

Alicja Czerkawska

„ZA GŁĘBOKA WODA”* – ABSURDY W POMOCY SPOŁECZNEJ DOSTRZEGANE PRZEZ PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

Zawód pracownika socjalnego nie cieszy się dużym uznaniem społeczeństwa, pomimo tego, że z usług instytucji pomocy społecznej korzysta wielu Polaków. Z ostatniego raportu Głównego Urzędu Statystycznego opublikowanego w styczniu 2010 roku wynika, że w 2009 roku z pomocy społecznej (wsparcia materialnego i/lub psychicznego) korzystało 8,6% populacji naszego społeczeństwa, co stanowiło w liczbach bezwzględnych 3,2 mln osób¹. To tylko ogólna liczba beneficjentów pomocy społecznej obrazująca zakres organizowanej przez państwo pomocy. Jest to drugi po medycznej najpopularniejszy rodzaj pomocy w Polsce. Można się zatem zastanowić nad tym, co przekłada się na niedocenywanie osób pracujących w służbie socjalnej. Czy większość pracowników socjalnych źle wykonuje swoją pracę? Dlaczego działania tych osób nie są dostatecznie uznawane? Co składa się na to, że ten zawód zaufania publicznego nie cieszy się prestiżem społecznym? Podstawowym przecież kierunkiem działań osób uprawiających tę profesję jest poprawa losu jednostek i grup w różnej mierze życiowo niezaradnych, a zasięg osób objętych pomocą jest bardzo duży.

* W grudniu 2011 r. Program 2 Telewizji Polskiej rozpoczął emisję 13-odcinkowego fabularnego serialu *Głęboka woda* (wyreżyserowanego przez M. Łazarkiewicz), którego bohaterami są pracownicy ośrodków pomocy społecznej. Serial został współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Patronat sprawuje Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej (Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Program Operacyjny Kapitał Ludzki. Narodowa Strategia Spójności). Celem serialu jest „tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”. Film ma ukazywać dramaty ludzkie i sposoby działań specjalistów, wrażliwych na ich los, jak również odsłaniać trudności zawodowe pracowników socjalnych w zakresie organizowania i realizowania pomocy, <http://www.tvp.pl/seriale/obyczajowe/gleboka-woda/aktualnosci/gleboka-woda-juz-w-grudniu-w-tvp2/5640755> [dostęp: 26.11.2011]. Badani przeze mnie pracownicy socjalni obejrżeli pierwszy odcinek serialu, który został pokazany w TVP 21 listopada 2011 r. Osoby te krytycznie przyglądały się sprawom przedstawianym w tym odcinku. Dopatrywały się prawdziwych i zniekształconych aspektów służby socjalnej. Niektórzy z dużym dystansem traktują ten serial, inni żywią nadzieję, że wizerunek pracownika socjalnego ukazywany w nim przyczyni się do podniesienia prestiżu uprawianego przez nich zawodu. Zastanowił mnie komentarz jednej z osób, która dzieląc się refleksjami powiedziała, że „pracownicy socjalni, pełniąc rzeczywistą rolę zawodową, nie są rzucani na głęboką wodę, a stale znajdują się w »za głębokiej wodzie«”. Analizując wypowiedzi osób badanych, stwierdziłam, że studentka ma rację, i postanowiłam nadać taki właśnie tytuł temu artykułowi.

¹ *Pomoc społeczna – infrastruktura, beneficjenci, świadczenia w 2009 roku*, GUS, Departament Badań Społecznych, www.gus.gov.pl [dostęp: 22.09.2011].

Sadzę, że powszechny wizerunek pracownika socjalnego kojarzony jest z przydzielaniem niskich zasiłków i świadczeń finansowych bądź stawieniem ograniczeń w tym zakresie. Z moich obserwacji wynika, że obraz specjalistów lansowany w mediach jest niekorzystny. Wydaje się, że przykłady działań pokazywane w wiadomościach i reportażach telewizyjnych ukazują negatywną stronę pracy specjalistów. Czy doświadczenia klientów pomocy społecznej są tylko takie? Mam wrażenie, że przekazy medialne realizowane są tak, by wywołać u odbiorców silne emocje i wzbudzić powszechną sensację. Przedstawiane są sytuacje, w których popełniono błędy decyzyjne lub/i zaniedbania. Jestem zdania, że nie wolno tego ukrywać. Istnieje jednak bardzo duża dysproporcja między tym, co w pomocy społecznej się dzieje a tym, co przedstawiane jest w mediach. Od lat tworzony był wizerunek pracownika socjalnego jako specjalisty, który „zabiera dzieci rodzinie”, „nie przyznaje zasiłku”, „nie załatwia lokum mieszkaniowego”, „nie próbuje ludzi wydzwignąć ze skrajnej nędzy”, „nie zjawia się na czas”, który – ogólnie rzecz biorąc – „bardziej szkodzi niż pomaga”. W mediach nie są przedstawiane sytuacje związane z pozytywnymi skutkami działań pracowników socjalnych. Z kolei w przypadku bulwersujących spraw zrzuca się winę na tę grupę zawodową za wszelkie niepowodzenia powstające w łańcuchu działań pomocowych, za które odpowiedzialne jest także środowisko lokalne i inne służby publiczne. Nie bez znaczenia jest tutaj fakt, że powstał serial, emitowany w Telewizji Polskiej, który w swoim założeniu ma odmienić myślenie i wyobrażenia Polaków na temat pracowników socjalnych.

W niniejszym artykule pośrednio mam również zamiar ukazać pozytywną postawę osób decydujących się na pracę z najbardziej zagrożonymi grupami społecznymi oraz opisać wysiłek związany z ich służbą. Jednak moim głównym celem jest pokazanie absurdów dostrzeganych przez pracowników socjalnych w codziennych doświadczeniach zawodowych. Postawiłam sobie następujące pytanie: Jakie absurdury wpisane są w codzienność praktyki zawodowej pracowników socjalnych i jak można je poklasyfikować?

W pierwszej części tekstu przedstawiam ogólne tło metodologiczne moich badań. Druga stanowi krótką charakterystykę zawodu pracownika socjalnego, istniejących warunków pracy, wyznaczonych obszarów działań pomocowych. Ostatnia część jest prezentacją wypowiedzi pracowników socjalnych na temat ich zawodowych zmaganiań.

Podstawy metodologiczne badań

Pomysł na badania zrodził się spontanicznie pod wpływem treści ujawnianych przez słuchaczy studiów licencjackich na kierunku praca socjalna w dwóch grupach ćwiczeniowych, w trakcie seminarium monograficznego poświęconego tematowi *Biograficzne konteksty pomagania* (II rok studiów, semestr letni, rok akademicki 2010/2011)

i ćwiczeń z zakresu etyki zawodowej (III rok studiów, semestr zimowy, rok akademicki 2011/2012). Początkowo moim celem nie było gromadzenie materiału empirycznego. Wypowiedzi studentów dotyczące świata pomocy społecznej wydawały mi się bardzo ciekawe, refleksyjne, zdumiewająco szczere. Rozmawialiśmy o tym, że w literaturze przedmiotu nie ma opisów poruszanych przez nas kwestii. Zaczęła pojawiać się myśl, by przy wsparciu specjalistów – pracowników socjalnych – spróbować opisać te dostrzegane zjawiska.

