


*Praca socjalna w perspektywie polityki społecznej*, red. J. Mazur OSPPE, K. Wojtanowicz, B. Sordyl-Lipnicka, Kraków 2023, s. 29–42 (Praca Socjalna w Teorii i Działaniu, 6).

 <https://doi.org/10.15633/9788363241612.02>

**Katarzyna Wojtanowicz**

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

 <https://orcid.org/0000-0001-5082-2617>

# Zmieniający się obraz pomocy społecznej w Polsce. Wdrażanie modelu rozdzielenia pracy socjalnej od postępowań administracyjnych

## Abstract

The need for changes in the social welfare system in Poland has been postulated for many years. Social welfare is one of the instruments of the state's social policy system, an important link in it, which, in order to achieve the challenges it faces, must undertake continuous cooperation with other entities and engage in dialogue in setting strategic directions for the development of social policy, based on a deep analysis of social phenomena and continuous development following social needs. The aim of this article is to show the changes that have been taking place in the social welfare system in recent years, particularly with regard to the implementation of new models. One of these is the separation of social work from administrative proceedings.

**Keywords:** social welfare, social work, social work models, social policy

Potrzeba zmian w systemie pomocy społecznej w Polsce postulowana jest od wielu lat. Ustawa o pomocy społecznej<sup>1</sup> określa całokształt funkcjonowania systemu pomocy społecznej w Polsce. Podzieliła zadania pomocy społecznej i wyznaczyła obowiązek ich realizacji na wszystkich szczeblach samorządu terytorialnego (gmina, powiat i województwo) oraz administracji rządowej. Wskazała na sposoby ich finansowania i określiła wymagania dla osób, które ją realizują (w szczególności pracowników socjalnych). W wyniku tego pomoc społeczna stała się równoprawnym elementem systemu zabezpieczenia społecznego. Jej zadania znacznie wykraczają poza działania o charakterze naprawczym wobec dysfunkcji innych podsystemów zabezpieczenia społecznego, obejmując m.in. zapobieganie powstawaniu sytuacji mogących powodować konieczność udzielania pomocy w przyszłości oraz pomoc o charakterze niematerialnym w rozwiązywaniu trudnych sytuacji życiowych<sup>2</sup>. Tak więc pomoc społeczną można definiować jako zorganizowaną działalność różnych podmiotów, umożliwiającą jednostkom ludzkim i grupom społecznym przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych. Ma to na celu zapobieganie tym sytuacjom i inicjowanie samopomocy<sup>3</sup> oraz wzmocnienie rodziny. Pomoc ta przybrała formę instytucji polityki społecznej państwa. Jan Szczepański<sup>4</sup> określił cztery podstawowe funkcje instytucji. Po pierwsze, ma ona dawać mieszkańcom możliwość zaspokojenia różnego rodzaju potrzeb. Jest to szczególnie istotna funkcja w ujęciu instytucji pomocy społecznej. Pomoc społeczna ma stwarzać warunki do zabezpieczenia potrzeb, a nie dokonywać ich zabezpieczenia. Po drugie, instytucja ma regulować działania mieszkańców w ramach stosunków społecznych, co określa charakter środowiskowy organizacji i oddziaływanie instytucji pomocy społecznej na społeczność lokalną. Po trzecie, ma zapewniać ciągłość życia społecznego i kontynuację czynności publicznych. Odnosząc tę funkcję do zadań pomocy społecznej, które niejednokrotnie są długofalowe, niezmiernie ważna jest kontynuacja tych działań pomimo pojawiających się zmian. Po czwarte, instytucja ma dokonywać integracji dążeń, działań i stosunków jednostek oraz umacniać wewnętrzną spójność zbiorowości. Pomoc społeczna jako jedna z instytucji i instrumentów polityki społecznej musi dla osiągnięcia swoich celów integrować działania systemu oraz budować potencjał społeczności lokalnej.

---

1 Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. 2004 nr 64 poz. 593, z późn. zm.), art. 7.

2 P. Błędowski, *Rola administracji publicznej w funkcjonowaniu pomocy społecznej*, w: *Polska bieda. Kryteria. Ocena. Przeciwdziałanie*, red. S. Golinowska, Warszawa 1997, s. 348.

3 J. Szczepański, *Elementarne pojęcia socjologii*, Warszawa 1972, s. 18.

4 *Elementarne pojęcia socjologii*, dz. cyt., s. 75.

Obok tak zdefiniowanych funkcji Jan Szczepański<sup>5</sup> określił również cztery główne znaczenia pojęcia instytucji. Pierwsze odniósł do pewnej grupy osób powołanych do załatwiania spraw doniosłych dla życia zbiorowego. W tym znaczeniu instytucją nazywamy określoną grupę ludzi wykonującą funkcje publiczne. Drugie określenie oznacza pewne formy organizacyjne zespołu czynności wykonywanych przez niektórych członków grupy w imieniu całej grupy. Kolejne to zespół urządzeń materialnych i środków działania pozwalający niektórym upoważnionym jednostkom na wykonywanie publicznych funkcji, które mają na celu zaspokojenie potrzeb lub regulowanie zachowań członków grup. Czwartym określił niektóre role społeczne, specjalnie doniosłe dla grupy. Według Szczepańskiego elementami każdej instytucji są wyszczególnione, akceptowane i określane przez grupę sposoby działania podejmowanego w jej imieniu i interesie. Instytucje, będąc elementem życia społecznego, służą zaspokajaniu potrzeb jednostek. Jednocześnie stanowią element kontroli społecznej podtrzymujący spójność i funkcjonalność systemu społecznego. Ze względu na specyficzne funkcje pełnione przez instytucje stają się one nieodłącznym elementem spójności systemu. Podstawowymi elementami każdej instytucji są cele i funkcje, jakie realizuje jej personel przy wykorzystywaniu posiadanych zasobów oraz zgodnie z podstawowymi normami i wartościami<sup>6</sup>. W celu dokonania analizy pomocy społecznej jako instytucji należy sprecyzować kryteria służące do jej opisu – są nimi: formalna organizacja; społeczne sponsorowanie i odpowiedzialność; brak motywu osiągnięcia zysku jako dominującego celu działania; funkcjonalna generalizacja – zintegrowane spojrzenie na ludzkie potrzeby; powiązanie z potrzebami konsumpcyjnymi jednostek<sup>7</sup>. Działania pomocy społecznej są formalnie zorganizowane – jako instytucja zatrudnia ona wyspecjalizowany personel realizujący jej cele i zadania w jasno określonych strukturach organizacyjnych. Istnienie celów, metod formalnej organizacji oraz odpowiedzialności wobec społeczeństwa to cechy instytucji pomocy społecznej. Społeczne oddziaływanie oraz redystrybucja publicznych środków finansowych są określone przez ustawodawstwo. Kontrola społeczna zawiera więc formułę społecznej odpowiedzialności instytucji pomocy społecznej wobec społeczeństwa, które przez swoich przedstawicieli może nadzorować redystrybucję posiadanych zasobów. Pomoc społeczna, obok rodziny, jest jedną z instytucji wspierających zaspokajanie potrzeb jednostki w sytuacji, w której nie jest ona w stanie uczynić tego samodzielnie.

---

5 *Elementarne pojęcia socjologii*, dz. cyt., s. 75–76.

6 T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska, *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Katowice 1998, s. 67.

7 *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, dz. cyt., s. 67.

Jak wskazał Mirosław Grewiński, polski system pomocy społecznej stoi przed wyzwaniem, jakim jest konieczność zindywidualizowania rozwoju i lepszego adresowania usług społecznych odpowiadających na rzeczywiste potrzeby ludzi. Jak podkreślił, do niedawna w systemie OPS i PCPR dominowały pasywne świadczenia społeczne związane z wypłatą zasiłków lub innych świadczeń rzeczowych<sup>8</sup>. Zarówno naukowcy, jak i politycy społeczni zadają pytania, czy funkcjonujący model zabezpieczenia społecznego, skupiający się w głównej mierze na zabezpieczeniu socjalnym, spełnia swoją rolę szczególnie w zakresie świadczeń finansowych? Czy ta forma organizacyjno-formalna jest skuteczna i pomoc społeczna realizuje cele, do jakich została powołana?

W ocenie efektywności realizowanych zadań należy wskazać, że skuteczność w podejmowaniu tej polityki nie zależy wyłącznie od systemu pomocy społecznej. Jak słusznie wskazała Irena Wóycicka, skuteczność realizacji zadań systemu pomocy społecznej w dużej mierze zależy od możliwości innych instytucji wchodzących w skład szeroko pojętej polityki społecznej – zarówno usług społecznych, jak i instytucji wspierania dochodów<sup>9</sup>.

Tak więc jednym z ważnych instrumentów systemu polityki społecznej państwa jest pomoc społeczna, która w celu spełnienia swojej misji musi nawiązywać stałą współpracę z innymi podmiotami, podejmować dialog w wyznaczaniu strategicznych kierunków rozwojowych (opartych na głębokiej analizie zjawisk społecznych) polityki społecznej oraz stawiać na ciągły rozwój podążający za potrzebami społecznymi.

## Praca socjalna i pracownik socjalny w realizacji zadań

Do podstawowych działań pracownika socjalnego należy praca socjalna, którą definiuje się „jako działalność zawodową mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi”<sup>10</sup>. Pojęcie to zaczęto utożsamiać z zawodem w wyniku postępujących zmian w kształceniu do pracy socjalnej.

---

8 M. Grewiński, *Od administracji do zarządzania usługami społecznymi*, w: *Środowiskowe usługi społeczne – nowa perspektywa polityki i pedagogiki społecznej*, red. M. Grewiński, B. Skrzypczak Warszawa 2011, s. 31.

9 I. Wóycicka, *Czy zasiłki z pomocy społecznej skutecznie redukują ubóstwo dochodowe*, w: *Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej*, red. A. Hryniewiecka, Warszawa 2013, s. 119.

10 Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. 2004 nr 64 poz. 593, z późn. zm.), art. 6.

W Polsce tradycje i rozwój teoretyczny pracy socjalnej, a także przemiany instytucjonalnych form kształcenia w tym zakresie są związane z osobą Heleny Radlińskiej i teorią pedagogiki społecznej. Radlińska posługiwała się pojęciem pracy społecznej, która polega na wydobywaniu i pomnażaniu sił ludzkich, na ich usprawnianiu i organizacji wspólnego działania dla dobra ludzi<sup>11</sup>. Praca socjalna pojawiła się na początku XX wieku i jako zawód została zdefiniowana jako profesja polegająca na prowadzeniu polityki społecznej w zakresie podnoszenia dobrobytu i poprawy jakości życia<sup>12</sup>.

Wraz z rozwojem pomocy społecznej doświadczyliśmy, że pomoc w formie wyłącznie materialnej nie jest wystarczająca. Potrzeba także innego wsparcia, chociażby takiego, które przygotowuje jednostki do właściwego spożytkowania otrzymanych świadczeń i usług. Praca socjalna świadczona na gruncie polityki społecznej ma osobliwy charakter i jest usługą przeznaczoną głównie dla klientów pomocy społecznej.

Aleksander Kamiński opisywał pracę socjalną jako działania zmierzające do zaspokojenia szczególnych potrzeb społecznych, socjalno-bytowych i kulturalno-wychowawczych. Podkreślał również, że działania socjalne mają uzupełniać potrzeby bytowe ludzi, a także zwiększyć ich szanse rozwojowe<sup>13</sup>.

Komitet Rady Europy określił, że praca socjalna jest specyficzną działalnością zawodową, mającą na celu lepszą adaptację wzajemną osób, rodzin, grup i środowiska społecznego, w jakim żyją, oraz rozwijanie poczucia godności osobistej i odpowiedzialności jednostek na drodze odwoływania się do potencjalnych możliwości poszczególnych osób, do powiązań międzyprofesjonalnych, a także sił i środków społecznych<sup>14</sup>. Zgromadzenie Ogólne Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych (International Federation of Social Workers) wypracowało definicję przyjętą w 2001 roku, która określała, że praca socjalna wspiera zmiany społeczne, rozwiązywanie problemów w stosunkach międzyludzkich oraz wydobywanie z ludzi sił i wolności, aby mogli osiągnąć dobrobyt. Praca socjalna, używając teorii zachowań ludzkich i systemów społecznych, oddziałuje tam, gdzie ludzie wchodzą w interakcje ze

---

11 Cyt. za: H. Radlińska, *Szkoły pracy społecznej w Polsce*, Komitet Polski Międzynarodowej Konferencji Służby Społecznej, Warszawa 1928. Por. B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Kraków 1995, s. 106.

12 B. Dubois, K. K. Miley, *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*, t. 1, Warszawa 1996, s. 25.

13 K. Wódcz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Warszawa 1998, s. 32–33.

14 B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Kraków 1995, s. 108.

środowiskiem. Fundamentalne dla pracy socjalnej są zasady praw człowieka i sprawiedliwości społecznej<sup>15</sup>.

Zgodnie z metodyką pracy socjalnej zdefiniowaną przez Kazimierę Wódcę pojęcie pracy socjalnej wiąże się z celową i zorganizowaną pomocą udzielaną przez współczesne społeczeństwa swoim nieudolnym ekonomicznie, społecznie lub fizycznie członkom. Cele pracy socjalnej są realizowane w odniesieniu do indywidualnej i grupowej aktywności człowieka z wykorzystaniem trzech podstawowych metod: indywidualnych przypadków (*case work*), grupowej (*group work*) oraz organizowania społeczności lokalnej (*community work*)<sup>16</sup>.

Ewa Marynowicz-Hetka (za Robertem Castel) wskazała następujące funkcje pracy socjalnej:

- ochronną, która stymuluje pracę socjalną, jako strażnika i stymulatora zmian w życiu społecznym oraz dystrybutora dóbr. Pracownik socjalny jest tu traktowany jako zaradzający problemom społecznym;
- kontestującą, w której pracownik socjalny skupia swoje działanie na objaśnianiu mechanizmów społecznych i przedstawia się jako rzecznik osób wyłączonych z życia społecznego. Pracownik socjalny jest tu traktowany bliżej roli działacza społecznego niż pracownika;
- mediacyjną, którą przeciwstawia się zarządzaniu problemami społecznymi. W tym ujęciu pracownik socjalny podejmuje wspólnie z klientem warunki kontraktu socjalnego. Pracownik socjalny stawia siebie w roli towarzysza i osoby wspierającej<sup>17</sup>.

Pracę socjalną cechuje więc dynamiczny proces podlegający ciągłej analizie, zorientowany na profilaktykę i przybliżanie problemów społecznych oraz działanie w kierunku wywołania zmiany.

Pracownik socjalny, realizując pracę socjalną, ma dokonywać analizy i oceny zjawisk społecznych wpływających na konieczność korzystania danej społeczności z pomocy społecznej. Jest to zadanie o charakterze diagnostyczno-prognostycznym. Pracownik socjalny w głównej mierze skupia się na bezpośredniej pracy z jednostką i rodziną, rzadziej na oddziaływaniach na społeczność lokalną. Pobudzanie aktywności społecznej i inspirowanie działań samopomocowych jest jednym z głównych instrumentów aktywnej integracji. Ponadto inicjowanie nowych form pomocy oraz inspirowanie do powoływania instytucji świadczących usługi służące poprawie sytuacji osób i rodzin objętych wsparciem to zadanie wykraczające często poza sferę możliwości przeciętęgo pracownika socjalnego.

---

15 D. Wolska-Prylińska, *Projekt socjalny w kształceniu i działaniu społecznym*, Katowice 2010, s. 22.

16 *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, dz. cyt., s. 130–160.

17 E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika Społeczna*, Warszawa 2005, s. 357–358.

Przypisane więc pracownikowi socjalnemu zadania ewoluują od koncentracji na pomocy jednostce i rodzinie w kierunku podejmowania roli kreatora lokalnej polityki społecznej. Należy zadać w tym miejscu pytanie: czy współczesny pracownik socjalny jest do takiej roli przygotowany oraz czy ma ku temu warunki, kompetencje i aspiracje? Warunki do podejmowania działań tworzy pracodawca, więc pracownik nie ma na nie większego wpływu. Kompetencje często utożsamia się z zakresem posiadanej wiedzy, wykształceniem i umiejętnościami, które nabywa się ze stażem pracy. Aspiracje zaś, to ogół skłonności popychających do działania i osiągania zamierzonych celów<sup>18</sup>. Wszystkie te czynniki niewątpliwie mają znaczenie przy dokonywaniu analizy w kierunku oceny jakości i skuteczności zadań realizowanych przez pracownika socjalnego.

Arkadiusz Żukiewicz wyróżnił role zawodowe, jakich podejmują się pracownicy socjalni. Zaliczył do nich funkcje:

- administratora – podejmują beneficjenta, który po raz pierwszy zgłasza się do jednostki, prowadzą wstępne rozpoznanie przypadku i dokonują jego kategoryzacji;
- diagnosty – przeprowadzają wywiad środowiskowy i określają stan potrzeb oraz możliwości klienta;
- planisty – na podstawie zgromadzonych informacji określają szczegółowy plan działania w indywidualnym przypadku;
- doradcy – udzielają merytorycznych porad w zakresie rozwiązywania różnego typu problemów z życia jednostki, rodziny lub grupy społecznej;
- obserwatora – prowadzą obserwacje procesu ekonomicznego usamodzielniania się pomocobiorcy;
- modyfikatora – w sytuacjach uzasadnionych korygują plan działania celem podwyższenia stopnia jego efektywności;
- sprawozdawcy – przygotowują raport z zakresu, przebiegu i skutków podejmowanych działań;
- wnioskodawcy – przygotowują propozycje zagadnień do szerszych dyskusji merytorycznych nad stanem i perspektywami innowacji form pomocy oraz rozwoju systemu pomocy społecznej<sup>19</sup>.

W 2012 roku, pomimo ciągłej profesjonalizacji zarówno systemu pomocy społecznej, jak i realizowanej pracy socjalnej, stanęliśmy w Polsce przed kolejnym ważnym etapem wprowadzanych zmian w systemie pomocy społecznej – modelem rozdzielania pracy socjalnej od świadczeń i usług. Zmiana ta została wymuszona mnogością ról i funkcji, jaką musiał podejmować pracownik socjalny, a które często ograniczały się do przyznawania świadczeń i uza-

18 N. Sillamy, *Słownik psychologii*, Warszawa 1994, s. 25.

19 A. Żukiewicz, *Praca socjalna Ośrodków Pomocy Społecznej*, Wrocław 2002, s. 125.



leźniania klientów od pomocy społecznej. Jak wskazywał w swoich badaniach m.in. Arkadiusz Żukiewicz, pomoc socjalna miała formę pomocy doraźnej, często opartej na tzw. „rozdawnictwie”, co rozbudzało u pomocobiorców postawę roszczeniową<sup>20</sup>.

## Nowy model funkcjonowania pomocy społecznej – rozdzielenie pracy socjalnej od postępowań administracyjnych

Niska ocena skuteczności pomocy społecznej oraz postulowana zmiana tego systemu były czynnikami wypracowania i wdrożenia nowego modelu funkcjonowania systemu pomocy społecznej. Jak wskazał Ryszard Szarfenberg, w ostatnich kilku latach w Polsce postulat rozdzielenia pracy socjalnej od postępowań administracyjnych w sprawach świadczeń staje się coraz bardziej popularny. Nie jest to już jedynie mgliste hasło, lecz dobrze opracowany model stworzony na podstawie pracy wielosektorowych zespołów eksperckich oraz pilotaży przeprowadzonych w kilkunastu ośrodkach pomocy społecznej<sup>21</sup>. Po przetestowaniu modelu zaczęto wdrażanie go na szeroką skalę w polskich ośrodkach pomocy społecznej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, II Osi priorytetowej – Efektywne polityki publiczne na rynku pracy, gospodarki i edukacji (działanie 2.5 – Skuteczna pomoc społeczna). W ramach programu dofinansowano 208 wniosków projektowych w powyższym zadaniu<sup>22</sup>.

W ramach projektu realizowanego przez Wspólnotę Roboczą Związków Organizacji Socjalnych (WRZOS) opracowano szereg dokumentów opisowych i metodycznych stanowiących podstawę do wdrażania nowego modelu pracy w polskim systemie pomocy społecznej. Celem prac było ukazanie pomocy i integracji społecznej w nowoczesnym ujęciu sposobu zarządzania usługami lokalnymi, zorientowanymi na klienta strategicznego, wielopoziomowego i sieciowego. Takie podejście, jak przyjęto, miało ułatwić reformowanie pomocy społecznej, a przekształcenie jej struktur, w tym ośrodków pomocy społecznej, także przyczynić do zwiększenia dostępności usług i świadczenia ich na wyższym poziomie<sup>23</sup>.

20 *Praca socjalna Ośrodków Pomocy Społecznej*, dz. cyt., s. 126.

21 R. Szarfenberg, *Rozdzielenie postępowań administracyjnych od pracy socjalnej – przegląd zagadnień*, <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/rozdzielenieRSz.pdf> (dostęp: 23.03.2021).

22 Informacja z dn. 31.03.2021 r., z Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej.

23 R. Szarfenberg, J. Kowalczyk, *Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie. Rekomendacje organizacyjne*, s. 4, [http://wrzos.org.pl/download/POKL1.18\\_WRZOS\\_13\\_2014\\_Mo](http://wrzos.org.pl/download/POKL1.18_WRZOS_13_2014_Mo)



Nowy model zakładał zatem rozdzielenie świadczeń i usług od świadczenia pracy socjalnej. Głównym celem wprowadzonych zmian było ukierunkowanie pomocy społecznej na realizację pracy socjalnej. Dotychczasowe obciążenia organizacyjne i ilościowe ograniczały w znacznym stopniu pracowników socjalnych w ich działaniach, w związku z tym przyjęto następujące zakresy realizacji zadań pomocy społecznej:

1. prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawach świadczeń pieniężnych i niepieniężnych, w tym usług pomocy społecznej przyznawanych w trybie postępowania administracyjnego;
2. prowadzenie pracy socjalnej zaawansowanej (często określanej pogłębianą lub kliniczną), którą wyodrębniono z usług pomocy społecznej, ponieważ uznano, że jest ona najbardziej podstawową i specyficzną usługą pomocy społecznej;
3. inne zadania pomocy społecznej.

**Tabela 1.** Realizatorzy zadań w OPS

Obszary zadań	Pracownik socjalny ds. postępowań administracyjnych i ogólnej pracy socjalnej	Pracownik socjalny ds. ogólnej i zaawansowanej pracy socjalnej
Prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawach świadczeń pieniężnych i niepieniężnych, w tym usług pomocy społecznej przyznawanych w trybie postępowania administracyjnego	✓	
Prowadzenie pracy socjalnej na poziomie <b>ogólnym</b>	✓	✓
Prowadzenie pracy socjalnej na poziomie <b>zaawansowanym</b> , w tym klinicznej pracy socjalnej		✓
Inne zadania niebędące ani czynnościami związanymi z prowadzeniem postępowań, ani z prowadzeniem pracy socjalnej	✓	✓

Źródło: warszawski model rozdzielenia pracy socjalnej od postępowań administracyjnych w sprawie świadczeń pomocy społecznej<sup>24</sup>.

del\_gmina.pdf (dostęp: 23.03.2021).

24 M. Łucznińska, A. Olech, K. Sekutowicz, *Warszawski model rozdzielenia pracy socjalnej od postępowań administracyjnych w sprawie świadczeń pomocy społecznej*, s. 8, <https://bip.warszawa.pl/>

Wprowadzanie nowych zmian organizacyjnych w polskim systemie pomocy społecznej zostało ukierunkowane na wzmocnienie realizacji pracy socjalnej, której znaczenie od początków tworzenia polskiego systemu pomocy społecznej zostaje w modelu podkreślone, dookreślone i poddane standaryzacji po raz pierwszy. Działania te mają na celu również profesjonalizację nie tylko zawodu pracownika socjalnego, lecz także samej pracy socjalnej. