest dla nich atrakcyjne ani finansowo, ani zawodowo.

- Zatajenie przez pracownika socjalnego na rzecz dobra klienta informacji o jego pracy „na czarno”, by otrzymywał dodatkowe świadczenie pieniężne.

- Problem seksualności osób niepełnosprawnych i ich prawo do wspólnego zamieszkiwania w domach pomocy społecznej oraz

- Problem sterylizacji dziewcząt i kobiet niepełnosprawnych intelektualnie (zob. Sokołowska 2013: 79 i n.).

Zmierzając do eliminacji niepożądanych uczuć i emocji, wśród kadry pracowników socjalnych należy szerzyć implikacje dla działań praktycznych. Zbiorem takich wskazań jest Kodeks Etyczny Pracowników Socjalnych. Opracowany został przez środowisko zawodowe osób czynnie uprawiających profesję – pracę socjalną i adresowany dla tych, którzy ją świadczą. W kodeksie zawarta jest filozofia praktykowania zawodu. Tworzy ona pewien kanon ogólnie przyjętych i akceptowanych zachowań. Założenia kodeksu jest drogowskazem zawierającym wskazówki postępowania. Porządkuje zachowania pracownika socjalnego organizującego profesjonalne pomaganie, reguluje relacje między fachowo pomagającym, a klientem pomocy społecznej, normuje relacje w pracy między współpracownikami i pracodawcą oraz otoczeniem zewnętrznym, wyznacza zasady etycznego postępowania wobec własnego zawodu oraz społeczeństwa (zob. Kaźmierczak, Łuczyńska 1996; Kaczyńska 1998).

System społecznych wartości nakreślony w filozofii pracy socjalnej próbuje odpowiedzieć na kluczowe pytania pojawiające się w doświadczeniach pracy socjalnej. B. DuBois oraz K.K. Miley (1996: 100–101) formułują pytania związane z etyką zawodu pracownika socjalnego, które mają wymiar zarówno jednostkowy, jak i ogólnospołeczny. Przywołajmy kilka z nich:

- Jakie są prawa klienta jako osoby?
- Jakie są obowiązki klienta względem swojej rodziny?
- W jakich okolicznościach dobrze jest próbować utrzymać daną rodzinę jako taką i chronić ją przed rozbięciem?
- W jakich okolicznościach właściwym kierunkiem działania jest rozdzielenie rodziny (tj. jakie wartości obowiązują poszczególnych ludzi, grupy i społeczeństwa)?

- Czy w danym przypadku dozwolone jest zastosowanie przymusu?
- Na ile i kiedy uzależnienie danej osoby staje się kwestią publiczną, na ile zaś i kiedy jest ono sprawą prywatnej odpowiedzialności?
- Jakie indywidualne potrzeby społeczne, inne niż zapewnienie egzystencji, stanowią kwestię publiczną: edukacja, badanie stanu zdrowia, stanu zdrowia psychicznego, poradnictwo zawodowe, rekreacja?
- Na ile otoczenie społeczne powinno się zmieniać w stosunku do osób chorych i nieprzystosowanych?
- W jakich okolicznościach, jeśli w ogóle w jakiś, pracownik socjalny może zawieść zaufanie klienta?
- Czy pracownik socjalny zajmujący się konkretnymi przypadkami jest odpowiedzialny za egzekwowanie prawa? (Kaźmierczak, Łuczyńska 1996; Kaźmierczak 2006; Olech 2006).

W kontekście współczesnych rozważań skupionych wokół dylematów etycznych wiadomo już, że zakres powyższych pytań może zostać rozszerzony. Jest to rezultat wprowadzanych reform, zainicjowanych zmian społeczno-gospodarczych, przyznawania praw i przywilejów większej grupie osób defaworyzowanych społecznie. Zarówno Osoby te, jak również ich otoczenie społeczne nabierają coraz większych uprawnień do podnoszenia swojego poziomu jakości życia i budowania dobrostanu społecznego.

