

Sara Aleksandra Polita<sup>1</sup>

Akademia Nauk Stosowanych w Łomży

## Szanse i zagrożenia stanu pandemii COVID-19 w pomocy społecznej

 <https://doi.org/10.15633/9788363241926.01>

Pandemia COVID-19 przyczyniła się do powstania wielu alternatywnych sposobów działania w pomocy społecznej. Panująca epidemia znacząco wpłynęła na sposób funkcjonowania administracji publicznej. Różnego rodzaju instytucje pomocowe stanęły przed koniecznością zmiany warunków działania, a także wdrożenia nowatorskich rozwiązań. Okres epidemii COVID-19 pokazał, jak ważna jest ludzka empatia i wzajemna troska ludzi w stosunku do siebie. Pandemia przyniosła ogrom problemów, z którymi przyszło się zmierzyć. Odczuwany stały lęk, narzucana izolacja, osamotnienie i wiele innych negatywnych emocji dotknęło wielu ludzi w każdym wieku. W celu niesienia pomocy powstało wiele organizacji pomocowych działających na terenie całego kraju. Działalność społeczna w tak trudnym czasie odgrywała istotną rolę. Inicjatywy społeczne, które miały na celu propagowanie wspólnego charakteru walki z pandemią, a także zbiorowej odpowiedzialności za sprawne zwalczenie kryzysu, widoczne były z każdej strony. Inicjatywy psychologiczne, które skupiały się w głównej mierze na podniesieniu morale oraz stanowiły odpowiedzi na pogarszające się samopoczucie społeczne, także były podejmowane i rozprzestrzeniały się w sposób intensywny. Zaistniało

---

1 Sara Aleksandra Polita – studentka studiów magisterskich na kierunku administracja w Akademii Nauk Stosowanych w Łomży, przewodnicząca Koła Naukowego Badań Społecznych Akademii Nauk Stosowanych w Łomży.

także wiele akcji edukacyjnych, które miały na celu kształtowanie wśród obywateli prawidłowej postawy. Różnego rodzaju inicjatywy uczyły ludzi między innymi, jak należy się zachować w czasach pandemii oraz wskazywały dobre praktyki<sup>2</sup>. W czasach pandemii niezwykle istotne jest edukowanie społeczeństwa w kontekście przeciwdziałania rozprzestrzenianiu się choroby.

Wsparcie organizacji pomocowych kierowane było do wszystkich grup społecznych. Zapewnianie ochrony, poczucia bezpieczeństwa, dostarczanie posiłków, lekarstw, wspieranie akcji społecznej #zostanwdomu, szycie maseczek ochronnych, tworzenie nowych produktów wspierających walkę z pandemią oraz podejmowanie dodatkowych działań zapobiegawczych – to tylko nieliczne formy działań na rzecz społeczeństwa.

Pandemia COVID-19 przyczyniła się do powstania wielu projektów i akcji niosących pomoc, nawet na terenie miasta Łomża. Zorganizowano między innymi akcję „Kromka chleba dla sąsiada”, która budowała wrażliwość na sytuację osób starszych, cierpiących z powodu samotności czy niedostatku. Działalność ta miała na celu wsparcie osób starszych w przeżywaniu codziennych trudności, reagując na ich potrzeby i problemy<sup>3</sup>. W czasie pandemii to właśnie osoby starsze, najbardziej narażone na zarażenie COVID-19 potrzebowały wsparcia i pomocy w czynnościach życia codziennego. Wolontariusze uczestnicząc w akcji wykonywali różne zadania w celu wsparcia osób starszych. Należały do nich między innymi takie zadania, jak: robienie zakupów, wyrzucanie śmieci, wykupywanie recept czy wyprowadzanie zwierząt domowych. Istotną rolę w czasie pandemii odgrywali również członkowie Akademickiego Ośrodka Rozwoju Osobistego i Społecznego – FOCUS, udzielając wsparcia psychologicznego. Jednostka swoim działaniem obejmowała wszystkich studentów Akademii Nauk Stosowanych, absolwentów, a także pracowników placówki. Osoby, u których pandemia wywołała objawy

2 M. Frąckowiak-Sochańska, *Instytucje Pomocy Społecznej w czasie pandemii. Raport z badań*, Wydział Socjologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, Poznań 2020, s. 6–10.

3 *Dni „Kromki chleba dla sąsiada”*, <https://caritas.pl/blog/2019/09/13/dni-kromki-chleba-dla-sasiada/> (02.06.2022).

lęku, paniki, bezradności mogły liczyć na pomoc i wsparcie psychologów. Formy pomocy jednostki to między innymi: wsparcie w sytuacji kryzysowej, rozpoznanie problemów, z jakimi zmaga się osoba, rozpoznanie problemów psychicznych, rodzinnych czy społecznych, a także pokierowanie do odpowiedniego specjalisty bądź instytucji w przypadku zaradzeniu takiej potrzebie<sup>4</sup>.

Czas pandemii obudził to, co najlepsze: chęć niesienia pomocy słabszym i potrzebującym, poczucie solidarności, wspólnoty, troski o dobro wspólne. Społeczna mobilizacja do działania na rzecz innych, pokazała siłę społeczeństwa obywatelskiego, organizacji społecznych i aktywnych działań obywateli.

W czasie pandemii istotną rolę pełnili pracownicy socjalni oraz osoby zatrudnione w instytucjach pomocy społecznej. Okres pandemii cechuje się nową agendą problemów społecznych. Z racji tego, iż epidemia przyniosła wiele negatywnych skutków, odnotowano większe zapotrzebowanie na pomoc i wsparcie instytucji społecznych. Rodziło się pytanie: Czy pracownicy socjalni są w stanie udzielać koniecznego wsparcia osobom dotkniętym pandemią?

Wyróżniono trzy zasadnicze role pracownika socjalnego w warunkach pandemii. Po pierwsze, przyjąć i mówić można o tak zwanej roli ratownika. W jej treści rozumiane są działania interwencyjne. Ustawa o pomocy społecznej interwencję kryzysową określa jako: przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej. Pracownik socjalny w sytuacji kryzysu spowodowanego pandemią może także przyjąć rolę organizatora społeczności lokalnej. W tym znaczeniu, stawia się przed pracownikami zadania rozwijania kapitału społecznego w celu budowania silnej społeczności. Praca socjalna wypracowała w tym aspekcie szereg metod i programów działań. Podkreślić należy, że sytuacje kryzysowe sprawiają, że istniejące strategie działań stają się mniej efektywne, a równie często w pełni nieprzydatne w nowych warunkach, w jakich przymuszeni

---

4 Zob. focus – Akademicki Ośrodek Rozwoju Osobistego i Społecznego, <https://ansl.edu.pl/wnsh/wydzial/aktualnosci?start=48> (03.06.2022).

są pracować przedstawiciele zawodów pomocowych. Dostosowanie do nowych warunków pandemicznych wymaga od pracownika socjalnego przyjęcia roli innowatora. Pracownika socjalnego w tych szczególnych czasach można określić również mianem profesjonalisty zmiany, który potrafi wykreować nowe rozwiązania w formie usług, jak również nowe modele współpracy<sup>5</sup>.

Wprowadzony przez władze państwowe lockdown, jak również obawy społeczne związane z kontaktem z innymi ludźmi spowodowały trudność w świadczeniu pracy socjalnej. Instytucje społeczne miały na celu przede wszystkim, jak największe ograniczenie bezpośredniego kontaktu pracowników ośrodków z osobami korzystającymi ze wsparcia. Placówki pomocowe starały się przeciwdziałać rozprzestrzenianiu wirusa oraz powstawaniu tak zwanych ognisk epidemicznych. W tym celu większość instytucji zaopatrzyło pracowników w różnego rodzaju środki ochrony osobistej. Wprowadzono także możliwość zdalnych form prowadzenia wywiadu środowiskowego czy chociażby możliwość przyjmowania dokumentów w formie elektronicznej. Korzystnym rozwiązaniem utworzonym w czasie pandemii z punktu widzenia osób korzystających z pomocy było powstanie infolinii dedykowanych osobom w trudnej sytuacji. Pandemia przyczyniła się do możliwości skorzystania przez pracowników socjalnych z usług psychologa bądź grup wsparcia. Epidemia negatywnie wpłynęła na zdrowie psychiczne wielu pracowników. Ciągły stres, obawy dotyczące własnego zdrowia, nowe metody pracy stanowiły wyzwania przed pracownikami socjalnymi.

Czas epidemii przyczynił się do zwiększania zakresu obowiązków pracowników socjalnych, co wynika ze zwiększającego się natężenia problemów społecznych, do których można zaliczyć na przykład trudność w opiece nad osobami starszymi czy kryzysy psychiczne. Wśród pracowników socjalnych, którzy dostrzegali, że mają za mało czasu na wykonywanie swoich obowiązków, wskazywane były trzy główne przyczyny takiego stanu rzeczy: nadmiar pracy biurowej, trudności w dotarciu do

---

5 R. Necel, *Instytucje pomocy społecznej a pandemia COVID-19 w świetle badań pracowników socjalnych*, „Praca i Zabezpieczenie Społeczne” (2021) nr 2, s. 14–16.

osób znajdujących się na kwarantannie i zwiększenie liczby obowiązków wynikających z absencji części kadry.

Niewątpliwie jednak, czas pandemii postawił też przed działaczami organizacji społecznych nowe wyzwania i nowe potrzeby związane z koniecznością zmiany form pracy, zwiększenia zasięgu swoich działań, objęcia pomocą nowe grupy potrzebujących<sup>6</sup>. Czas społecznej izolacji oraz ograniczonej mobilności pokazał, jak ogromne znaczenie ma dostosowanie urzędów administracji do świadczenia elektronicznych usług publicznych. Administracja publiczna nie była w odpowiedni sposób przygotowana do wykonywania zadań stosownie do potrzeb wynikających z pandemii. Zmiany oraz ograniczenia dotyczące obsługi klientów i wewnętrznej organizacji wprowadzano dopiero w trakcie jej trwania, co wywołało trudności w czasie wykonywania tradycyjnych obowiązków pracowników. Mając na uwadze ryzyko wystąpienia przyszłych kryzysów, konieczne jest zwiększenie dostępności usług cyfrowych oraz ich upowszechnianie w celu zapewnienia ciągłości aktywności podmiotów publicznych.

## Abstrakt

### *Szanse i zagrożenia stanu pandemii COVID-19 w pomocy społecznej*

Pandemia COVID-19 przyczyniła się do powstania wielu alternatywnych sposobów działania w pomocy społecznej. Ludzka empatia i wzajemna troska ludzi w stosunku do siebie spowodowała chęć do ogólnego pomagania. W tym celu powstało wiele organizacji pomocowych działających na terenie całego kraju. Niewątpliwie jednak pandemia przyniosła ogrom problemów, z którymi przyszło się zmierzyć. Odczuwany stały lęk, narzucana izolacja, osamotnienie i wiele innych negatywnych emocji dotknęło wielu ludzi w każdym wieku. Czy pomoc społeczna jest w stanie sobie z tym poradzić? Epidemia uwypukliła wiele problemów, zatem wymusiła także nowy model pracy socjalnej i organizacji funkcjo-

---

6 K. Marcinkiewicz, *Koronawirus wyzwaniem współczesnego społeczeństwa*, Polskie Towarzystwo Komunikacji Społecznej, Kraków 2020, s. 201.

nowania ośrodków. Czy pracownicy socjalni są w stanie udzielić koniecznego wsparcia osobom dotkniętym pandemią?

**Słowa kluczowe:** pandemia, epidemia, pracownik socjalny, COVID-19, organizacje pomocowe, pomoc społeczna

## Bibliografia

Dni „Kromki chleba dla sąsiada”, <https://caritas.pl/blog/2019/09/13/dni-kromki-chleba-dla-sasiada/> (02.06.2022).

focus – Akademicki Ośrodek Rozwoju Osobistego i Społecznego, <https://ansl.edu.pl/wnsh/wydzial/aktualnosci?start=48> (03.06.2022).

Frąckowiak-Sochańska M., *Institucje Pomocy Społecznej w czasie pandemii. Raport z badań*, Wydział Socjologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, Poznań 2020.

Marcinkiewicz K., *Koronawirus wyzwaniem współczesnego społeczeństwa*, Polskie Towarzystwo Komunikacji Społecznej, Kraków 2020.

Necel R., *Institucje pomocy społecznej a pandemia COVID-19 w świetle badań pracowników socjalnych*, „Praca i Zabezpieczenie Społeczne” (2021) nr 2, s. 13–23.