

BARIERY ROZWOJU PRACY SOCJALNEJ W POMOCY SPOŁECZNEJ W PERSPEKTYWIE SYSTEMOWEJ. PRZYKŁAD PRACY SOCJALNEJ Z RODZINĄ

DOBRONIEGA TRAWKOWSKA

ABSTRACT. Trawkowska Dobroniega, *Bariery rozwoju pracy socjalnej w pomocy społecznej w perspektywie systemowej. Przykład pracy socjalnej z rodziną* (Barriers in the development of social work in social service from a systemic perspective. The case of social work with the family). Zalety i wady życia w rodzinie i poza rodziną. Roczniki Socjologii Rodziny, XX, Poznań 2010. Adam Mickiewicz University Press, pp. 185-208. ISBN 978-83-232-2257-6. ISSN 0867-2059. Text in Polish with a summary in English.

Dobroniega Trawkowska, Instytut Socjologii Uniwersytetu Śląskiego (Institute of Sociology Silesian University), ul. Bankowa 11, 40-007 Katowice, Poland.

Rozwój pracy socjalnej z rodziną jest koniecznością i powinien być traktowany jako priorytet w działaniach pomocy społecznej w najbliższych latach. Ta wcale nie odkrywczą teza nie jest – jak obserwuję w praktyce – koniecznością uświadamianą sobie przez wszystkich pracowników pomocy społecznej, a zdarza się, że uświadamiana konieczność rozwoju pracy socjalnej z rodziną nie w pełni koresponduje ze świadomością konsekwencji towarzyszących wprowadzaniu metodycznej pracy socjalnej z rodziną do repertuaru rutynowych (w dobrym tego słowa znaczeniu) działań pracowników pomocy społecznej (kadry menedżerskiej, specjalistów w pomocy społecznej i pracowników socjalnych).

Z tych powodów przedmiotem mojego artykułu stała się analiza barier rozwoju pracy socjalnej z rodziną w pomocy społecznej¹, jasno też trzeba powiedzieć, iż są to wybrane bariery jej rozwoju. Rekonstruując bariery rozwoju pracy z rodziną odwołuję się do perspektywy systemowej, uznawanej w teorii pracy socjalnej za jedną z najbardziej znaczących i, pomimo

¹ Problem barier rozwoju pracy socjalnej z rodziną wieloprotblemową fragmentarycznie podejmowałam w innych tekstach: por. D. Trawkowska 2005c; 2007; 2008a; 2008b, fragmenty owych tekstów przytaczam w tym artykule.

pewnych kontrowersji, za perspektywę zdecydowanie funkcjonalną dla bezpośredniej praktyki.

Współczesna definicja pracy socjalnej, zaproponowana przez Międzynarodową Federację Pracowników Socjalnych (IFSW) zdecydowanie podkreśla znaczenie perspektywy systemowej, wprost odwołując się do roli systemów społecznych w promowaniu zmian społecznych: „Praca socjalna promuje zmianę społeczną, rozwiązywanie problemów w relacjach międzyludzkich i wzmocnienie (*empowerment*) oraz wyzwolenie ludzi w celu poprawy (zwiększenia) ich dobrostanu. Korzystając z teorii na temat ludzkiego zachowania i systemów społecznych, praca socjalna interweniuje tam, gdzie zachodzą interakcje między ludźmi i ich środowiskiem (*environment*) [...]”².

Zdaniem J. Szmagałskiego, ogólna teoria systemów społecznych, a właściwie szereg teorii z niej się wywodzących, jednocy współczesną amerykańską pracę socjalną³, zaś M. Payne traktuje perspektywę systemową i ekosystemową jako jedną z najważniejszych, podstawowych perspektyw teoretycznych nowoczesnej pracy socjalnej⁴. Także francuska praca socjalna zaliczyła teorie systemów społecznych jako istotny wkład socjologii w rozwój pracy socjalnej⁵. Zaprezentowany przez C. de Robertis model metodycznego działania znajduje zastosowanie w licznych obszarach pracy, w odniesieniu do różnych problemów i kategorii klientów.

Polska praca socjalna, kształtowana w ostatnich dwudziestu latach przez wpływy europejskie, głównie brytyjskie, francuskie i niemieckie oraz amerykańskie, w nieznanym stopniu wykorzystuje i promuje perspektywę systemową oraz perspektywę ekosystemową, zwaną też ekologiczną. Do tych perspektyw nawiązywano przede wszystkim w kształceniu⁶, zde-

² Nowa definicja pracy socjalnej z 2000 r., której fragmenty przytaczam, zastąpiła poprzednią definicję pracy socjalnej IFSW z 1982 r. – por. D. Trawkowska, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium Socjologiczne*, BPS, Katowice 2006.

³ J. Szmagałski, *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna, przykład amerykański*, Wydawnictwo „Żak”, Warszawa 1996, s. 133.

⁴ M. Payne, *Contemporary Theories of Social Work*, Barcelona, Paidós, 1997, s. 137-156.

⁵ C. de Robertis, *Metodyka działania w pracy socjalnej*, tłum. G. Karbowska, BPS, Interart, Warszawa 1996, s. 55-56.

⁶ W literaturze polskiej modele systemowe i ekosystemowe propagowali: M. Bocheńska-Seweryn, K. Frysztański, K. Kluzowa (red.), *Wypisy z wybranych zagadnień pracy socjalnej*, Uniwersytet Jagielloński, Instytut Socjologii, Zeszyty Pracy Socjalnej (zeszyt pierwszy), Kraków 1994; J. Szmagałski, *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna, przykład amerykański*, Wydawnictwo „Żak”, Warszawa 1996; Z. Butrym, *Istota pracy socjalnej*, Uniwersytet Jagielloński, Instytut Socjologii, Zeszyty Pracy Socjalnej (zeszyt trzeci), Kraków 1998; K. Wódz, *Podjęcie ekosystemowe w pracy socjalnej. Założenia i rzeczywistość*, [w:] *Praca socjalna i pomoc społeczna. Aspekty teoretyczne. Kształcenie. Aplikacja*, M. Malickowski (red.), Wydawnictwo „Sulima-

cydowanie rzadziej wskazywano na korzyści płynące z nich dla praktyki. A o tych właśnie korzyściach nie należy zapominać, gdyż ich „ujawnienie” może stanowić ważny impuls do rozwoju danego modelu w praktyce⁷. Na niektóre korzyści płynące ze świadomego zastosowania wybranego modelu teoretycznego, w tym przypadku zastosowania modelu systemowego w pracy socjalnej, wskazuję i krótko je omawiam w prezentowanym tekście. Natomiast o korzyściach płynących z zastosowania perspektywy ekologicznej (ekosystemowej) wspominała wielokrotnie K. Wódz. Jej zdaniem, podejście eklektyczne, którego przykładem może być podejście ekologiczne, zwane też ekosystemowym, jest obiecującą próbą przezwyciężenia słabości dotychczasowych modeli praktyki. „Z jednej strony bowiem podejście to zdejmuje z pracownika socjalnego ciężar wyłącznej odpowiedzialności za udzielanie pomocy klientom i ich rodzinom znajdującym się w trudnych sytuacjach życiowych, rozkładając je pomiędzy samych klientów i naturalne systemy wsparcia, z drugiej zaś sprzyja przełamywaniu formalnych barier pomiędzy publiczną pomocą społeczną a innymi systemami wsparcia, w tym przede wszystkim rodziną, innymi naturalnymi (nieprofesjonalnymi) „pomagaczami”, społecznością lokalną, organizacjami pozarządowymi (zgodnie zresztą z zapisami ustawy o pomocy społecznej)”⁸.

W prezentowanym tekście poświęcam uwagę także innemu wątkowi, który obok korzyści płynących z teorii stosunkowo rzadko pojawiał się w publikacjach na temat pracy socjalnej z rodziną. Mam na myśli bariery w tej pracy. Staram się je zrekonstruować, odwołując się do przeprowadzonych w Polsce badań empirycznych, uwzględniając przy tym wybrane aspekty modelu systemowego autorstwa A. Pincus i A. Minahan⁹. Ponadto wykorzystuję do analizy podstawowy model pracy socjalnej, w którym perspektywa systemowa jest jedną z wiodących ram konceptualnych¹⁰.

Mana”, Rzeszów 1999; K. Ornacka, *Rola ewaluacji w pomocy społecznej*, [w:] *O potrzebie ewaluacji w pomocy społecznej*, Opracowanie zbiorowe pod red. J. Staręgi-Piasek, A. Hryniewickiej, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Ex Libris Pracownika Socjalnego, Warszawa 2008; J. Krzyszkowski, *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Determinanty funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*, Instytut Socjologii Uniwersytetu Łódzkiego. Wydawnictwo UŁ, Łódź 2005.

⁷ Co właśnie obserwujemy w związku z dużym zainteresowaniem modelem pracy socjalnej skoncentrowanej na rozwiązaniach – DT.

⁸ K. Wódz, *Podejście ekosystemowe w pracy socjalnej. Założenia i rzeczywistość*, [w:] M. Malinkowski (red.), *Praca socjalna i pomoc społeczna. Aspekty teoretyczne. Kształcenie. Aplikacja*, Wydawnictwo „Sulima-Mana”, Rzeszów 1999, s. 78.

⁹ A. Pincus, A. Minahan, *Social work practice. Model and method*, Itasca, F.E. Peacock 1973.

¹⁰ B. Dubois, K.K. Miley, *Praca socjalna. Zawód, który dodaje siłę*, Wydawnictwo Interart, Warszawa 1996.

1. SYSTEMY SPOŁECZNE I PRACA SOCJALNA: MODEL 4-SYSTEMOWY ORAZ PODSTAWOWY MODEL PRACY SOCJALNEJ

Popularyzatorzy teorii systemów społecznych w pracy socjalnej – Allen Pincus i Anne Minahan – zakładają, że ludzie są zależni od systemów znajdujących się w ich najbliższym otoczeniu, albowiem to dzięki nim mogą osiągnąć bardziej satysfakcjonujący poziom życia. Z perspektywy pracy socjalnej trzy rodzaje systemów mają szczególne znaczenie, gdy orientujemy się na ów cel:

1. Systemy nieformalne lub naturalne, takie jak: rodzina przyjaciele, listonosz, koledzy z pracy;

2. Systemy formalne: organizacje społeczne, stowarzyszenia, związki zawodowe;

3. Systemy społeczne (infrastruktura społeczna), którą stanowią przykładowo szpitale, szkoły, urzędy pracy i inne instytucje, ważne z uwagi na możliwość realizowania celów pracy socjalnej.

Ludzie z pewnymi problemami mogą, z różnych powodów, nie móc skorzystać z zasobów tych użytecznych systemów. Po pierwsze, systemy takie mogą nie istnieć w ich otoczeniu, mogą nie posiadać odpowiednich zasobów lub być nieodpowiednimi do rozwiązywania problemów, z którymi się ci ludzie borykają. Dla przykładu: rodziny posiadające dzieci niepełnosprawne na terenach wiejskich mogą nie korzystać z systemów formalnych, takich jak stowarzyszenia lub organizacje społeczne, z powodu ich braku, lub gdy w najbliższym otoczeniu funkcjonują wyłącznie Ochotnicze Straże Pożarne, nie korzystają z nich, z uwagi na nieodpowiedniość tych organizacji do ich problemów.

Po drugie, ludzie mogą nie wiedzieć o tych systemach lub nie chcieć skorzystać z oferowanych przez nie zasobów. Powodem może być wstyd, obawa przed ośmieszeniem lub brak zainteresowania możliwościami i oferowaną pomocą. Przykładowo: dziecko – ofiara przemocy w rodzinie może nie wiedzieć do kogo się powinno/może zwrócić ze swoim problemem, a także może się obawiać zwrócić z tym problemem, z uwagi na spodziewane sankcje, które dotkną rodziców i wstyd towarzyszący ujawnieniu kamuflowanej dotąd sytuacji.

Po trzecie, funkcjonowanie systemów może kreować nowe problemy, takie jak zależność lub konflikt interesów, co zniechęca ludzi do korzystania z pomocy. Na przykład podejrzliwość, z jaką spotkali się kandydaci na rodziny zastępcze niespokrewnione, obojętność na ich problemy, brak wsparcia ze strony pracowników pomocy społecznej, a nawet praktyki dyskrymina-

cyjne, które dotknęły niektóre z tych rodzin, zniechęcały, a nawet uniemożliwiały im skuteczne pełnienie funkcji rodziny zastępczej.

Po czwarte, systemy mogą być skonfliktowane ze sobą, co powoduje, że ludzie stają w sytuacji niezaspokojenia potrzeb, oczekiwań, dysfunkcyjności systemu komunikowania. W sferze opieki nad dzieckiem i rodziną w Polsce okazało się, że niezależność poziomów powiatowej i gminnej pomocy społecznej, zrodziła konflikty interesów między pracownikami jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, dotyczące obowiązku pracy z rodziną, której zabrano dziecko do rodziny zastępczej lub placówki opiekuńczej, a jednym z najistotniejszych problemów obu systemów był brak skutecznego komunikowania się i współdziałania, uniemożliwiający sprawne funkcjonowanie w rolach społecznych i zawodowych społecznych pracowników socjalnych, rodziców oraz dzieci.

Zdaniem autorów, w pracy socjalnej, która jest procesem zmiany społecznej¹¹, należy brać pod uwagę cztery podstawowe systemy, których funkcjonowanie ma bezpośredni wpływ na jakość życia klientów pomocy społecznej (i które są istotne w poszczególnych etapach metodycznego działania, czy też w jego fazach). Pierwszym z nich jest *Change Agent System* (system agenta zmiany), który obejmuje pracowników socjalnych i organizacje, w których pracują. Drugi *Client System* obejmuje ludzi (jednostki), grupy, rodziny, wspólnoty i społeczności lokalne, poszukujące pomocy i angażujące się lub angażowane przez system agenta. Ważne jest tu rozróżnienie między rzeczywistymi klientami (*actual clients*), którzy zgadzają się na otrzymywanie pomocy i angażują się w proces zmiany, a klientami potencjalnymi (*potential clients*), których pracownicy próbują zaangażować (np. osoby znajdujące się pod nadzorem lub podejrzane o znęcanie się nad dziećmi). Trzeci – *Target System* (system celów albo obiektów działania) – tworzony przez podmioty, którym *Change Agent System* stara się pomóc w dokonaniu zmian oraz na które jest profesjonalnie zorientowany, aby uzyskać pożądaną zmianę. Ostatni z systemów, *Action System* (system działania) obejmuje zespół, z którym pracownik socjalny współpracuje w wywołaniu pożądanej zmiany społecznej. Autorzy podkreślali, iż *Client System*, *Target System* & *Action System* nie muszą być tożsame¹².

¹¹ Krytykę tego modelu przeprowadziła Zofia Butrym, zarzucając autorom brak zainteresowania aspektami etycznymi i moralnymi oraz podważając słuszność twierdzenia, iż każda praca socjalna powinna promować zmianę społeczną. Zdaniem Z. Butrym w niektórych sytuacjach, np. w pracy z ludźmi śmiertelnie chorymi oraz w przypadku chronicznych problemów, cel w postaci wprowadzania zmiany zniekształca charakter relacji między pracownikiem a klientem. Por. Z. Butrym *Istota pracy socjalnej* Kraków 1998, s. 27.

¹² A. Pincus, A. Minahan, *Social work practice. Model and method*, Itasca, F.E. Peacock 1973.

Zadania pracowników socjalnych, uprawiających pracę socjalną w perspektywie systemowej, mogą być postrzegane jako celowe oddziaływania na poprawę kondycji (wzmacnianie) wszelkich systemów społecznych istotnych z perspektywy pracy socjalnej, tworzenie/budowanie systemów wsparcia oraz poprawę ich relacji z klientami. M. Payne, charakteryzując perspektywę systemową w pracy socjalnej, zaliczył do nich następujące:

- pomoc ludziom w korzystaniu z ich własnych zasobów i polepszeniu umiejętności rozwiązywania problemów (na przykład uczenie się opieki nad dzieckiem w celu polepszenia stosunków w rodzinie);

- budowanie nowych więzi między ludźmi a systemami wsparcia/pomocy – *resource system* (na przykładzie osoby niepełnosprawnej, która dzięki stopniowemu wprowadzeniu, serdecznemu przyjęciu i brakowi odrzucenia z powodu niepełnej sprawności może się cieszyć, korzystając z usług lokalnego centrum pomocy (*local social centre*);

- pomoc lub modyfikowanie interakcji pomiędzy ludźmi a systemami pomocy/wsparcia – *resource system* (na przykład pomoc osobie pretendującej do korzystania ze wsparcia w przedstawieniu swojej sprawy w sposób, który zwiększa jej szanse na osiągnięcie sukcesu);

- pomoc w rozwijaniu i zmianie polityki społecznej;

- udzielanie praktycznej pomocy (*giving practical help*);

- działalność jako agenta kontroli społecznej.

Pracownicy socjalni mogą pozostawać w trzech różnych, acz typowych relacjach z podmiotami reprezentującymi inne systemy – o współpracy (*collaborative*) mówimy wówczas, gdy obecne są wspólne cele, negocjowanie (*bargaining*) odnosi się do relacji, które zwiędza kompromis, zaś relacje konfliktowe (*conflictual*) zachodzą w sytuacji sprzecznych interesów. Analizowanie natury relacji w obrębie każdego z systemów daje nam jasność i przejrzystość oraz prowadzi do odpowiedniego i uczciwego zaangażowania w dany system¹³.

Praktyka pracy socjalnej, zorientowanej systemowo, jest realizowana w postaci faz, obejmujących określone, typowe działania oraz umiejętności i metody (procedury) niezbędne do ich realizacji. Model 4-systemowy w ujęciu Pincus i Minahan składa się z ośmiu podstawowych faz/etapów interwencji: określenia problemu, gromadzenia informacji, nawiązania pierwszego kontaktu, negocjowania kontraktów, utworzenia i utrzymania, a następnie koordynowania systemu działania, wywierania wpływu na system działania i ostatniej fazy – terminalnej¹⁴. Wymienione fazy zgodne

¹³ M. Payne, *Contemporary Theories of Social Work*, Barcelona, Paidos, 1997, s. 141-143.

¹⁴ Fazy realizowane w ramach modelu 4-systemowego omawia również M. Payne, *Contemporary Theories...*, op. cit., s. 144-145 oraz K. Ornacka, proponując zintegrowany model ewaluacji w pracy socjalnej – por. K. Ornacka, *Ewaluacja. Między naukami społecznymi i pracą*

są z popularnym i akceptowanym w pracy socjalnej metodycznym modelem działania, zorientowanym na wzmocnienie kompetencji i opartym na zasobach klienta¹⁵.

Perspektywa systemowa została spożytkowana w popularyzowanym od lat 70. XX wieku podstawowym modelu pracy socjalnej. Jest obecna w charakterystyce poziomów interwencji (systemów społecznych wobec których podejmowane są interwencje – D.T.) oraz, na tej podstawie, w utworzonym katalogu ról zawodowych i budowanych na ich podstawie wiążkach ról zawodowych, skorelowanych z poziomem działania, na którym profesjonalista identyfikuje cele.

Praca socjalna (z rodziną) realizuje trzy podstawowe funkcje, w odniesieniu do dwóch różnych poziomów rzeczywistości społecznej: działających jednostek oraz różnorodnych mikrostruktur społecznych. Do nich w szczególności zaliczamy te struktury, które są celem pracy socjalnej lub jej „sojusznikiem”: małe grupy społeczne tworzone na potrzeby pracy socjalnej (głównie grupy edukacyjne, terapeutyczno-edukacyjne i edukacyjno-wspierające, a także zespoły konsultacyjne, grupy superwizyjne dla pracowników socjalnych, czy rozmaite grupy zadaniowe) lub już istniejące i wykorzystywane w tej pracy (np. grupy samopomocowe, drużyny harcerskie, grupy pracownicze), rodziny, wspólnoty sąsiedzkie, społeczności lokalne. Tworząc lub wspierając w rozwoju małe struktury społeczne, pracownicy socjalni urzeczywistniają trzy podstawowe funkcje pracy socjalnej¹⁶, pełniąc różnorodne, zawodowe role. Specyficzne dla pracownika socjalnego role zawodowe sprowadzają się do ról będących pochodnymi podstawowych funkcji pracy socjalnej: ról konsultanta, ról związanych z zarządzaniem zasobami oraz ról edukacyjnych.

W podstawowym modelu pracy socjalnej role zawodowe pracowników socjalnych są podejmowane wobec różnych klientów, stąd też beneficjentami pracy socjalnej są społeczności lokalne i wspólnoty sąsiedzkie, instytucje, małe grupy społeczne, rodziny, indywidualni klienci. Z perspektywy

socjalną, Uniwersytet Jagielloński, Instytut Socjologii. Zeszyty Pracy Socjalnej (zeszyt ósmy), Kraków 2003, s. 162-168.

¹⁵ Przyjmuje się, iż bez względu na to, czy mamy do czynienia z pracą socjalną z przypadkiem, z grupą bądź ze społecznością, poszczególne fazy i etapy metodycznego działania przenikają się wzajemnie (i mają wysoce umowny charakter). Etapy te, począwszy od zapoznania się z problemem społecznym lub ze zgłaszanym życzeniem, przeprowadzenie analizy sytuacji, sformułowanie oceny wstępnej i operacyjnej, opracowanie projektu lub projektów działania, skonfrontowanie ich z propozycjami klienta oraz możliwościami własnej instytucji, zawarcie umowy (kontraktu z klientem), realizacja wspólnego projektu (lub podjęcie wybranych działań), przeprowadzenie oceny rezultatów i zakończenie działania są wspólne dla podstawowych metod pracy socjalnej: z przypadkiem, z rodziną, z grupą i ze społecznością.

¹⁶ Są to funkcje jawne, według sensu jaki nadaje im R. K. Merton.

podstawowego modelu wynika, że nie można, a nawet nie powinno się ograniczać działań pomocowych do jednego poziomu (rodziny), na którym zdiagnozowano/oceniono potrzebę i konieczność interwencji (ujawniono potrzeby i problemy).

Poniżej, zgodnie z logiką podstawowego modelu pracy socjalnej, prezentuję wielość ról zawodowych, dostępnych pracownikom socjalnym i innym specjalistom pracy socjalnej (konsultantom). Na ich podstawie, uwzględniając rezultaty badań empirycznych, rekonstruuje pewien zakres barier w pracy socjalnej z rodziną, z perspektywy systemowej, z perspektywy pracowników publicznej pomocy społecznej.

2. ROLA ZAWODOWE PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH W PODSTAWOWYM MODELU PRACY SOCJALNEJ

Specyficzne role pracownika socjalnego zostały określone w odniesieniu do trzech funkcji pracy socjalnej i poziomu interwencji. Na tych poziomach funkcjonują cztery systemy. W praktyce wybór poziomu interwencji ma doniosłe znaczenie – wskazuje na b e z p o ś r e d n i c h beneficjentów działań pomocowych. Warto w tym miejscu podkreślić, że pojęcie „beneficjent działań pomocowych” nie jest i nie powinno być synonimem osoby otrzymującej korzyści/czerpiącej korzyści. Nie jest przesądzone, że skutki działań, które dotyczą bezpośrednich beneficjentów, będą oceniane przez samych beneficjentów jako korzystne, oraz że będą to skutki przez nich oczekiwane. Perspektywa systemowa w pracy socjalnej nadaje jedynie większą „przejrzystość” strukturom i sieciom, podnosi „czytelność” obszaru działania w pracy socjalnej, ale nie przesądza o rezultatach podejmowanych działań (skutkach), czy o sposobach realizacji zadań zgodnych z rolami społecznymi (zawodowymi)¹⁷.

Role pracowników socjalnych w modelu podstawowym, opartym na perspektywie systemowej określone zostały jako: role konsultanta, role zarządzającego zasobami oraz role nauczyciela.

Role konsultanta opierają się na podstawowych założeniach procesu konsultacji, które nie zawsze bywają respektowane w praktyce¹⁸. Na szcze-

¹⁷ Zakłada się, że jedną z cech systemów jest wzajemność: jeżeli jedna część systemu się zmienia, to ta zmiana wpływa na wszystkie pozostałe części. Zatem następuje zmiana całych systemów. W efekcie może nastąpić osiągnięcie tego samego rezultatu różnymi sposobami (*equifinality*). Istnieje również druga możliwość – podobne same okoliczności mogą prowadzić do różnych rezultatów (*multi-finality*). Por. M. Payne, 1995, s. 138-139.

¹⁸ K. Faliszek, D. Trawkowska, *Konsultanci w pomocy społecznej (na przykładzie województwa katowickiego)*, [w:] *Praca socjalna w Polsce, badania, kształcenie, potrzeby praktyki*, pod red.

blu najniższym pracownik socjalny podejmuje rolę pomocnika, umożliwiającego proces przemiany (*enabler*), a podstawową strategią na tym poziomie jest rozwiązywanie problemów. Na nieco wyższym poziomie może pełnić rolę ułatwiającego rozwiązanie problemów dla grup samopomocowych i wsparcia, zaś instytucje mogą korzystać z jego usług w konsultowaniu problemów społecznych. Pełni wówczas rolę pośrednika (*facilitator*), podejmując strategie rozwoju organizacyjnego. Natomiast kiedy adresatem jest społeczność, pracownik socjalny pełni rolę planisty – osoby prowadzącej planowanie społeczne, z którą to rolą pozostają w związku strategie badania i planowania, służące uwolnieniu potencjału, a nawet powiększeniu zasobów danej społeczności. Wreszcie role pracownika socjalnego związane z funkcją konsultanta w odniesieniu do własnej profesji to role kolegi-instruktora, którego celem jest zwiększenie kompetencji poszczególnych pracowników oraz wzmocnienie organizacji zawodowej¹⁹.

Role zarządzającego zasobami, które zawierają się w tym samym schemacie co role konsultującego, na poziomie jednostek i rodzin są realizowane poprzez zajmowanie się poszczególnymi przypadkami, jak też wiązanie ich z odpowiednimi dobrami i usługami. Podejmowanie takich działań oznacza przyjmowanie przez pracownika socjalnego roli udostępniającego zasoby lub też adwokata, który wiąże osobę lub rodzinę z potrzebnymi usługami. Właściwa na tym poziomie strategia wyraża się w zarządzaniu przypadkiem. Na pośrednim poziomie pracownik socjalny, poprzez strategie rozwoju sieci pełni role organizatora i mediatora. Podstawowym celem łączenia w sieci (*networking*) grup i instytucji zajmujących się świadczeniami socjalnymi jest zniesienie istniejących barier, planowanie systemu świadczeń oraz ocena jego skuteczności. *Networking* ma znaczenie dla racjonalnego gospodarowania zasobami w całej społeczności, dla rozwoju planowania na szczeblu ponadinstytucjonalnym, a także dla planowania działań prewencyjnych. Natomiast na najwyższym poziomie (makropoziomie) pracownik socjalny funkcjonuje w roli animatora społecznego (aktywisty). Związana z tą rolą strategia działania społecznego oznacza podejmowanie działań wspierających sprawiedliwość społeczną poprzez alokację środków, *lobbying*, działania legislacyjne i aparat sprawiedliwości (*court action*). Podejmując interwencje w imieniu jednostki na poziomie społeczności lokalnej, pracownik socjalny pełni rolę rzecznika ekonomicznie upośledzonych i politycznie ubezwłasnowolnionych grup w społeczeństwie, a jego wysiłki koncentrują się wokół reform (humanizowania) insty-

A. Niesporcka i K. Wódcz. Materiały z VIII Zjazdu Polskiego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej w Katowicach, BPS, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1999.

¹⁹ B. Dubois, K.K. Miley, *Praca socjalna. Zawód, który dodaje siłę*, Wydawnictwo Interart, Warszawa 1996, s. 224-234.

tucji, i są elementem szerszego procesu reform i zmian społecznych. W odniesieniu do profesji pracownicy socjalni pełnią w tej funkcji rolę katalizatora zmian w instytucjach społecznych. W tej roli pracownicy socjalni wspierają różnorodne wysiłki społeczności, również w sektorze pozarządowym, angażując się w działania grup zajmujących się planowaniem społecznym, zarządzaniem i koordynowaniem wysiłków²⁰.

Jak zauważa J. Szmagański w procesie *empowerment* najwyraźniej zaznaczona jest rola pracownika socjalnego jako nauczyciela, stąd szczególne znaczenie przypisuje się edukacyjnym funkcjom pracy socjalnej²¹.

Role edukacyjne pracowników socjalnych, podobnie jak poprzednie odnoszą się do wszystkich poziomów interwencji. Na poziomie mikrostrukturalnym pracownik socjalny, posługując się strategią przetwarzania informacji, podejmuje wobec osoby lub rodziny rolę nauczyciela. Na poziomie pośrednim pracownicy socjalni doskonalą kadry dla grup i instytucji, świadcząc usługi edukacyjne w postaci prezentacji, uczestnictwa w dyskusjach, czy prowadzenia szkoleń zawodowych. Natomiast na poziomie społeczności pracownik socjalny pełni rolę łącznika, posługując się strategią kształcenia społeczności. W roli tej edukuje on obywateli w kwestiach związanych z pracą socjalną oraz dostępności świadczeń społecznych. Edukacja ta może przybierać zróżnicowane formy i różnorodne środki przekazu (odbywa się z wykorzystaniem środków masowego przekazu). W odniesieniu do własnego zawodu pracownik socjalny angażuje się w rozwój wiedzy, pełniąc rolę badacza „przypadków” oraz korzystając z wyników badań w praktycznym działaniu²².

Model podstawowy wyraźnie ukazuje, że beneficjenci – „ci, którzy coś wynoszą” – stanowią szeroką kategorię. Mieszczą się w niej: jednostki, kategorie społeczne, struktury i sieci. Oczywiście się staje, że takie pojęcia, jak: sukces, zysk, koszty transakcji mają odmienne znaczenie dla różnych beneficjentów.

W modelu podstawowym założono, iż pracownik socjalny na podstawie dokonanej diagnozy dobiera specyficzne role i związane z nimi strategie, tworząc taką wiązkę ról, która – w jego ocenie – pozostaje adekwatna do rozwiązywanego problemu. Modyfikacja tej wiązki może zawsze następować w procesie wspomagania klienta. Warto w tym miejscu odwołać się do przekonania praktyków, którzy podkreślają, że sama dostępność pewnych wzorów czy rozwiązań nie czyni ich akceptowanymi w pracy socjalnej.

²⁰ Ibidem, s. 235-247.

²¹ J. Szmagański, *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna, przykład amerykański*, Wydawnictwo „Żak”, Warszawa 1996, s. 153.

²² B. Dubois, K.K. Miley, *Praca socjalna. Zawód, który dodaje siłę*, Wydawnictwo Interart, Warszawa 1996, s. 247-256.

Tabela 1

Role pracowników socjalnych w pracy z rodziną – podstawowe składniki konstruowanych wiązek ról w pracy socjalnej z rodziną

Poziomy działania pracowników socjalnych (beneficjenci)	Funkcje pracy socjalnej		
	Konsultowanie	Zarządzanie zasobami	Kształcenie
Jednostka/osoba/klient indywidualny	Umożliwiający zmianę	Rozdzielający zasoby/ Rzecznik	Nauczyciel/ Asystent
Rodzina/ członkowie rodziny	Umożliwiający zmianę	Rozdzielający zasoby/ Rzecznik	Nauczyciel/ Asystent
Wspólnoty sąsiedzkie („znaczący inni” dla poszczególnych członków rodziny i całej rodziny)	Umożliwiający zmianę	Rozdzielający zasoby/ Rzecznik	Nauczyciel/ Asystent
Środowisko zawodowe pracowników socjalnych/ pracownicy środowiskowej pomocy społecznej	Monitorujący kolegów	Katalizator zmian i innowacji w instytucjach pomocy społecznej	Badacz w pracy socjalnej
Instytucje publiczne (partnerzy z kręgów społecznych pracowników socjalnych)	Ułatwiający rozwiązanie problemów/ konsultant problemów społecznych z którymi borykają się instytucje i organizacje pozarządowe	Mediator	Szkołący/ Trener
Organizacje pozarządowe (potencjalni lub faktyczni członkowie kręgów społecznych)	Ułatwiający, j.w.	Mediator	Szkołący/ Trener
Społeczność lokalna jako podmiot działań w pracy socjalnej	Planujący/ Planista	Aktywista/ Animator	Wychodzący na zewnątrz

Źródło: opracowanie własne na podstawie B. Dubois, K. K. Miley, 1996, s. 222

Zakładam zatem, że rzeczywiste zasady konstruowania i modyfikowania tworzonej wiązki ról zależą od znajomości i dostępności repertuaru ról, w subiektywnej ocenie pracownika socjalnego, oraz od ich obiektywnej dostępności, nie przesądzając o wadze (znaczeniu) jednego lub drugiego czynnika²³.

²³ W badaniach nad sieciami wsparcia przywiązuje się wagę do dostępności obiektywnej, mierzonej liczbą kontaktów, bliskością terytorialną, szybkością i łatwością podjęcia kontaktu

W działaniach obejmujących pracę socjalną z rodziną, pracownicy socjalni pełnią rozmaite wiązki ról zawodowych, kładąc szczególny nacisk na określony poziom działania (beneficjenta, do którego swoje działania adresują) oraz na pewne funkcje pracy socjalnej, do których w działaniach swoich się odwołują. W tabeli 1 przedstawiłam zestaw typowych beneficjentów, tych najczęściej obecnych w działaniach (w pracy socjalnej), podejmowanych wobec członków rodziny, z członkami rodziny i na rzecz całej rodziny (wobec rodziny).

Zaprezentowany w tabeli 1. katalog ról zawodowych nie może być, nawet z uwagi na jego rozpiętość, w pełni zrealizowany przez jednego pracownika socjalnego. Nie przesądza więc o tym, które role zawodowe wejdą, w konkretnym przypadku, w skład wiązki ról. W efekcie o zawartości wiązki ról pracownika socjalnego decyduje przede wszystkim sposób definiowania problemu społecznego/socjalnego przez pracownika i jego zawodowa wyobraźnia, która pozwala mu celowo odwołać się do różnych poziomów, aby uzyskać wymierny efekt zmiany społecznej. Drugim czynnikiem decydującym o zakresie tworzonej wiązki ról jest charakter relacji między pracownikiem socjalnym i zatrudniającą go agencją (jednostką organizacyjną pomocy społecznej) a systemami społecznymi w jego otoczeniu. W perspektywie modelu 4-systemowego możemy mówić o współpracy (*collaborative*), negocjowaniu (*bargaining*) oraz relacjach konfliktowych (*conflictual*) w obrębie każdego z systemów (naturalnych, formalnych i społecznych). Warto podkreślić, że uświadomienie sobie właściwości tej relacji i uczciwa informacja na temat jej charakteru jest warunkiem odpowiedzialnej, profesjonalnej praktyki²⁴. Trzecim czynnikiem byłaby obiektywna dostępność jednostek, struktur czy sieci. Czwartym zaś dostępność subiektywna, którą można zoperacjonalizować poprzez pojęcia stosowane z uwzględnieniem współczynnika humanistycznego, takie jak wspomniane wcześniej – sukces, koszty, zysk.

3. BARIERY PRACY SOCJALNEJ Z RODZINĄ – MODEL TEORETYCZNY

Opracowany teoretyczny model barier w pracy socjalnej z rodziną odwołuje się do pojęcia strategii w pracy socjalnej, a nie wyłącznie do metody pracy socjalnej. Strategia w pracy socjalnej obejmuje plan systematyzujący działania społeczne, czyli zestaw kroków niezbędnych do rozwiąza-

(H. Sęk, R. Cieślak, 2004, s. 15). W prowadzeniu pracy socjalnej, jak obserwowałam pracując w charakterze superwizora, znaczenia nabierają bariery subiektywne, które określam jako „szklany sufit w pracy socjalnej” – np. przekonanie, że „nie warto zmieniać, bo i tak się nie da”.

²⁴ M. Payne, *Contemporary Theories of Social Work*, Barcelona, Paidós, 1997, s. 143.

nia/rozwiązywania problemu/problemów społecznych²⁵. W tym ujęciu metoda pracy socjalnej jest niezbędnym elementem strategii, nie przesądzającym jednak o zakresie działań, gdyż pracownik socjalny może w konstruowanej strategii odwoływać się do różnych, obok pracy z rodziną, metod pracy socjalnej, które mogą, a nawet powinny wspierać prowadzoną przez niego pracę socjalną z rodziną. Pracujący z rodzinami pracownik może więc podejmować działania na różnych poziomach, w odniesieniu do różnych beneficjentów i systemów, tak nieformalnych, formalnych, jak i społecznych.

Tabela 2

Wybrane bariery realizacji ról zawodowych pracowników socjalnych w pracy z rodziną w perspektywie modelu podstawowego

Poziomy działania - naturalne, formalne i społeczne systemy - z perspektywy pracowników socjalnych (Wybrani beneficjenci w podstawowym modelu pracy socjalnej)	Funkcje pracy socjalnej - Typowe problemy w ich realizacji podczas pełnienia ról zawodowych przez pracowników socjalnych i specjalistów pracy socjalnej		
	Konsultowanie	Zarządzanie zasobami	Kształcenie
1	2	3	4
Jednostka/ osoba/klient indywidualny/ Rodzina/członkowie Rodziny/Wspólnoty sąsiedzkie („znaczący inni” dla poszczególnych członków rodziny i całej rodziny)	Niedostateczne umiejętności w roli umożliwiającego zmianę/ Brak zrozumienia i/lub akceptacji dla zasady <i>empowerment</i>	Przyjmowane wadliwe standardy w roli rozdzielającego zasoby/ Niski stopień akceptacji roli rzecznika i/lub roli obrońcy przez pracownika i jego krąg społeczny	Niedostateczne kompetencje w roli Nauczyciela/ Asystenta rodzinnego, brak czytelnego, brak czytelnego podstaw funkcjonowania w roli asystenta rodzinnego.
Środowisko zawodowe pracowników socjalnych/ pracownicy środowiskowej pomocy społecznej	Monitorujący kolegów - brak czytelnego nadzorowania kolegów równych rangą, brak wspar-	Brak motywacji (brak nagrody, obecność kar) dla innowatorów, Brak akceptacji dla wprowadzania	Niedostateczne kompetencje i brak możliwości funkcjonowania w roli badacza, brak społecznej akceptacji dla tej roli

²⁵ B. Dubois, K.K. Miley, *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*, Wydawnictwo Interart, Warszawa 1996, s. 223.

1	2	3	4
	cia w trudnych sytuacjach zawodowych	zmian w instytucjach pomocy społecznej ze strony środowiska pracowników społecznych	pracownika socjalnego, brak wyznaczników i standardów jej realizacji
Instytucje publiczne (partnerzy z kręgów społecznych pracowników socjalnych). Organizacje pozarządowe (potencjalni lub faktyczni członkowie kręgów społecznych)	Umiejętności funkcjonowania w roli konsultanta sektora publicznego i pozarządowego/akceptacja dla tej roli pracownika socjalnego ze strony otoczenia (zapotrzebowanie ze strony instytucji i organizacji pozarządowych) oraz jego pracodawcy	Obiektywne i subiektywne bariery funkcjonowania w roli mediatora, celem wypełnienia luk w systemie: brak umiejętności łączenia w sieci (<i>networking</i>), brak tradycji działań ponadinstytucjonalnych (np. zespołów interdyscyplinarnych)	Brak umiejętności niezbędnych w szkoleniu i doskonaleniu personelu instytucji i organizacji pozarządowych, Niskie zapotrzebowanie na pełnienie roli szkolących/trenerów ze strony instytucji publicznych i trzeciego sektora
Społeczność lokalna jako podmiot działań w pracy socjalnej	Brak kompetencji niezbędnych do funkcjonowania w roli planisty, brak zapotrzebowania społecznego na tę rolę, obawy partnerów o naruszenie status quo, brak wizji przyszłości dla społeczności lokalnej.	Aktywista/ Animator Brak społecznej akceptacji dla modeli animacji, niski poziom kapitału społecznego, brak umiejętności budowania potencjału społecznego, ograniczenia z tytułu zależności instytucji pomocy społecznej od władz.	Brak czasu, zainteresowania i akceptacji działań profilaktycznych i prewencyjnych, co powoduje niską akceptację roli wychodzącego na zewnątrz - edukującego społeczność na temat pracy socjalnej, dostępności świadczeń. Niski prestiż działań profilaktycznych w środowiskach lokalnych, brak zainteresowania tym rodzajem działań.

Źródło: opracowanie własne

Innymi słowy pracownicy pracujący z określoną rodziną najczęściej też wprowadzają zmiany w życie szerszej rodziny, podejmują działania na poziomie sąsiedztwa, zmieniają sposób funkcjonowania zawodowego swoich kolegów, oddziałują na zmiany w instytucji, która ich zatrudnia, jak też, w pewnym stopniu, na społeczność, w której „ich rodzina” funkcjonuje. Warto jednak zdać sobie sprawę, że szereg tych zmian jest zamierzonych, czyli mówiąc wprost „zgodnych” z celami strategii, ale część z nich można określić jako niezamierzone, acz obiektywne skutki podjętych działań, których nie można wykluczyć, jak również w pełni przewidzieć²⁶. Ten aspekt działania społecznego stanowi potencjalną barierę w pracy socjalnej (z rodziną), której nie uwzględniłam w tabeli 2, gdyż jest on nieodłączną cechą działania społecznego, a zatem można to traktować szerzej, jako barierę roli społecznej, a nie bariery realizacji konkretnych ról zawodowych. Czynnę podobne założenie w odniesieniu do obecnych w pracy socjalnej działań pozornych, które stanowią rzeczywistą barierę dla pracy socjalnej, będąc tym samym barierami realizacji wszelkich ról zawodowych pracowników socjalnych (blokadą ról zawodowych).

4. BARIERY PRACY SOCJALNEJ Z RODZINĄ W ANALIZACH EMPIRYCZNYCH

Problematyka badawcza, w perspektywie której pojawiły się pewne wątki dotyczące barier w pracy socjalnej z rodzinami, koncentrowała się wokół: prezentacji wybranych aspektów postaw pracowników socjalnych wobec pewnych grup/typów klientów; preferowania określonych metod pracy socjalnej (w tym pracy z rodziną), wykorzystania specjalistów (konsultantów) do pomocy rodzinom; etycznych problemów pracy z rodziną. W większości badań odniesienia do pracy z rodziną czyniono niejako „przy okazji” poruszanych innych tematów. Stąd też prezentowany fragment stanowi niepełną i nie wyczerpującą rekonstrukcję barier pracy socjalnej z rodziną w pomocy społecznej.

LOKALNY KONTEKST JAKO BARIERA ROZWOJU PRACY Z RODZINĄ W POMOCY SPOŁECZNEJ

Kontekst ten wyraźnie ogranicza działania na rzecz rodzin dysfunkcyjnych. Na taką jego funkcję wskazuje J. Hrynkiewicz w cytowanych badaniach, a także K.W. Frieske (z zespołem), który w analizach procesów mar-

²⁶ R.K. Merton nazywał je funkcjami ukrytymi.

ginalizacji w aspekcie skuteczności programów reintegracji społecznej podkreśla marginalną rolę instytucji pomocy społecznej i marginalną rolę pracy socjalnej w rozwiązywaniu problemów marginalizacji społecznej w środowiskach lokalnych²⁷. W następnych badaniach Frieske (z zespołem) akcentuje wpływ czynników politycznych w postaci dostępu do władzy oraz posiadania zasobów grupowych (w postaci nieformalnych związków z administracją i władzą lokalną) na przetrwanie programów²⁸.

Zdaniem J. Hrynkiewicz „problemy rodzin dysfunkcyjnych nie są przedmiotem kompleksowej diagnozy społecznej, wykonywanej przez instytucje pomocy społecznej lub przez inne instytucje zobowiązane do pomocy rodzinie w realizacji jej funkcji wychowawczych. Nie sporządza się diagnozy sytuacji rodziny, która mogłaby stanowić podstawę opracowania całościowego programu pracy socjalnej z rodziną [...] Sprawy rodzin dysfunkcyjnych rozpatrywane są incydentalnie, gdy wydarzy się coś szczególnego [...]”. W żadnym z badanych środowisk lokalnych nikt nie pracował (i nie pracuje) nad przygotowaniem kompleksowego programu pomocy rodzinie lub rodzinom dysfunkcyjnym²⁹. W badaniach stwierdzono, iż współpraca pomiędzy takimi instytucjami, jak gminne ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie, sądy rodzinne przebiegała z wieloma trudnościami lub wcale nie występowała³⁰.

Na temat lokalnego kontekstu możemy również wysnuć pewne wnioski na podstawie analizy zawartości lokalnych strategii rozwiązywania problemów społecznych, które, zdaniem J. Krzyszkowskiego, budziły wiele zastrzeżeń. Wskutek niedbałych i ogólnikowych diagnoz problemów społecznych, braków w strategiach diagnoz perspektywnych, braków w zakresie monitoringu i ewaluacji, nieumiejętności łączenia celów (łączenia ratownictwa z profilaktyką), lokalne strategie stanowią barierę w pracy socjalnej z rodzinami, uniemożliwiając precyzyjne adresowanie zasobów do lokalnych potrzeb³¹. Zinventaryzowane braki mogą wskazywać na duże utrudnienia w prowadzeniu pracy socjalnej z rodziną wskutek niemożności wykorzystania nieznanych zasobów i potwierdzają też występujące problemy we współpracy międzysektorowej oraz wskazują na ograniczenia w proce-

²⁷ K.W. Frieske, P. Poławski, D. Zalewski (red.), *Marginalność i procesy marginalizacji*, IPiSS, IPS UW, Warszawa 1999.

²⁸ M. Abucewicz, *Lokalna działalność polityczna i sukces programów reintegracji społecznej*, [w:] *Utopie inkluzji. Sukcesy i porażki programów reintegracji społecznej*. Pod red. K.W. Frieske, IPiSS, Warszawa 2004, s. 165-166.

²⁹ J. Hrynkiewicz, *Odrzuceni. Analiza procesu umieszczania dzieci w placówkach opieki*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa, 2006 s. 63.

³⁰ Ibidem, s. 222.

³¹ J. Krzyszkowski, *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Determinanty funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*, Instytut Socjologii Uniwersytetu Łódzkiego, Wydawnictwo UŁ, Łódź 2005, s. 333-348.

sie usamodzielniania klientów, a także na problemy w ograniczaniu zjawiska uzależnienia od pomocy społecznej.

Funkcję ograniczającą skuteczność i różnorodność wsparcia – tę funkcję lokalnego kontekstu podkreślali badacze biedy popegeerowskiej – Z. Kawczyńska-Butrym, A. Karwacki oraz W. Warzywoda-Kruszyńska i J. Grotowska-Leder. Ważnym problemem w pracy z rodzinami okazał się na terenach popegeerowskich brak alternatywnych układów odniesienia dla zamieszkujących ten obszar rodzin. Zdaniem Z. Kawczyńskiej-Butrym środowisko mieszkańców utrwala roszczeniowe postawy rodzin wobec systemu pomocy społecznej³². Drugi poważny problem wiąże się z potrzebą zmian układów odniesienia rodzin które, zdaniem A. Karwackiego, posiadają i przekazują (transmitują) system aksjologiczny odmienny od powszechnie przyjętego, gdzie normą stają się praktyki wykraczające poza społecznie ustanowione ramy³³. Obok tego problemu Karwacki sygnalizuje kolejny – brak dobrej, silnej lokalności, pozwalającej realizować w praktyce idee dobra wspólnego³⁴. Brak ten utrudnia, a w połączeniu z innymi brakami uniemożliwia, osiąganie efektów w pracy socjalnej z rodziną w społecznościach trwale ubogich, gdzie alternatywne układy odniesienia nie występują.

Łódzkie badaczki biedy – W. Warzywoda-Kruszyńska i J. Grotowska-Leder³⁵ przeprowadziły analizę sieci wsparcia klientów pomocy społecznej. Szczególnie interesujący jest fakt, że zbadano właśnie te sieci, na których winna się opierać praca socjalna prowadzona w organizacyjnych ramach publicznej pomocy społecznej, której jednym z celów jest poprawa funkcjonowania klientów (jednostek, rodzin, grup, społeczności), poprzez wykorzystanie istniejących zasobów wsparcia społecznego (nieformalnego) w tworzonych przez profesjonalistów i sektor ochotniczy systemach wsparcia. Takie lokalne systemy wsparcia winny uwzględniać zakres i funkcje wymiany, jakie zachodzą w nieformalnych sieciach. A z badań łódzkich autorek wynika, że wymiana ta jest skromna, kapitał społeczny środowiska

³² Postawa ta wyraża się w stwierdzeniu: „ja też chcę skoro innym obok mnie dają”. Na temat specyfiki oczekiwań wobec pracowników socjalnych w wiejskich enklawach ubóstwa. Szerzej na ten temat w pracy: Z. Kawczyńska-Butrym, *Problemy pracy socjalnej w wiejskich enklawach ubóstwa*, [w:] *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, (red.) E. Kantowicz, A. Olubiński, Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”, Toruń, 2003.

³³ A. Karwacki, *Błędne koło. Reprodukcyjność kultury podklasy społecznej*, Wydawnictwo UMK, Toruń 2006, s. 197.

³⁴ „Czyli inkluzyjne wspólnoty, gdzie kształtowane są takie normy współdziałania, zgodnie z którymi mieszkańcy potrafią konstruować wspólne cele i nie boją się zaangażować w ich realizację (ibidem, s. 216).

³⁵ W. Warzywoda-Kruszyńska, J. Grotowska-Leder, *Nieformalne sieci wsparcia ludności żyjącej w biedzie*, [w:] *Państwo, samorządy, organizacje pozarządowe i wspólnoty lokalne wobec ubóstwa i wykluczenia społecznego*, pod red. P. Brody-Wysockiego, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2007.

ludzi ubogich pozostaje znikomy, zaś samo środowisko jest izolowane – kontakty społeczne zachodzą w jego granicach, dociera tam niewielu przedstawicieli instytucji publicznych, pojawiają się przestrzenie stygmatyzowane (dzielnice, obszary biedy). Przeprowadzone w rozległym terenie badania³⁶ pokazały wzory wsparcia ludności żyjącej w biedzie (wsparcie potencjalne i rzeczywiste – zarówno otrzymywane, jak i świadczone przez badanych). Wnioski z badań nie napawają optymizmem, gdyż potwierdziły, że respondenci nie mają na kogo liczyć w swoim otoczeniu, które nie jest w stanie obdarować ich niczym więcej niż wsparciem emocjonalnym i „darem czasu”.

Osobną, szeroko komentowaną barierą na poziomie lokalnym jest ograniczona współpraca między partnerami i instytucjami, brak tej współpracy, towarzyszące współpracy trudności różnego rodzaju, które czynią ją nieskuteczną lub wręcz iluzoryczną. Ten wątek podkreślają powszechnie autorzy omawianych badań empirycznych³⁷.

PRZYGOTOWANIE KADR DO PRACY Z RODZINĄ WIELOPROBLEMOWĄ

Interesujące spostrzeżenia na temat przygotowania pracowników do prowadzenia pracy socjalnej z rodziną w systemie pomocy społecznej zawiera opracowanie opolskich badaczek, J. Brągiel i A. Kurcz. Z badań wynikało, iż ponad połowa respondentów uznała poziom opanowania przez siebie umiejętności w zakresie stosowania w praktyce metod i technik interwencji socjalnej jako przeciętny, a zaledwie jedna trzecia badanych miała przeświadczenie, że jest to poziom wysoki³⁸. A. Kurcz zauważa, że dostrzeżone braki dotyczyły przede wszystkim znajomości metod pracy z „trudnym klientem”, zwłaszcza metod skutecznego rozwiązywania problemów związanych z bezrobociem, metod pracy z rodziną patologiczną, postępowania z osobami uzależnionymi i chorymi psychicznie³⁹. Sygnały o podstawowych brakach w zakresie warsztatu pracy z rodziną potwierdzone zostały w badaniach obszaru opieki zastępczej (opublikowanych przez Instytut Spraw Publicznych w Warszawie).

³⁶ Badaniem objęto 365 respondentów, co stanowiło 68% próby badawczej z terenu trzech gmin: Główna, Ostrówka i Sędziejowic.

³⁷ D. Trawkowska, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, BPS, „Śląsk” Wydawnictwo Naukowe, Katowice 2006, s. 298-351.

³⁸ A. Kurcz, *Standardy umiejętności w pracy socjalnej. Samoocena umiejętności zawodowych przez pracowników socjalnych*, [w:] *Pracownik socjalny jako profesjonalista. Wybrane problemy zawodu w okresie transformacji społecznej*, (red.) J. Brągiel, A. Kurcz., Uniwersytet Opolski, Opole 2002, s. 118.

³⁹ *Ibidem*, s. 120.

PROBLEMY ORGANIZACYJNE POMOCY SPOŁECZNEJ JAKO BARIERA
ROZWOJU PRACY Z RODZINĄ

Przyjęte w pomocy społecznej rozwiązania organizacyjne mogą stanowić istotną barierę w rozwoju pracy z rodziną w tym systemie. Zwłaszcza te rozwiązania, które są odpowiedzialne za wdrażanie, a może zasadniej mówić – testowanie przez instytucje pomocy społecznej możliwości wykorzystania takich procesów, jak: superwizja, konsultacja i ewaluacja. Wymienione procesy nie są w jednakowym stopniu zaawansowane w systemie pomocy społecznej. W przypadku superwizji pracy socjalnej mamy do czynienia dopiero z próbami jej wdrażania⁴⁰. Superwizja jest bardzo cennym wsparciem w pracy socjalnej z rodziną i może pełnić wielorakie funkcje. Jej brak stanowi zagrożenie przede wszystkim dla funkcjonowania szeroko rozumianych standardów w pracy z rodziną.

Ewaluacja pracy z rodziną wieloproblemową, pomimo istniejącego narzędzia autorstwa B. Szatur-Jaworskiej, nie zakorzeniła się w pomocy społecznej⁴¹. Formalnie występuje ona w związku z koniecznością jej prowadzenia w programach pomocy rodzinie, dofinansowywanych z funduszy unijnych i gminnych. Nie wiemy, na ile pełni właściwe ewaluacji funkcje, na ile zaś jest działaniem pozornym. Wydaje się, że stosunkowo powszechnym, swoistym „rozwiązaniem organizacyjnym” przyjętym w instytucjach pomocy społecznej jest jej zaniechanie. Tymczasem wykluczenie jej z repertuaru użytecznych, stałych procedur uniemożliwia stawianie się pomocy społecznej instytucją „uczącą się”, spychając ją do roli „administratora biedy”⁴².

Konsultacja jest najbardziej rozprzestrzenioną w systemie pomocy społecznej formą działań na rzecz rozwoju pracy z rodziną wieloproblemową, a pod względem skali stosowania wyprzedza pracę zespołową. Także i w tym wypadku przyjęte rozwiązania organizacyjne mogą zaprzepaścić oczekiwane rezultaty. Stwierdzono na przykład, że utworzenie etatów konsultantów w ośrodkach pomocy społecznej nie gwarantowało łatwego do

⁴⁰ Por. J. Szmagałski (red.), *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Ex Libris Pracownika Socjalnego, Warszawa 2005. Por. także D. Trawkowska, *Konsultacja i superwizja w górnośląskich ośrodkach pomocy społecznej. Studium empiryczne*, [w:] *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, pod red. J. Szmagałskiego, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Ex Libris Pracownika Socjalnego, Warszawa 2005.

⁴¹ Por. B. Szatur-Jaworska, *Wskaźniki skuteczności instytucji działających w sferze pomocy społecznej – Aneks VII*, Centrum Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 1996.

⁴² K. Ornacka, *Rola ewaluacji w pomocy społecznej*, [w:] *O potrzebie ewaluacji w pomocy społecznej*, (red.) J. Staręga-Piasek, A. Hryniewicka, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Ex Libris Pracownika Socjalnego, Warszawa 2008, s. 43.

nich dostępu pracownikom socjalnym, co powodowało ograniczenia w pomocy rodzinie⁴³.

Pragnę podkreślić, że obecność konsultacji, superwizji czy ewaluacji w pracy socjalnej nie przesądza o sukcesie pracy z rodziną z dwu powodów. Po pierwsze, miary sukcesu bywają różne, odmienne dla poszczególnych partnerów zainteresowanych prowadzeniem pracy z rodziną (konsultantów, terapeutów, menedżerów, samych pracowników socjalnych), a po drugie, wdrażanie tych procesów może stymulować rozwój pracy socjalnej z rodziną, ale i mogą one ograniczać, a nawet uniemożliwić pracę z rodziną, gdy partnerzy skupiają się na kontroli uczestnictwa pracowników socjalnych w tych formach wsparcia, a nie na wspieraniu działania przez wykorzystanie procesu konsultacji, superwizji oraz ewaluacji.

POSTAWY PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH WOBEC KLIENTÓW JAKO BARIERA ROZWOJU PRACY Z RODZINĄ

Badania przeprowadzone przez Z. Kawczyńską-Butrym na terenie północno-wschodniej Polski ujawniły m.in. różny stopień akceptacji klientów (i rodzin) przez pracowników. Autorka traktuje to jako wskaźnik, istotną przesłankę zakresu oferowanej pomocy, zaangażowania w poprawę sytuacji podopiecznego (klienta i rodziny) oraz postawy życzliwości dla klienta i jego problemów ze strony pracownika socjalnego⁴⁴. Z analiz Z. Kawczyńskiej-Butrym wynika, iż jednym z istotnych czynników aktywizujących pracę socjalną z rodziną jest postawa życzliwości, akceptacji dla rodziny problemowej, korzystającej z systemu. Na brak takiej postawy wskazywały badania zespołu A. Kwak. Bariery pracy socjalnej z rodziną wychowanka, zidentyfikowane w tym badaniu, to przede wszystkim brak umiejętności i przeciążenie pracą pracowników socjalnych, które rysujący się konflikt zadań w obrębie roli (pracownika socjalnego i kreatora procesu usamodzielniania w jednej osobie) oraz widoczną, w niektórych środowiskach zawodowych, niechęć do rodzin wychowanków, jedynie umacnia⁴⁵.

⁴³ Por. D. Trawkowska, *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, BPS, „Śląsk” Wydawnictwo Naukowe, Katowice 2006, s. 315-320.

⁴⁴ Z. Kawczyńska-Butrym (red.), *Mieszkańcy osiedli byłych pegeerów o swojej sytuacji życiowej*, Wydawca Studio Poligrafii Komputerowej „SQL”, Olsztyn 2001, s. 203.

⁴⁵ A. Kwak (red.), *Z opieki zastępczej w dorosłe życie. Założenia a rzeczywistość*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2006.

PODSUMOWANIE

Wnioski z badań ukazują znaczenie dwu czynników dla konstruowanego wachlarza ról w pracy z rodziną, którymi są: obiektywna i subiektywna dostępność wiązek ról w pracy socjalnej oraz zróżnicowany charakter relacji między systemami. Wielość barier w pracy socjalnej z rodziną wynika również wprost z szerokiego wachlarza ról, będących do dyspozycji pracowników socjalnych, których wypełnienie jest warunkiem skutecznego pomagania w roli pracownika pracującego z rodziną.

Wachlarz ról w pracy z rodziną obejmuje role z różnych poziomów pracy socjalnej – role pracowników odgrywane wobec członków rodziny, innych pracowników, role w małych grupach i role pracujących ze społecznościami. Specjalistyczne umiejętności z tymi rolami związane, odrębne cele stawiane przed pracownikami socjalnymi wykorzystującymi więcej niż jedną metodę pracy socjalnej w pomaganiu, rodzą liczne problemy; które role wybierać, jakie role są jednocześnie skuteczne i realne dla zawodowych pomagaczy, których ról nie można łączyć ze sobą? Brakuje przy tym dookreślenia standardów ról, choćby z tej przyczyny, że nie ma sprecyzowanych standardów usługi w postaci pracy socjalnej.

Bariery bezpośrednio związane z rolami wykonywanymi najczęściej w pracy z rodziną (por. tabela 2) potęgują różnorodne, często sprzeczne oczekiwania płynące ze strony partnerów ról (zespołu ról). Są zatem bariery wzmacniane stanem lokalnego kontekstu – stanem instytucji publicznej pomocy społecznej, organizacji pozarządowych, a także stanem kapitału społeczno-kulturowego danego obszaru.

Teoretyczny problem kształtowania się wiązek ról w perspektywie systemowej: określenie warunków dostępności wiązek ról, charakteru owej dostępności (obiektywna, subiektywna), czy w innej opcji, wykorzystanej w tym opracowaniu – ukazanie szeregu barier niedostępności wiązek ról (na przykładzie pracy z rodziną) ma tę zaletę, iż k w e s t i o n u j e wyjaśnienia jednowymiarowe. Na pytanie praktyków: dlaczego nawet tam, gdzie są obiektywne warunki do pracy z rodziną wieloprotblemową, działania podejmowane w ramach pracy socjalnej są niewystarczające, nikłe, rozproszone? – możemy odpowiadać bardziej kompleksowo – odwołując się zarówno do specyfiki samych systemów, jak i charakteru relacji między nimi.

Na zakończenie, odpowiadając na pytania często zadawane przez praktyków: co można i powinno się zrobić?; czego potrzebuje uwikłana w tak liczne bariery praca socjalna z rodziną?; pragnę podkreślić, że praca socjalna (także z rodziną) przede wszystkim potrzebuje dobrych s t r a t e g i i. Mogą one przybierać postać rozwiązań organizacyjnych, sprzyjających łą-

czeniu ratownictwa z profilaktyką. Mogą one być umiejętnym połączeniem terapii z działaniami socjalnymi i kulturalnymi, mogą być zaplanowanym wsparciem rozwoju innych tradycyjnych metod pracy socjalnej, bez których nie jest w stanie w pełni zaistnieć praca socjalna z rodziną. Mogą odnosić się do rozbudowywania systemu profesjonalnego wsparcia zawodowych pomagaczy (narzędzia diagnostyczne, superwizje, permanentne i dostępne kieszeni pracowników socjalnych programy ustawicznego kształcenia), a także do skutecznego, a przy tym realizowanego „ze smakiem” PR w pomocy społecznej. Mogą tworzyć ogólne ramy działań w postaci dobrych lokalnych strategii i programów pomocy rodzinie, a mogą odnosić się do działań tu nie wymienionych, które powinny wynikać z diagnozy i oceny potrzeb i problemów instytucji pomocy społecznej, dokonanej w skali kraju i lokalnie.

Sygnalizowane problemy i bariery ról zawodowych, wynikające bezpośrednio z funkcji pracy socjalnej wobec różnych kategorii jej beneficjentów, wzmacniane stanem lokalnego kontekstu, z c a ł ą p e n o ś c i ą nie zostaną usunięte przez rozwiązania jednowymiarowe, takie jak wzmacnianie kompetencji kadry pomocy społecznej. Ten proces jest owszem koniecznym, ale niewystarczającym warunkiem rozwoju pracy socjalnej z rodziną w publicznym systemie pomocy społecznej. Powstaje jednak kolejne pytanie: czy i w jakich okolicznościach można tę strategię nazwać skuteczną?

LITERATURA

- Abucewicz M. (2004), *Lokalna działalność polityczna i sukces programów reintegracji społecznej* [w:] K.W. Frieske (red.), *Utopie inkluzji. Sukcesy i porażki programów reintegracji społecznej*, IPiSS, Warszawa
- Bieńko M. (2006), *Wychowanek domu dziecka jako odbiorca procesu usamodzielnienia*, [w:] A. Kwak (red.), *Z opieki zastępczej w dorosłe życie. Założenia a rzeczywistość*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa
- Bocheńska-Seweryn M., Frysztacki K., Kluzowa K. (red. - 1994), *Wypisy z wybranych zagadnień pracy socjalnej*, Uniwersytet Jagielloński, Instytut Socjologii. Zeszyty Pracy Socjalnej (zeszyt pierwszy), Kraków
- Butrym Z. (1998), *Istota pracy socjalnej*, Uniwersytet Jagielloński, Instytut Socjologii, Zeszyty Pracy Socjalnej (zeszyt trzeci), Kraków
- de Robertis C. (1996), *Metodyka działania w pracy socjalnej*, tłum. G. Karbowska. BPS, Interart, Warszawa
- Dubois B., Miley K.K. (1996), *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*, Wydawnictwo Interart, Warszawa
- Faliszek K., Trawkowska D. (1999), *Konsultanci w pomocy społecznej (na przykładzie województwa katowickiego)*, [w:] A. Niesporek i K. Wódz (red.), *Praca socjalna w Polsce, badania, kształcenie, potrzeby praktyki. Materiały z VIII Zjazdu Polskiego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej w Katowicach*, BPS, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice

- Frieske K.W. (1997), *Bieda – miary i interpretacje*, [w:] S. Golinowska (red.), *Polska bieda II. Kryteria. Ocena. Przeciwdziałanie*, IPiSS, Warszawa
- Frieske K.W., Poławski P., Zalewski D. (red. – 1999), *Marginalność i procesy marginalizacji*, IPiSS, IPS UW, Warszawa
- Frieske K.W. (red. – 2004), *Utopie inkluzji. Sukcesy i porażki programów reintegracji społecznej*, IPiSS, Warszawa
- Hryniewicz J. (2006), *Odrzuceni. Analiza procesu umieszczania dzieci w placówkach opieki*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa
- Karwacki A. (2006), *Błędne koło. Reprodukacja kultury podklasy społecznej*, Wydawnictwo UMK, Toruń
- Kawczyńska-Butrym Z. (red. – 2001), *Mieszkańcy osiedli byłych pegeerów o swojej sytuacji życiowej*, Wydawca: Studio Poligrafii Komputerowej „SQL”, Olsztyn
- Krzyszkowski J. (2005), *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem. Determinanty funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*, Instytut Socjologii Uniwersytetu Łódzkiego, Wydawnictwo UŁ, Łódź
- Kurcz A. (2002), *Standardy umiejętności w pracy socjalnej. Samoocena umiejętności zawodowych przez pracowników socjalnych*, [w:] J. Bragiel, A. Kurcz (red.), *Pracownik socjalny jako profesjonalista. Wybrane problemy zawodu w okresie transformacji społecznej*, Uniwersytet Opolski, Opole
- Kwak A. (red. – 2006), *Z opieki zastępczej w dorosłe życie. Założenia a rzeczywistość*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa
- Ornacka K. (2008), *Rola ewaluacji w pomocy społecznej*, [w:] J. Staręga-Piasek, A. Hryniewicka (red.), *O potrzebie ewaluacji w pomocy społecznej*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Ex Libris Pracownika Socjalnego, Warszawa
- Ornacka K. (2003), *Ewaluacja. Między naukami społecznymi i pracą socjalną*. Uniwersytet Jagielloński, Instytut Socjologii. Zeszyty Pracy Socjalnej (zeszyt ósmy), Kraków
- Payne M. (1997), *Contemporary Theories of Social Work*, Barcelona, Paidos
- Pincus A., Minahan A. (1973), *Social work practice. Model and method*, Itasca, F.E. Peacock
- Raław-Markowska M. (red. – 2005), *Pomoc dziecku i rodzinie w środowisku lokalnym. Debaty o nowym systemie*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa
- Raław-Markowska M., Legat S. (red. – 2004), *Opieka zastępcza nad dzieckiem i młodzieżą – od form instytucjonalnych do rodzinnych*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa
- Rymsza M. (2006), *Opieka zastępcza nad dzieckiem a praca socjalna, czyli o niedostatkach zreformowanego systemu pomocy społecznej w Polsce*, [w:] A. Kwak (red.), *Z opieki zastępczej w dorosłe życie. Założenia a rzeczywistość*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa
- Sęk H., Cieślak R. (2004), *Wsparcie społeczne: sposoby definiowania, rodzaje i źródła wsparcia, wybrane koncepcje teoretyczne*, [w:] H. Sęk, R. Cieślak (red.), *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa
- Szmagalski J. (red. – 2005), *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Ex Libris Pracownika Socjalnego, Warszawa
- Szmagalski J. (1996), *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna, przykład amerykański*, Wydawnictwo „Żak”, Warszawa
- Trawkowska D. (2005a), *Konsultacja i superwizja w górnośląskich ośrodkach pomocy społecznej. Studium empiryczne*, [w:] J. Szmagalski (red.), *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Ex Libris Pracownika Socjalnego, Warszawa
- Trawkowska D. (2005b), *Praktyki dyskryminacyjne w pomocy społecznej*, „Problemy Polityki Społecznej” nr 8

- Trawkowska D. (2005c), *Pomoc społeczna i jej pracownicy wobec problemów pracy socjalnej z rodzinami zastępczymi*, [w:] M. Raclaw-Markowska (red.), *Pomoc dzieciom i rodzinie w środowisku lokalnym. Debata o nowym systemie*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa
- Trawkowska D. (2006), *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, BPS, „Śląsk” Wydawnictwo Naukowe, Katowice
- Trawkowska D. (2007), *Stosunek pracowników socjalnych do reformy systemu opieki nad dzieckiem i rodziną jako rezultat stanu pracy socjalnej z rodziną w pomocy społecznej*, „Problemy Opiekuńczo-Wychowawcze” nr 2 i 3
- Trawkowska D. (2008a), *Studia niepowodzeń pracy socjalnej z rodziną w pomocy społecznej*, „Problemy Polityki Społecznej” nr 11
- Trawkowska D. (2008b), *Praca socjalna z rodziną w pomocy społecznej – skuteczny czy pozorny instrument przeciwdziałania wykluczeniu rodzin korzystających z pomocy społecznej?*, [w:] K. Wódz, S. Pawlas-Czyż (red.), *Praca socjalna wobec nowych obszarów wykluczenia społecznego. Modele teoretyczne, potrzeby praktyki*, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń
- Warzywoda-Kruszyńska W., Grotowska-Leder J. (2007), *Nieformalne sieci wsparcia ludności żyjącej w biedzie*, [w:] P. Broda-Wysocki (red.), *Państwo, samorządy, organizacje pozarządowe i wspólnoty lokalne wobec ubóstwa i wykluczenia społecznego*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa
- Wódz K. (1998), *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, BPS, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice
- Wódz K. (1999), *Podejście ekosystemowe w pracy socjalnej. Założenia i rzeczywistość*, [w:] M. Malikowski (red.), *Praca socjalna i pomoc społeczna. Aspekty teoretyczne. Kształcenie. Aplikacja*, Wydawnictwo „Sulima-Mana”, Rzeszów

BARRIERS IN THE DEVELOPMENT OF SOCIAL WORK IN SOCIAL SERVICE FROM A SYSTEMIC PERSPECTIVE. THE CASE OF SOCIAL WORK WITH THE FAMILY

Summary

The article aims at answering the questions: what can and should be done, what does social work with the family, so entangled in numerous barriers, need? Social work, including social work with the family, requires good strategies. These can be in the form of organisational solutions that help to bridge rescue and prevention. These can also be a skilful combination of therapy and social and cultural activities; they can be a planned form of support for other traditional methods in social work. They can refer to the enlargement of the system of professional support from professional helpers. They can create a generic framework for activities in the form of good local strategies and family support programmes.