Powrót do fundamentów – w przestrzeni relacji pomagania

Powtórzmy, fundamentem pracy socjalnej jest praca nad relacją z Osobą w sytuacji pomocy. Przyjmuje ona formę bezpośredniego spotkania, w trakcie którego dochodzi do ujawnienia specyfiki wrażliwości emocjonalnej osób nawiązujących relację. Obecność drugiego człowieka – „ty” – jest niezbędnym warunkiem samopoznania się osoby – „ja” (Buber 1992; Rogers 2002). Między osobami pojawia się więź uczestnictwa, która materializuje się w określonej przestrzeni wartości. Osoba w dialogu, w relacji z drugim człowiekiem zawsze pozostaje w horyzoncie wartości – może bowiem cierpieć, kochać, nienawidzić, być ofiarą lub agresorem. Otwarcie oznacza przyjmowanie drugiej osoby, jej świata wartości, a następnie przejmowanie odpowiedzialności za realizację tych wartości, zwłaszcza gdy druga osoba staje się dla mnie autorytetem. Spotkanie z drugim jest zatem zawsze krążeniem wokół wartości, wymienianiem wartości, wzajemnym obdarowywaniem się wartościami (Segiet 2011; Compton, Galaway 2005).

Prawdziwe życie ludzkie polega na spotkaniu i stanowi centrum ludzkiej egzystencji. Zachodzi ono zarówno w przestrzeni fizycznej (ciało), psychicznej, jak

i duchowej. Romano Guardini (1969) uważa, że pominięcie wymiaru duchowego oznacza, że spotkanie staje się powierzchowne i niepełne, a co za tym idzie, nie można mówić o „spotkaniu” w znaczeniu personalizmu chrześcijańskiego. Spotkanie i poznanie Drugiego odbywa się przez dialog, który umożliwia czy nawet gwarantuje wzajemną otwartość. Otwartość to nie tylko szczerść, ale przede wszystkim gotowość przyjęcia „Ty” jako autonomicznego bytu. W sensie praktycznym to bezwarunkowa akceptacja drugiej osoby jako jedynej i niepowtarzalnej, a następnie poznanie jako skutek. Dialogu rozumianego jako relacja Ja – Ty nie należy utożsamiać z rozmową, gdyż pełni ona funkcję wywołującą i podtrzymującą ów dialog. Warto podkreślić, że rozmowa, która nie wynika z prawdziwego spotkania i dialogu – jako swego rodzaju fenomenów egzystencjalnych – ma charakter „pustej gadaniny” (Buber 1993: 25; zob. Sawicki 1995; Turner 2003).

Jeśli przyjmiemy, iż niemożliwym jest oddzielenie świata wartości moralnych od człowieka, to jednocześnie słusznym jest uznanie, że nie da się nauczyć tych wartości teoretycznie, przeciwnie będą one zawsze tym, czego dogłębnie doświadczamy w relacji. I na tym polega szczególne znaczenie praktyki w pracy socjalnej – dialogu bez założeń. Dialog należy ukierunkować na odkrywanie osobowych oraz środowiskowych czynników, które blokują możliwość spotkania, a wiążą się z ogólną kategorią niszczącego i dehumanizującego wpływu stygmatyzacji. W jej wyniku ludzie, często nieświadomie i niecelowo, skazują „innych” lub samych siebie na życie według negatywnego społecznego skryptu. Stopniowo, w toku codziennych interakcji, piętno ulega uwewnętrznieniu, wypierając i ostatecznie zastępując dotychczasowe „ja”. Osoby poszukujące pomocy muszą wówczas zmierzyć się nie tylko z problemem, który ma swój obiektywny wymiar, ale także właśnie z uwewnętrznionym piętnem. Istnieje niebezpieczeństwo, że mogą zamiast być osobą, stać się uogólnionym, krzywdzącym wyobrażeniem innych o sobie, podzielnym ich stereotypy, uprzedzenia i gotowość do dyskryminacji. Wyzwalanie się z piętnujących wyobrażeń, ich przekraczanie pozwala na budowanie więzi pomiędzy partnerami relacji pomocowej (Kaszyński, Ornacka 2016; Johner 2006).

Zamiast zakończenia

Istotą pracy socjalnej jest troska o drugiego człowieka, jego dobro, wsparcie i pomoc w rozwiązywaniu problemów życiowych. Charakter niesienia pomocy jest jednak wynikiem przyjętej przez grupę społeczną określonej perspektywy. Brenda L. DuBois oraz Karla K. Miley (1996) przytaczają cztery modele udzielania pomocy. Po pierwsze, *model medyczny*, w którym jednostka zwolniona jest z odpowiedzialności za uwikłanie w problem i jego rozwiązanie. Odpowiedzialnością za wyjście z pro-

blemu – uleczenie sytuacji ustanawia się ekspertów, specjalistów od pomagania. Po drugie, *model oświeceniowy*, który uznaje winę jednostki za doprowadzenie do bycia w trudnej sytuacji, ale rozwiązanie problemu pozostawia specjalistom z danej dziedziny, władzom lokalnym, uznanym autorytetom. Po trzecie, *model kompensacyjny*, który nie obwinia jednostki za jej życiowe błędy, ale czyni ją odpowiedzialną za wyjście z trudnej sytuacji. Zakłada w pracy socjalnej z klientem działania kompensujące wykorzystujące podejście umacniające (*empowerment*). To uppełnomocnienie ma doprowadzić klienta do samodzielnego rozwiązania jego trudności i życiowych problemów. Po czwarte, wreszcie, *model moralny*, który przyjmuje odpowiedzialność jednostki za wejście w trudne sytuacje i za ich rozwiązanie. Praca z jednostką ma motywować do samopomocy i samozaradności.

Preferencja przez grupę społeczną jednego z przywoływanych *modeli pomocy* determinuje organizację i budowę sieci wsparcia społecznego dla osób uwikłanych w problemy i trudne sytuacje. Czasami przyjęta *orientacja pomagania* w praktyce pracy socjalnej może prowadzić do wielu dylematów etycznych. Wprowadza rozdźwięk między polityką społeczną, odpowiedzialnością zbiorową, a indywidualnie, jednostkowo odbieranym poczuciem krzywdy, utratą praw, godności, wolności i prawa do samostanowienia. Rozłam ten pogłębia u pracowników socjalnych poczucie dyskomfortu, które powstaje w wyniku sprzeczności i konfliktów wewnętrznych.

Dylematy etyczne pracownikom socjalnym będą zawsze towarzyszyć w ich codziennej pracy zawodowej. Ważne jest to, by kadra menadżerska instytucji ich zatrudniającej zapewniła im możliwość superwizji wykonywanych czynności. Superwizja pracy socjalnej jest tym narzędziem, które nie tylko pomaga doskonalić warsztat pracy socjalnej pracowników socjalnych, podnosi poziom jakości usług instytucji ich zatrudniających, a przede wszystkim przeciwdziała zjawisku wypalenia zawodowego. Działania wspierające w ramach superwizji nastawione są na „wentylowanie emocji”, przepracowanie modelu pomagania, ukazanie oczekiwań i problemów klienta z różnych perspektyw. Z reguły zwierciadłem dla pracownika socjalnego są jego koledzy po fachu oraz sam superwizor. Poprzez relacje wykreowane w ramach superwizji indywidualnej, grupowej czy zespołowej pracownik socjalny ma możliwość przepracowania konfliktu wartości i otrzymania wskazań etycznych do dalszych działań.

Bibliografia

- Turner, J. (2003). Bartlett's Definition of Social Work Practice: A Generalist Educator's Perspective. *Research on Social Work Practice*, 13(3), 267–270. <https://doi.org/10.1177/1049731503013003008>.
- Biestek, F.P. (1961). *The Casework Relationship*. London: Allen&Unwin.

- Buber, M. (1993). *Problem człowieka*. Warszawa: Spacja.
- Buber, M. (1992). *Ja i Ty. Wybór pism filozoficznych*. Warszawa: Pax.
- Compton, B., Galaway, B. (2005). *Social Work Processes*. 7th ed. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing.
- Constable, R. (1994). *Relacje i członkostwo jako podstawy etycznego myślenia w pracy socjalnej*. W: M. Bocheńska-Seweryn, K. Frysztański, K. Kluzowa (red.), Wypisy z wybranych zagadnień pracy socjalnej, Zeszyty Pracy Socjalnej, tom 5. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- DuBois, B., Miley, K.K. (1996). *Praca socjalna*. Tom 1. Warszawa: Wydawnictwo Interart.
- Flamm, F. (1983). *The Social System and Welfare Work in the Federal Republic of Germany*. Frankfurt: Otto Fichtner.
- Guardini, R. (1969). *Świat i osoba*. Kraków: Wydawnictwo Znak.
- Ingarden, R. (1987). *Książeczka o człowieku*. Kraków: Wydawnictwo Literackie.
- Johner, R. (2006). Dual Relationship Legitimization and Client Self-Determination. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 3(1). Retrieved July 19, 2006, from www.socialworker.com/jswwel/content/view/30/44.
- Kaczyńska, W. (1998). *O etyce służb społecznych*. Warszawa: IPSiR UW.
- Kaszyński, H., Ornacka, K. (2016). *Antropologiczny zwrot w pracy socjalnej*. W: M. Kawińska, J. Kurtyka-Chałas (red.), Praca socjalna jako dyscyplina naukowa? Współczesne wyzwania wobec kształcenia i profesji (s. 75–92). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe UKSW.
- Każmierczak, T., Łuczyńska, M. (1996). *Wprowadzenie do pomocy społecznej*. Warszawa: Wydawnictwo Interart.
- Każmierczak, T. (2006). *Praca socjalna: Między upośledzeniem społecznym a obywatelskością*. Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
- Olech, A. (2006). *Etos zawodowy pracowników socjalnych: Wartości, normy, dylematy etyczne*. Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
- Plant, R. (1990). *Social and Moral Theory In Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Reamer, F.G. (1994). *Wartości i etyka*. W: M. Bocheńska-Seweryn, K. Frysztański, K. Kluzowa (red.), Wypisy z wybranych zagadnień pracy socjalnej. Zeszyty Pracy Socjalnej, tom 1. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Rogers, C. (2002). *O stawianiu się osobą*. Poznań: Dom Wydawniczy Rebis.
- Rybczyńska, D., Olszak-Krzyżanowska, B. (2005). *Aksjologia pracy socjalnej – wybrane zagadnienia: Pracownik socjalny wobec problemów i kwestii społecznych*. Warszawa: Wydawnictwo Scholar.
- Sawicki, M. (1995). *Dziecko jest osobą – szkice z teorii kształcenia i wychowania*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Semper.

- Segiet, K. (2011). *Dziecko i jego dzieciństwo w perspektywie naukowego poznania i doświadczania rzeczywistości. Studium pedagogiczno-społeczne*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.
- Sokołowska, M. (red.) (2013). *Dylematy etyczne pracowników socjalnych*. Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
- Szatur-Jaworska, B. (1995). *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*. W: T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), *Pedagogika Społeczna*. Warszawa: Wydawnictwo „Żak”.

Netografia

<http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
<http://wpis.irss.pl/globalna-definicja-pracy-socjalnej-w-polskiej-wersji-jezykowej/>
http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_102423-10.pdf

Around the Ethical Dilemmas of Professional Help – on Developing Relations in Social Work

Abstract

The daily work of social services provided people in need means not only the professionalism of their actions, but also the ability to make crucial decisions in harmony with the ethics of the profession. It is not an easy operation. Despite the high level of professionalism of the social service, sometimes their implementers experience discomfort during in the process of helping. They met the requirements of the employees in their work organization. They fight the procedures and formal administration, they must respect the processes of management, accepted norms, values and principles. Also apply to arbitrarily adopted during the proceedings, guaranteeing the correct performance of professional activities. Not always this professional involvement gives moral satisfaction. Sometimes professional rules and conscience go in to opposite directions. What if social services have made the correct choice in duty but their choice was consistent with the ethics of the profession? This paper is a presentation of some social interventions that disturb the relationship between the professional to help, and the person in a situation of support and assistance. It is also a reference to the circumstances of designing appropriate relationships in social work.

Keywords: ethical dilemmas, ethical code of social workers, social work, social intervention, relationships, professional help