Studenci, którzy zainspirowali mnie do pracy badawczej, są osobami zatrudnionymi na stanowiskach pracowników socjalnych. To grupa specjalistów, która pod wpływem zmieniających się przepisów dotyczących wymagań związanych z pełnieniem tego zawodu uzupełnia swoje kwalifikacje na poziomie uczelni wyższej². Osoby te nie stanowią jednolitej grupy, różnią się między innymi stażem pracy, który wynosi od kilku do ponad 20 lat, nastawieniem do pracy, motywami dotyczącymi podjęcia roli osoby pomagającej i trwania w niej, doświadczeniami związanymi z udzielaniem pomocy klientom, miejscem zatrudnienia.

Badania prowadziłam w nurcie badań jakościowych, w paradygmacie interpretatywnym (rozumiejąco-adaptacyjnym)³, ponieważ starałam się zrozumieć i opisać wycinek rzeczywistości dotyczący pracy moich rozmówców – pokazać to, co zwykle jest skrywane bądź przemilczane, a co zostało ujawnione w trakcie zajęć pomimo/lub za sprawą realizowanych przedmiotowych treści. Wydaje mi się, że nie do końca udało mi się pojąć opisywany przez pracowników socjalnych świat zorganizowanej pomocy społecznej. Często poziom absurdu znacznie przekraczał moje możliwości poznawcze. Mam jednak nadzieję, że udało mi się osiągnąć pewną orientację w niektórych kwestiach, dlatego postanawiam je przedstawić i zinterpretować.

W badaniu zastosowałam metodę hermeneutyczną, wykorzystując dwie techniki zbierania danych – bezpośrednią rozmowę grupową zogniskowaną na zagadnieniach⁴

² Osoby zatrudnione w instytucjach pomocy społecznej, posiadające wykształcenie średnie, zobowiązane są do 2014 r. uzupełnić swoje kwalifikacje zawodowe na zasadach określonych w następujących aktach prawnych: Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tekst jednolity Dz.U. z 2009 r. Nr 175, poz. 1362, z późn. zm.), Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz.U. Nr 48, poz. 320), ostatnia nowelizacja przepisów dotyczących uprawnień do wykonywania zawodu (Dz.U. z 2010 r. Nr 40, poz. 229) obowiązujących od dnia 31 marca 2010 r.

³ M. Straś-Romanowska, *Hermeneutyka w psychologicznych badaniach jakościowych*, [w:] *Hermeneutyka a psychologia*, red. A. Gałdowa, Kraków 1997, s. 141-144; K. Ablewicz, *Hermeneutyka i fenomenologia w badaniach pedagogicznych*, [w:] *Orientacje w metodologii badań pedagogicznych*, red. S. Palka, Kraków 1998, s. 32-33; M. Małewski, *Teorie andragogiczne. Metodologia teoretyczności dyscypliny naukowej*, Wrocław 1998, s. 32-35; A. Kargulowa, *Kierunki badań nad poradnictwem zawodowym*, [w:] *Podjęmowanie decyzji zawodowych przez młodzież i osoby dorosłe w nowej rzeczywistości społeczno-politycznej*, red. B. Wojtasik, Wrocław 2001, s. 16-21.

⁴ K. Konarzewski, *Jak uprawiać badania oświatowe. Metodologia praktyczna*, Warszawa 2000, s. 124.

i analizę osobistych dokumentów intencjonalnie tworzonych⁵ (wypowiedzi pisemne pracowników socjalnych zawierające opinie, refleksje i odczucia związane z oceną zdarzeń i zjawisk, których doświadczają w związku z pracą). Materiał badawczy uzyskałam w sposób jawny. Studenci chętnie dzielili się opowieściami o swojej pracy i pełnionej przez siebie roli zawodowej. Już na początku naszych wspólnych spotkań wyrazili zgodę na spisywanie przeze mnie informacji pojawiających się w ich wypowiedziach, jak również niektóre osoby umożliwiły mi wykorzystanie do badań pisemnych wypowiedzi na temat absurdów w pracy socjalnej (studenci mieli możliwość wyboru jednego z dwóch tematów, z których jeden dotyczył absurdów i paradoksów w pracy socjalnej). Zbieranie materiału empirycznego trwało od połowy lutego do początku lipca i od ostatniej dekady września do końca listopada 2011 roku. Rozmawiając z pracownikami socjalnymi w czasie dziewięciu spotkań (z każdą z dwóch grup, liczącą ponad 20 osób) uzyskałam materiał badawczy składający się z 26 stron notatek. Drugą część stanowiły wypracowania udostępnione przez 15 osób (4-6 stron tekstu pisanego na komputerze). Zdaję sobie sprawę z tego, że zebrany przeze mnie materiał badawczy nie jest obszerny, a uzyskane wyniki nie mogą stanowić podstaw do uogólnień. Z pewnością jednak mogą wyznaczać kierunek dalszych prac badawczych osobom zainteresowanym problematyką organizowania i prowadzenia pomocy społecznej. Uważam, że główną zaletą podjętych przeze mnie działań badawczych był wysoki poziom otwartości pracowników socjalnych, ich chęć wprowadzenia mnie w swoje życie zawodowe, dzielenia się przeżyciami, obserwacjami i refleksjami na temat pracy oraz spontaniczność wypowiedzi.

Charakterystyka obszarów działań pomocowych wpisanych w profesję pracownika socjalnego

W Polsce od kilku lat obserwuje się wzmożoną tendencję do zwiększenia poziomu profesjonalizacji osób zatrudnianych w różnych instytucjach pomocy społecznej. W ostatnich kilku latach uchwalono wiele aktów prawnych stanowiących wytyczne dla organizowania i realizowania programów pomocowych. W głównym obowiązującym akcie, czyli Ustawie o pomocy społecznej z 2004 roku przyjmuje się, że pomoc społeczna to jeden z ważniejszych elementów polityki społecznej państwa. Adresowana jest do osób posiadających polskie obywatelstwo i mieszkających w Polsce lub obco-krajowców przebywających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, które znajdują się w trudnym położeniu życiowym i nie mają fizycznych lub/i psychicznych możliwości przezwyciężenia sytuacji, negatywnie wpływających na ich samopoczucie i istnienie w społeczeństwie. Pomoc społeczna świadczona jest w zorganizowanej sieci instytucji,

⁵ M. Łobocki, *Metody i techniki badań pedagogicznych*, Kraków 2006, s. 212-213.

w których zatrudniona jest wyspecjalizowana kadra. Polega na przyznawaniu zasiłków i wypłacaniu świadczeń (np. zasiłek stały, okresowy, celowy, pożyczka na ekonomiczne usamodzielnienie, składki na ubezpieczenie społeczne, zdrowotne, dodatek mieszkaniowy, świadczenia rodzinne, świadczenia dla osób niepełnosprawnych), organizowaniu pomocy rzeczowej (zapewnienie schronienia, posiłku i niezbędnej odzieży) i pomocy usługowej (praca socjalna, poradnictwo specjalistyczne, interwencja kryzysowa, usługi opiekuńcze lub specjalistyczne)⁶.

Główna grupa zawodowa realizująca wyżej wymienione formy pomocy składa się z osób, które ukończyły studia wyższe na kierunku praca socjalna, pedagogika, psychologia, nauki o rodzinie, socjologia lub politologia⁷. Osoby zatrudnione jako pracownicy socjalni prowadzą działalność pomocową na rzecz osób i rodzin polegającą na „wzmocnieniu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w środowisku społecznym poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzeniu warunków sprzyjających temu celowi”⁸. Praca socjalna związana jest zatem z diagnozowaniem osób i środowisk społecznych, organizowaniem i realizowaniem takich programów pomocy, które przyczynią się do wzmocnienia aktywności i zaradności życiowej osób, które znajdują się w trudnym położeniu życiowym. Ponadto pracownicy socjalni odpowiedzialni są za nawiązywanie współpracy ze środowiskiem lokalnym oraz koordynowanie działań różnych instytucji i służb znaczących w zaspokajaniu potrzeb członków społeczności⁹.

Obszary działań wpisane w pracę socjalną dotyczą bardzo wielu aspektów. We wspomnianej Ustawie o pomocy społecznej osobom pełniącym funkcję pracowników socjalnych przypisuje się wiele zadań, począwszy od rozpoznawania potrzeb indywidualnych i grupowych a skończywszy na rozwiązywaniu problemów ludzkich, które zagrażają prawidłowemu funkcjonowaniu społeczeństwa.

W literaturze przedmiotu można wyczytać, że do zadań pracownika socjalnego należy:

- analizowanie i ocenianie potrzeb społecznych, które kwalifikują się do uzyskania przez zainteresowanych (osoby potrzebujące i szukające wsparcia) lub niezainteresowanych (osoby potrzebujące, ale nie poszukujące wsparcia) klientów konkretnych form pomocy,
- reagowanie na potrzeby społeczne (zaspokajanie potrzeb),

⁶ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tekst jednolity Dz.U. z 2009 r. Nr 175, poz. 1362, z późn. zm.).

⁷ *Ibidem*.

⁸ <http://www.mops.wroclaw.pl/uploaded/informator%20MOPS/Informator.pdf> [dostęp: 10.11.2012].

⁹ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej...

- podnoszenie jakości życia klientów poprzez niwelowanie trudnych sytuacji (rozwiązywanie problemów wspólnie z klientem lub za klienta),
- udzielanie informacji i wskazówek w zakresie różnych spraw,
- udzielanie wsparcia emocjonalnego i motywowanie klientów do działania,
- przyczynianie się do wzmocnienia zdolności i umiejętności klientów w pokonywaniu trudności,
- prowadzenie poradnictwa rodzinnego, wychowawczego i zawodowego,
- organizowanie społeczności lokalnej,
- współuczestniczenie w opracowaniu i wcielaniu w życie programów pomocy na poziomie regionalnym i lokalnym,
- prowadzenie współpracy z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania dysfunkcjom i patologiom społecznym,
- uczestniczenie w badaniach problemów społecznych,
- tworzenie nowych form pomocy,
- ewaluowanie programów pomocy,
- przydzielanie świadczeń i zasiłków społecznych,
- systematyczne dążenie do podnoszenia jakości usług,
- doskonalenie kompetencji zawodowych poprzez uczestnictwo w różnych formach szkolenia i samokształcenie¹⁰.

Nie są to wszystkie oczekiwania kierowane w stronę pracowników socjalnych, a jedynie te, które wydają się główne. Nie wspomniałam jeszcze o tym, że pracownicy socjalni zajmują się grupami społecznymi obciążonymi czynnikami ryzyka. Mają realizować wymienione wcześniej zadania w kontakcie indywidualnym i grupowym w pracy z:

- osobami uzależnionymi od alkoholu, leków, narkotyków, hazardu, seksu,
- osobami współuzależnionymi,
- osobami bezdomnymi,
- osobami bezrobotnymi,
- sprawcami i ofiarami przemocy w rodzinie,
- osobami z kryminalną przeszłością,
- osobami zaburzonymi lub chorymi psychicznie,

¹⁰ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej...; J. Brągiel, *Wokół etyki zawodu pracownika socjalnego*, [w:] *Wybrane problemy zawodu w okresie transformacji społecznej*, red. J. Brągiel, A. Kurcz, Opole 2002, s. 69; J. Mikulski, *Zawód – pracownik socjalny*, „Człowiek w Pracy i w Osiedlu”, Biuletyn TWWP, 1978, nr 6/76/XVIII, s. 11; D. Becelewska, *Wsparcie emocjonalne w pracy socjalnej*, Katowice 2004; K. Czekaj, A. Niesporek, K. Wódz, *Przeobrażenia pomocy społecznej w Polsce a potrzeby edukacji w obszarze pracy socjalnej*, [w:] *Profesje społeczne w Europie. Z problemów kształcenia i działania*, red. E. Marynowicz-Hetka, A. Wagner, J. Piekarski, Katowice 2000; *Wieloaspektowość pracy socjalnej*, red. B. Wojtasik, Wrocław 2009; *Służby socjalne, społeczne i zatrudnienia*, [w:] *Przewodnik po zawodach*, t. 2, MGPIPS, Warszawa 2003, s. 491-499 itp.

- osobami chorymi somatycznie,
- osobami niepełnosprawnymi,
- osobami niewydolnymi wychowawczo,
- osobami osieroconymi,
- osobami starszymi,
- osobami samotnymi,
- osobami ubogimi,
- osobami przeżywającymi kryzys,
- osobami przeżywającymi żałobę,
- imigrantami, uchodźcami¹¹.

Uzyskanie uprawnień do udzielania pomocy różnym grupom potrzebujących, w zakresie tak wielu problemów wydaje się bardzo trudne¹². Wątpliwe jest, czy absolwent cyklu trzyletnich studiów licencjackich posiada na tyle rozległą wiedzę i umiejętności, by odpowiednio realizować i prowadzić działania pomocowe. Utrudnienia, którym musi sprostać pracownik socjalny, realizujący swe obowiązki i czynności zawodowe, mieszczą się na granicy absurdu, co ilustruje wiele przykładów z literatury oraz z życia codziennego.

Kilka lat temu opracowano standardy kształcenia dla kierunku praca socjalna, które stanowią podstawę przygotowania osób do wykonywania zawodu pracownika socjalnego. Wydaje się, że praca socjalna staje się obszarem, który na poziomie teoretycznym i praktycznym przeżywa obecnie rozkwit. Przede wszystkim przyczyniają się do tego głębokie zmiany na płaszczyźnie polityczno-gospodarczej i pojawiające się wraz z nimi problemy społeczne. Odzwierciedleniem tego stanu rzeczy jest szybko zmieniająca się sytuacja człowieka w wielu sferach życia – bytowej, rodzinnej, zawodowej. Komplikowanie się ludzkiej egzystencji w rozwijającym się społeczeństwie skutkuje – poza podnoszeniem się poziomu jakości życia pewnej części obywateli – zagrożeniami społecznymi dotyczącymi wiele jego grup. Pogłębianie się różnic społecznych między ludźmi łatwiej odnajdującymi się w nowych warunkach, a osobami przeżywającymi

¹¹ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej...; *Służby socjalne, społeczne...*, s. 491-499; M. Winiarski, *Wielowymiarowość zjawiska pomocy międzyludzkiej*, „Auxilium Socjale” 2005, nr 2, s. 29-50.

¹² Myślenie o możliwościach pomagania ludziom w poradnictwie i psychoterapii opiera się na odmiennych zasadach. Uznaje się, że poziom skomplikowania ludzkich spraw jest tak duży, że kształcenie osób profesjonalnie zajmujących się tego rodzaju oddziaływaniem wymaga wyspecjalizowania się w obszarze konkretnych sytuacji życiowych jednostek i ich problemów. Psycholodzy i pedagodzy w trybie studiów podyplomowych zdobywają dalsze kwalifikacje, aby móc pomagać określonym grupom odbiorców. W instytucjach publicznych często spotyka się opisy działań specjalistów informujące o adresatach i/lub rodzaju świadczonej pomocy, np. psycholog – terapia małżeńska, pedagog – specyficzne trudności szkolne, terapeuta uzależnień, doradca rodzinny itd. W organizacji pomocy społecznej nie uwzględnia się konieczności podziału zadań i obowiązków ze względu na ludzkie sprawy i przede wszystkim realne możliwości udzielania pomocy przez pracowników socjalnych.

trudności adaptacyjne, może przyczyniać się do tworzenia złożonych układów problemów i napięć społecznych. Dlatego obecnie, być może bardziej niż kiedykolwiek wcześniej, rośnie zapotrzebowanie społeczne na profesjonalną pomoc pracowników socjalnych.

Tak trudnego zawodu nie sposób wyuczyć się w ciągu kilku lat, nawet przy dużym zaangażowaniu i odpowiednich predyspozycjach psychofizycznych. Jest to profesja wymagająca ciągłej pracy nad sobą, niezwyklej odporności psychicznej i doskonalenia znaczących kompetencji na wielu płaszczyznach działania. Myślę, że na nowo należałoby zweryfikować to, co wpisane jest w pracę socjalną, rzeczywiste potrzeby społeczne, sposób myślenia o pomaganiu ludziom, jak również organizację istniejących instytucji, podział pracy, listę czynności zawodowych i zadań poszczególnych osób, reguły panujące w placówkach, kadre zarządzającą, współpracę z władzami lokalnymi i państwowymi.

W dalszej części artykułu proponuję przyjrzeć się wypowiedziom pracowników socjalnych na temat obszarów ich działań, co być może przekona Czytelnika do konieczności zmian w myśleniu o pomocy społecznej.

Absurdy w pomocy społecznej zauważane przez pracowników socjalnych

To, że pomoc społeczna ma charakter wielowymiarowy, nie jest do końca wiadome. Myślę, że mało kto zdaje sobie również sprawę z tego, jak dużą ilością zadań, obowiązków i czynności obarczony jest pracownik socjalny. Opowieści specjalistów na temat ich zawodowych spraw wprawiają nie tylko w zdumienie. Przenoszą wręcz ich słuchaczy lub czytelników w świat irracjonalny.

Hasło *absurd* jak najbardziej pasuje do tego, co pracownicy socjalni ujawnili w wypowiedziach na temat swojej codzienności zawodowej. Znaczenie tego słowa wywodzi się od łacińskiego wyrażenia *obs ordine* – znaczącego *poza porządkiem*. W słownikach językowych można znaleźć następujące wyjaśnienia. Absurd to coś nierzeczywistego, niedorzecznego, surrealistycznego, niezrozumiałego, trudnego do uwierzenia, sprzecznego z prawami logiki, a także coś niestosownego, głupiego, nonsensownego¹³.

W rezultacie można wnioskować, że rzecz absurdalna na poziomie myślenia lub działania nie jest możliwa do utrzymania, gdyż argumenty logiczne bądź istniejące w otaczającej rzeczywistości zasady zweryfikują ją, odsłaniając istnienie „czegoś” poza porządkiem. Ale czy ta zasada sprawdza się w przypadku pomocy społecznej?

¹³ *Słownik języka polskiego*, t. 1, red. M. Szymczak, Warszawa 1996; *Współczesny słownik języka polskiego*, t. 1, red. B. Dunaj, Warszawa 2007; *Słownik wyrazów obcych*, red. I. Kamińska-Szmaj, Wrocław 2001; A. Markowski, *Słownik wyrazów obcych i trudnych*, Warszawa 2002.

W pomocy społecznej pojęcie absurdu traktuję jako niedorzeczną sytuację, będącą wynikiem mylnych poglądów lub działań osób odpowiedzialnych za kształt lub utrzymywanie niezrozumiałych stanów w pomocy (na poziomie przepisów prawnych, działalności instytucji, zatrudnionych w niej osób lub kooperacji różnych służb), skutkujących utrudnieniem lub uniemożliwieniem organizacji i realizacji odpowiedniego (zgodnego z zasadami pomocy) wsparcia jednostkom bądź grupom społecznym. Absurdami mogą być również nonsensowne zdarzenia czy procesy wywoływane przez klientów pomocy społecznej, wynikające z niewiedzy, postawy roszczeniowej, lenistwa, braku rozwiniętych kompetencji biograficznych.

W wypowiedziach osób badanych wyróżniłam kilka grup absurdów mających miejsce w pomocy społecznej. Poniżej opiszę je, korzystając z powierzonych mi przez pracowników socjalnych głosów¹⁴.

Absurd 1

Ustawowe przeciążenie pracowników socjalnych, czyli dużo biurokracji – mało działań pomocowych

Opisy dotyczące pomocy społecznej i obszarów działań pracowników socjalnych wydają się absurdalne w swoim założeniu. Niektóre zapisy prawne – zdaniem pracowników socjalnych – są nieprecyzyjne, występują też luki w prawie czy też przepisy wykluczające się wzajemnie. Określony w ustawie nadmiar obowiązków i zadań osób pomagających stanowi dla nich duże obciążenie. Jedna ze studentek powiedziała:

Pracuję w zawodzie ponad 20 lat. Oczekiwania od nas są bardzo wysokie. Uznaje się, by pracownik socjalny był urzędnikiem i zarazem by niósł pomoc pedagogiczną, psychologiczną, prawną, terapeutyczną. Inna dodała: Pracownik socjalny musi być każdym: lekarzem, policjantem, doradcą.

Wydaje się, że respondenci moich badań przyzwyczajeni są do tych niedorzeczności, jednak wciąż nie mogą zgodzić z wyznaczonym zakresem działań. Uznają kierowane wobec nich oczekiwania za niemożliwe do spełnienia. Dodatkową komplikacją pozostaje to, że oprócz nadmiaru obowiązków specjaliści czują się przeciążeni liczbą ludzkich spraw.

Z Ustawy o pomocy społecznej wynika, że jeden pracownik socjalny powinien przypadać na 2 tys. mieszkańców, z czego czynnie korzystających z pomocy w takiej populacji jest zwykle 50-70 rodzin. Jak mówią specjaliści:

Mamy pod swoją opieką zbyt dużą liczbę rodzin i w związku z tym nie mamy czasu na dokładne wglębienie się w ich problemy, a to przekłada się na niską jakość i efektywność naszej pracy.

¹⁴ Nie dokonywałam żadnych zmian leksykalnych i gramatycznych w wypowiedziach osób badanych. Zależało mi, by zachować oryginalny charakter wypowiedzi pracowników socjalnych.

Pracownik socjalny ma taką samą ilość klientów przy stale narastających problemach społecznych. Rozliczany jest z wykonywanej w środowisku pracy socjalnej, która przy pomocy finansowej powinna dać spodziewany efekt. Rzeczywistość pokazuje jednak coś innego, że pomoc finansowa jest, a pracy socjalnej nie ma, bo ilość spraw, terminy, masa papierkowej roboty uniemożliwiają te działania.

Logiczne wydaje się, że pracownik socjalny rozliczany jest za pracę socjalną, jednakże powinno zastanawiać, że ta forma pomocy realizowana jest w sposób marginalny. Potwierdzają to inne wypowiedzi:

Praca socjalna wykonywana jest z doskoku.

Brakuje czasu na głębszy kontakt z samym człowiekiem oraz na dokładną analizę jego sytuacji.

Z wypowiedzi moich rozmówców wynika, że działania prowadzone w ramach etatu służą prowadzeniu innych prac. W takim razie pojawia się pytanie, jakie działania podejmują specjaliści, jeśli praca socjalna stanowi niewielki element ich pracy. Uzyskałam takie oto wyjaśnienia:

Jesteśmy zaprzęgnięci w urzędniczą maszynериę, w której szalenie ważne są papiery, pisma, sprawozdania, ankiety, rejestry, kartoteki klientów itp.

Mierzy się naszą pracę ilością wywiadów zrobionych dziennie i udokumentowanych w odpowiednich formularzach.

Dużo czasu zajmuje nam przygotowywanie kart informacyjnych do sądu, ZUS-u, sprawozdań.

Z opisu sytuacji wynika, że uruchomienie procedur pomocowych wymaga dużej liczby dokumentów i zaświadczeń, a pracownicy socjalni muszą dokumentować wszystko, co dotyczy ich klientów, w godzinach pracy. Sporządzanie raportów, sprawozdań oraz pozostałych dokumentów wypełnia czas, który zdaniem osób badanych mógłby być przeznaczony na pomaganie ludziom znajdującym się w trudnej sytuacji.

Pracownicy socjalni z długim stażem pracy w instytucjach pomocy społecznej zaobserwowali, że osoby przychodzące na stanowisko kierownicze nie są zainteresowane poznaniem specyfiki pracy zespołu specjalistów. Nowa kadra zarządzająca, ich zdaniem, skupia się na zaznaczeniu swojej nadrzędnej pozycji. Moi rozmówcy skarżą się, że każda zmiana kierownika placówki wiąże się z wdrożeniem nowych wzorów pism, a ich obieg nie ulega skróceniu. Jedna ze studentek skomentowała to następująco:

Wolą poprawiać przecinki, wykreślić frazę „Z poważaniem” i zastąpić ją „Z wyrazami szacunku”, niż pochylić się nad sprawą, która dotyczy danego klienta. Nie mieści mi się to w głowie, po prostu nie mieści.

Inne osoby także dzieliły się podobnymi doświadczeniami:

Przecież formy pism, do których przywykliśmy sprawdzały się. Po co je zmieniać? Po co uczyć się nowych?

Kolejny głos:

Dlaczego kierownicy sprawdzają pisma, które dotyczą typowych spraw naszych klientów? Jeśli piszę kolejny raz pismo w podobnej sprawie, nie powinno ono przechodzić przez zwierzchnika. Czy to ma znaczenie, że gdzieś ma być myślnik, a gdzieś indziej przecinek?

Kuriozalną sprawą wydaje się nadmierna dbałość kierowników o formalną stronę pism i brak zainteresowania treścią. Poznając bliżej działalność instytucji można odkryć wewnętrzne bariery, które napotykają pracownicy socjalni. Okazuje się, że oprócz wydłużonego obiegu pism, wynikającego z procedur prawnych i instytucjonalnych, rozpatrywanie ich na szczeblu podstawowym może opóźniać organizowanie pomocy osobom potrzebującym. Wieloletni pracownicy socjalni czują się niezręcznie, gdy podważa się ich kompetencje na poziomie sporządzania pism, potrzebują wsparcia ze strony przełożonych w zakresie merytorycznych spraw.

Na podstawie wypowiedzi moich rozmówców można odnieść wrażenie, że nie w pełni rozumieją swoją pracę. Pracownicy socjalni nie do końca wiedzą, co naprawdę leży w granicach ich kompetencji i obowiązków. Obowiązki i zadania ustawowo wpisane w pomoc społeczną, podział i organizacja pracy, nie są – ich zdaniem – sensowne. Brakuje precyzyjnych podstaw prawnych, spójnych i dopełniających się procedur, które umożliwiłyby udzielanie rzeczywistej pomocy i pozwoliłyby na to, by zamiast rejestracji klientów instytucji pomocowych, zakładania teczek indywidualnych bogato archiwizowanych, dochodziło również do działań pomocowych z prawdziwego zdarzenia.

Absurd 2

Pod prąd, czyli zmaganie się pracowników socjalnych z wewnętrznymi barierami w instytucji pomocy społecznej

Pracownicy socjalni stykają się ze światem absurdu, w którym podział pracy i jej organizacja jest trudna do uzmysłowienia, a obszary działań niemożliwe do ogarnięcia. Specjaliści muszą radzić sobie z chaosem wpisanym w ich pracę i dokonać próby zdefiniowania odgrywanej przez siebie roli zawodowej, jak również odnalezienia się w bardzo zhierarchizowanej strukturze, jaką jest system pomocy społecznej w Polsce. Mimo ogromu zadań narzuconych ustawowo, połączenia sprzecznych ról urzędnika i osoby pomagającej, pracownik socjalny ma za zadanie godzić ze sobą te elementy swej niezwykle trudnej pracy. Pracownicy socjalni oczekują i potrzebują wsparcia osób zarządzających instytucjami pomocy społecznej. Czy je otrzymują?

Zdaniem pracowników socjalnych władzę w instytucjach pomocy społecznej sprawują osoby, które nie znają pracy socjalnej. W przekonaniu moich rozmówców osoby

te tworzą dodatkowy chaos i nie próbują wyznaczyć ani dookreślić reguł panujących w danej placówce w zakresie podejmowania działań pomocowych. Na oficjalnych spotkaniach osoby te wysłuchują bolączek pracowników socjalnych i ich pomysłów dotyczących wprowadzania zmian. Jedna ze studentek powiedziała:

Niby nas słuchają, kiwają głowami, obiecują, a potem wychodzą i nic się nie zmienia.

Kolejny pracownik socjalny dodał:

Ile już takich spotkań było? U nas w placówce już nikt nie wierzy, że to coś da.

Zwierzchnicy przyznają rację specjalistom, składają obietnice dotyczące wprowadzenia koniecznych w pomocy społecznej zmian, po czym zapominają o sprawie. Pracownicy socjalni kolejny raz doświadczają rozczarowania. Są zniechęceni i obecnie coraz rzadziej podejmują próby związane z prowadzeniem tego typu rozmów ze zwierzchnikami, gdyż nie wierzą w ich skuteczność. Ważne dla nich sprawy od lat pozostają niezafatwione.

Następnym zjawiskiem, na które zwracają uwagę badani, jest nadmierna kontrola działań pracowników socjalnych. Pracownicy socjalni skarżą się na rozliczanie ich z czasu spędzanego w terenie. Jedna z osób stwierdziła:

Traktuje się nas jak złodziei czasu, kontroluje, sprawdza. Wpisujemy się na listy, gdy wychodzimy w teren i gdy wracamy, choć 5 minut zajmuje przejście z budynku, w którym pracujemy, a tym, w którym znajdują się listy do podpisania. Stawiają nas w kłopotliwej sytuacji.

Z powyższych przykładów wynika, że pracownicy socjalni muszą radzić sobie z osobami, które w miejscu pracy komplikują ich działania. Nie mają pozytywnego nastawienia do stosowanego systemu kontroli. Specjaliści wyrażają żal z tego powodu, że ludzie organizujący pomoc w instytucjach nie zawsze mogą współpracować ze sobą w przyjemniej atmosferze, wspierać się wzajemnie i przyczyniać się do lepszej organizacji placówek. Paradoksalne jest to, że niektórzy współpracownicy odpowiedzialni za dawanie innego wsparcia, sami wobec siebie mogą stosować przemoc.

Kolejna rzecz, z którą muszą się zmagać niektórzy pracownicy socjalni, to mobbing ze strony przełożonych wyrażający się podważaniem ich decyzji o przydzielaniu zasiłków i świadczeń klientom instytucji pomocowej, padającymi pod ich adresem oskarżeniami o niedbałość wobec budżetu ośrodka pomocy czy nawet grożeniem utratą pracy. Jeden z pracowników socjalnych przyznał, że: *Bardziej gnębią nas przełożeni niż klienci.* Inna osoba dodała, że jej przełożona często używa sformułowania: *Czy pani chce tu jeszcze pracować?* Podobno na porządku dziennym podważane są decyzje pracownika socjalnego o przyznaniu lub nieprzyznaniu klientom różnych form pomocy finansowej, materialnej lub niematerialnej. Moi rozmówcy z żalem stwierdzili, że: *Nie możemy podejmować decyzji w sprawie naszych klientów, pomimo naszego przygotowania zawodowego, posiadanego wykształcenia i doświadczeń.* Jak twierdzą specjaliści, stoją za

tym pewne zatargi na poziomie personalnym, chęć pokazania władzy lub próba łagodzenia rozgoryczenia klientów, którzy często bezpodstawnie odwołują się od decyzji. Jedna z osób przedstawiła to następująco:

Świętością jest to, co klienci mówią. Ich skargi, pomimo braku słuszności, rozpatrywane są pozytywnie. Kierownik ośrodka przychyła się do wyłudzenia przez klienta zasiłku. Działa niezgodnie z prawem.

Inna osoba dodała:

Kierownicy ośrodków pomocy cenią terminowość, kompletność dokumentacji dołączonej do podjęcia decyzji o przyznaniu lub odmowie świadczeń oraz zadowolenie klientów w większości uzależnionych od pomocy finansowej.

Pracownicy socjalni muszą także tłumaczyć się z tego, dlaczego klienci wyrażają swoje niezadowolenie. Niekiedy stają w tej sprawie przed komisją.

Dużym zaskoczeniem dla mnie jako badacza były informacje o niezadowoleniu klientów z powodu otrzymywanej formy pomocy. Jedna z pań opowiedziała o akcji rozdawania produktów spożywczych:

Wśród osób ubogich nie cieszą się popularnością kasze, mąka, makarony, a produkty, które można sprzedać. Bywa, że klienci nie chcą brać zapasów żywności do domu, dajemy im na siłę.

Inna osoba dodała:

Bezrobotni nie chcą korzystać z darmowych szkoleń, a jak się zapiszą to opuszczają zajęcia, przynoszą zaświadczenia lekarskie, czasami także komuś uda się zdobyć zaświadczenie o całkowitej niezdolności do pracy.

Inna osoba dopowiedziała:

W pomocy społecznej istnieje ryzyko – pracownik socjalny może za bardzo pomóc. Niektórzy klienci traktują nas jak intruzów. Czują się przez nas osaczeni, gdy pytamy, czego im potrzeba.

Z powyższych wypowiedzi można wywnioskować, że orientacja pracowników socjalnych w zakresie rzeczywistych potrzeb klientów nie jest pełna, jak również to, że nie wszyscy klienci chcą odmiany swojego położenia życiowego. Osoby potrzebujące wsparcia wydają się uzależnione od pomocy materialnej i finansowej, a motywowanie ich do działań nie przynosi spodziewanych efektów.

Zdaniem pracowników socjalnych zdarzają się sytuacje, w których osoby żyjące w trudnych warunkach bytowych dostają małe wsparcie finansowe lub materialne bądź też spotykają się z odmową przydzielenia tego rodzaju pomocy. Dzieje się tak najczęściej w pierwszym półroczu, ze względu na narzucone przez kierowników rygory w zakresie kontrolowania całorocznego budżetu danej instytucji pomocowej. W drugiej połowie roku przydzielane są zasiłki i świadczenia większej grupie osób zwracających się po

pomoc z uwagi na powstające w kasie zapasy finansowe. Jedna z moich rozmówczyń powiedziała:

Pieniądze trzeba wydać do końca roku – oszczędzamy przez większą część roku, a w grudniu rozdajemy pieniądze na potęgę.

Osoba reprezentująca inną instytucję dodała:

Pod koniec roku kalendarzowego, kiedy to konieczne jest zamknięcie budżetu, regułą jest przyznawanie pieniędzy nawet tym, którym się pomoc nie należy. Szukamy klientów, którym można przekazać środki np. na wyposażenie mieszkań – zakupu mebli, sprzętów gospodarstwa domowego, sprzętu AGD. Dochodzi wtedy do „sztucznego produkowania potrzeb klientów”. Jest to moim zdaniem nieekonomiczne gospodarowanie środkami publicznymi i sprawia, że klienci przyzwyczajają się do tego, że pomoc społeczna jest w stanie zabezpieczyć ich wszystkie potrzeby, nie tylko te podstawowe, przy jednoczesnym znikomym ich udziale.

Z wypowiedzi pracowników socjalnych wynika, że pieniądze bądź dobra materialne nie zawsze trafiają do najbardziej potrzebujących. Niedorzeczne w pomocy społecznej wydaje się początkowe nadmierne oszczędzanie, a później rozdawanie pieniędzy państwowych klientom przez pracowników socjalnych. Działają oni zgodnie z wytycznymi swoich przełożonych, którzy rozliczani są za zarządzanie środkami powierzonymi przez gminy. Zarówno niedostatki w budżecie instytucji, jak i niewydane pieniądze świadczyłyby o niewłaściwym kontrolowaniu wydatków. Jak tłumaczą tę sytuację pracownicy socjalni, przyznane kwoty na kolejny rok byłyby mniej korzystne. Istnieje jednak druga kwestia, w związku z którą przytoczyłam wypowiedź. Co dzięki takiej formie pomocy uzyskują klienci? Czego się uczą? Jaką postawę życiową rozwijają? Pracownik socjalny podzielił się swoją refleksją: *Podświadomie i świadomie utrwalamy bezradność naszych klientów.*

Dotychczasowa formuła pracy prowadzi do nadmiernego eksploatowania zasobów pracowników socjalnych i jednocześnie do zniszczenia sił wewnętrznych, których regeneracja przy obecnym obciążeniu nie wydaje się możliwa. Świadczy o tym chociażby pełny etat pracownika socjalnego, który wynosi 40 godzin w tygodniu. W innych zawodach pomocowych (pedagog, psycholog, doradca, psychoterapeuta), w których pracuje się z osobami znajdującymi się w trudnym położeniu życiowym, dzienny dyżur osób zatrudnionych rzadko przekracza wymiar 4 godzin, a w przypadku omawianej grupy zawodowej jest to 8 godzin dziennie. W poradniach pełny etat to 20 godzin tygodniowo, z kolei przysługujący urlop w roku to 6 tygodni. Pracownicy socjalni, jak już pisałam, pracują 40 godzin w tygodniu, a przysługujący im urlop liczy 26 dni. Osoby z pięcioletnim stażem pracy mogą ubiegać się o 10 dni dodatkowego urlopu raz na dwa lata. Badani pracownicy socjalni często nie otrzymują urlopu w jednym cyklu. Przeważnie jest on dzielony na dwutygodniowe okresy, w których przez pierwszy tydzień na ogół nie mogą przestać myśleć o swoich podopiecznych i prowadzeniu ich spraw.

Pomoc ludziom wywodzącym się ze środowisk najbardziej zaniedbanych, dysfunkcyjnych, patologicznych, potrzebujących pracy od podstaw na poziomie uznania przez nich swoich praw do godnego życia, nabywania elementarnych umiejętności życiowych, przekładających się na usamodzielnianie, wymaga szczególnego przygotowania kadry i dobrze opracowanych długotrwałych procesów pomocy realizowanych przy współudziale różnych specjalistów. Zdaniem osób badanych, uwzględnienie powyższych aspektów pracy powinno przyczynić się do poprawienia organizacji i warunków pracy tej grupy zawodowej, sprzyjających ochronie potencjału fizycznego i psychicznego pracowników socjalnych. Brakuje jednak zjednoczenia się środowiska i wywalczenia sobie większych praw.

Absurd 3

Niesienie pomocy z narażeniem życia i zdrowia, czyli brak ochrony dla pracowników socjalnych

Głosy pracowników socjalnych świadczą o tym, że w kontakcie z beneficjentami może dochodzić do sytuacji narażania własnego zdrowia lub/i życia. Z doświadczeń badanych osób wynika, że ponoszą oni straty psychiczne związane z przeżywaniem lęku i stresu, gdy przebywają w środowisku osób chorych psychicznie, agresywnych, zaburzonych seksualnie czy tych z kryminalną przeszłością. Istnieje możliwość zabezpieczenia się w sytuacji szczególnie trudnej. Pracownik socjalny może w formie pisemnej, z odpowiednim wyprzedzeniem poprosić o wsparcie policji czy straży miejskiej bądź też drogą mniej formalną zorganizować sobie zabezpieczenie w postaci innego pracownika socjalnego. Bywają jednak sytuacje, w których działać trzeba natychmiastowo lub w których osoba szczególnie niebezpieczna nie została jeszcze zdiagnozowana.

Praca w terenie wymaga dużego ryzyka, a konieczność prowadzenia wywiadu w miejscu zamieszkania klienta stwarza duże zagrożenie. Pracownicy socjalni są świadkami scen przemocy i tragedii rodzinnych. Te niezwykle trudne przeżycia, zdaniem badanych, zapadają głęboko w ich psychice. Niektóre osoby po takich doświadczeniach korzystają ze wsparcia psychiatrycznego. Zdarzają się również sytuacje (na szczęście sporadycznie), w których mieszkaniem danego domu po przyjeździe pracownika socjalnego zamyka za nim drzwi na klucz, straszy, że już stamtąd nie wyjdzie, kładzie nóż na stole czy przystawia pracownikowi broń do skroni. Koszty psychiczne związane są także z niezadowolaniem okazywanym przez klientów i ich reakcjami w postaci ubliżania, oskarżania i obwiniania za niepowodzenia, składania skarg, odmawiania współpracy w zakresie rozwiązania ich problemów.

Pracownicy socjalni działający w środowiskach niezwykle zaniedbanych narażeni są na choroby zakaźne (bakteryjne i wirusowe), jak również na przykre widoki i zapachy. Istnieje także niebezpieczeństwo związane z przenoszeniem insektów. Studenci

pytani o procedury ochronne powiedzieli, że obecnie takich nie ma. Wspominają pewien krótki okres w ich pracy, gdy dostawali środki pozwalające zachować większą higienę (maseczki, rękawiczki ochronne, chusteczki dezynfekujące). Mówią, że starają się chronić siebie we własnym zakresie:

uczymy się zabezpieczać siebie, jesteśmy do tego przyzwyczajeni, ale przydałyby się nam szkolenia z samoobrony i środki ochronne, które teraz kupujemy z własnych pieniędzy.

Respondenci pytani o profilaktykę w aspekcie wypalenia zawodowego i dbałość o higienę psychiczną w pracy opowiadają, że próbowano wprowadzić zajęcia superwizyjne po godzinach pracy. Pracownicy socjalni pracują jednak osiem godzin dziennie; bywa, że zmuszeni są zabrać do domu dokumenty, których nie zdążyli wypełnić w czasie pracy. Są to osoby posiadające własne rodziny, trudno jest im korzystać z dodatkowych form wsparcia w czasie wolnym. Przyznają, że często brakuje im siły, by brać udział w takich zajęciach i rozmawiać o trudnych doświadczeniach zawodowych. W niektórych placówkach w godzinach pracy specjalistów na dyżurze czuwa zatrudniony na etacie psycholog, do którego można zwracać się w różnych kwestiach. Badani zwrócili uwagę na fakt, że osoba prowadząca taką pomoc dla specjalistów nie powinna być pracownikiem tego samego ośrodka pomocy. Mówią, że *trudno jest zwierzać się komuś, kto jest członkiem zespołu pracowniczego.*

Absurd 4

Wygórowane oczekiwania klientów, czyli wysokie żądania i mało pracy własnej

Z wypowiedzi osób badanych wynika, że oczekiwania społeczne w zakresie niesienia pomocy przez pracowników socjalnych są bardzo duże. Specjaliści przyznający świadczenia, zasiłki i pomoc materialną mają okazywać zrozumienie, uczyć nowych wzorców działania, zapobiegać wszystkim dramatom życiowym i ludzkim tragediom, być w każdej chwili gotowi do udzielenia wszelkiej możliwej pomocy, w postaci różnych form świadczonych w ośrodkach. Jak zażartowała jedna ze słuchaczek: *Pracownik socjalny ma być połączeniem Matki Teresy i Spidermana, ma być zawsze zwarty i gotowy na wszystko.* Oczekiwania wobec pracowników socjalnych są bardzo szerokie, jednak klienci pomocy społecznej najczęściej spodziewają się poprawienia ich sytuacji bytowej, przy niewielkim lub żadnym zaangażowaniu ich samych.

Zdaniem pracowników socjalnych klienci skoncentrowani są na pozyskiwaniu finansowego lub materialnego wsparcia w instytucjach pomocy społecznej. Jedna z moich rozmówczyń twierdzi, że

ludzie nie chcą żyć bez korzystania ze świadczeń i zasiłków, pragną przede wszystkim finansowego wsparcia, a wszystkie próby aktywizowania ich kończą się fiaskiem. Naprawdę tylko nieliczne

przypadki pracy z klientem dają pozytywne skutki i widać wówczas efekty profesjonalnej pracy socjalnej.

Z doświadczeń pracowników socjalnych wynika, że efektywność działań pomocowych w odniesieniu do wkładu ich pracy jest często odwrotnie proporcjonalna. Specjaliści mówią:

Mamy do czynienia z błędnym kołem biedy, bezrobocia i brakiem podstawowych aspiracji życiowych.

Beneficjenci pomocy społecznej nie oczekują darmowych form edukacyjnych (kursów, szkoleń), uczenia się nowych sposobów myślenia i działania. Wykazują postawę roszczeniową i są bierni w obliczu proponowanych zmian i koniecznych działań. Jedna ze studentek mówi o tym zjawisku tak:

Często widać, że cel jakim jest pomoc nie został zrealizowany, nawet po długotrwałych staraniach. 90% osób korzystających z pomocy nadal z niej korzysta. Jest to ewidentnie wina tak funkcjonującego systemu pomocy. Osoby wracają, gdy brakuje im żywności czy opału.

Podobno zdarzają się również sytuacje, w których podopiecznemu przysługuje prawo do uzyskania wielu form pomocy finansowej i materialnej. W rezultacie klient korzysta na przykład z zasiłków okresowych, świadczeń rodzinnych i alimentacyjnych, dodatków mieszkaniowych, pobiera również bony obiadowe, których łączna wartość przekracza miesięczne wynagrodzenie pracownika socjalnego. Istniejące od lat formy finansowego i materialnego wspierania ludzi pozostających w trudnej sytuacji oraz mentalność społeczna ukształtowana tak, by pozyskiwać zasiłki i świadczenia z budżetu państwa, utrudniają wprowadzanie potrzebnych zmian organizacyjnych w pomocy społecznej.

Z analizy wypowiedzi pracowników socjalnych wynika, że zdają sobie sprawę z tego, że dobrze byłoby, gdyby organizowana pomoc była rozwijana głównie na poziomie udzielania wsparcia psychicznego, a materialne formy zostałyby znacznie ograniczone i wyraźnie od siebie oddzielone w instytucjach pomocowych. Z opowieści specjalistów wynika, że roszczenia klientów mogą być o wiele dalej idące. Podobno pracownicy socjalni otrzymują absurdalne prośby od klientów dotyczące między innymi: zniesienia walizek na dół, zawieszenia firanek, uspokojenia szczekającego psa sąsiada, zaopiekowania się kotem sąsiadki przebywającej w szpitalu, odetkania spłuczki, naprawienia odrywającej się rynny czy uszkodzonego dachu, usunięcia awarii instalacji elektrycznej.

Absurd 5

Wykonywanie czynności spoza absurdalnie długiej listy zadań, czyli wielokrotne przekraczanie granic kompetencji zawodowych

Zaskoczenie mogą budzić zadania, których pracownicy socjalni podejmują się, wykraczając poza i tak bardzo rozbudowaną listę czynności zawodowych i obowiązków. Do niektórych z nich są zmuszeni, inne wykonują ze względu na poczucie zależności od innych służb publicznych, w związku z czym przystają na dodatkowe działania bądź podejmują pewne inicjatywy, które wynikają z ich osobistego zaangażowania w pomoc społeczną.

I tak wśród zadań obowiązkowych można wskazać na przykład konieczność szacowania strat w budynku uszkodzonym przez żywioły – ulewy, wichury lub powódzie, ocenianie stanu zdrowia fizycznego i psychicznego klientów pomocy społecznej, kontrolowanie pracy opiekunek środowiskowych czy sprawdzanie poziomu usług firm pogrzebowych, które wygrały przetarg na organizację pochówku dla klientów ośrodków pomocy społecznej, oraz potwierdzenie w dniu pogrzebu tożsamości osób zmarłych, najczęściej samotnych, bezdomnych lub bezimiennych.

W niektórych domach pomocy społecznej pracownicy socjalni zmuszeni są do przejścia szkolenia w zakresie obsługi kas fiskalnych, a w przyszłości do wystawiania paragonów i faktur mieszkańcom placówek. Bywa, że pracownicy socjalni rozładowują, wydają, a następnie rozliczają kilka ton żywności pozyskanej w zbiórkach. Do czynności nieobowiązkowych, ale znaczących przy podejmowaniu współpracy z innymi instytucjami, na przykład służbami medycznymi lub policją, należy identyfikacja trafiających do szpitala, a nieposiadających dokumentu tożsamości osób chorych, jak również ciał zmarłych pozostających w prosektorium.

Odczuwając wewnętrzną potrzebę, niektórzy pracownicy socjalni z własnych pieniędzy dokonują zakupów spożywczych, wykupują lekarstwa, przeprowadzają zbiórki odzieży dla swoich podopiecznych, podwożą ich do punktów medycznych czy przypominają o terminie badań lekarskich.

Wydaje mi się, że przeciążenie obowiązkami utrudnia pracownikom socjalnym wyznaczenie i chronienie granic własnych działań zawodowych. Możliwe jest też, że specjaliści od lat stykający się w swojej pracy z lukami prawnymi i organizacyjnymi nie są w stanie skutecznie ograniczać zakresu przypadających na nich działań i realizować istoty swego zawodu, jaką jest praca socjalna.

Podsumowanie

Codziennie odnajdywanie się pracowników socjalnych w działaniach placówek pomocowych stanowi dla osób reprezentujących tę grupę zawodową duże wyzwanie. Zadaniem

specjalistów jest godzenie wielu sprzecznych ze sobą obowiązków wpisanych w ich profesję, tworzenie różnych form pracy dostosowanych do potrzeb klientów i pokonywanie trudności wynikających z ustawowo czy instytucjonalnie narzuconych procedur. Zadają sobie pytanie: czy opisany świat pomocy społecznej, istniejący w takiej postaci, da się uprościć i znormalizować? Potrzeby społeczne w zakresie korzystania z pomocy są olbrzymie. Jednakże poprzez niewłaściwą organizację pracy dotyczącej udzielania wsparcia, wielu pracowników socjalnych nie realizuje swoich celów.

Przedstawiona analiza wypowiedzi osób badanych jest tylko niewielką częścią doświadczeń zawodowych pracowników socjalnych. Będąc osobami znającymi dobrze rzeczywistość swojej pracy, sami posiadają interesujące pomysły na wprowadzenie zmian. Pomoc społeczna wymaga ich wiele, lecz nie muszą być to zmiany radykalne. Dopuszczenie do głosu refleksyjnych praktyków, przejętych losem innych ludzi, świadomych własnych ograniczeń i barier instytucjonalnych, mogłoby być istotnym punktem odniesienia w reformowaniu przestarzałych założeń dotyczących pomagania, wypracowanych w minionym ustroju społeczno-politycznym.

Myślę, że prowadzenie regularnych badań jakościowych w tym obszarze pozwoli lepiej zrozumieć położenie osób zatrudnionych w instytucjach pomocy społecznej i może stać się znaczącym źródłem rozumienia kierunku zmian prowadzących do podniesienia poziomu usług pomocowych i redukcjonowania przynajmniej części obecnych w niej dzisiaj absurdów.

‘WATER TOO DEEP’ – ABSURDITIES IN SOCIAL WELFARE PERCEIVED BY SOCIAL WORKERS

Summary

On the basis of opinions provided by social workers the authoress presents absurdities regarding social welfare perceived by specialists in their everyday professional practice. The authoress confronts the image of the social worker profession that emerges from the *Act on Social Assistance* with the literature on the subject and practitioners’ experience, which involves performing numerous tasks, accommodating many contrary duties and overcoming many difficulties in the daily practice that result from legally and institutionally imposed procedures. The authoress selects five absurdities concerning the areas of assistance in social work as provided by the specialists: statutory overload of tasks and functions of the social worker profession; creation of internal barriers in social welfare institutions; lack of health care and no protection of social workers’ lives; overload of excessive social expectations; and passing the limits of one’s own professional competencies.

Keywords: social welfare, social work, social workers, absurdity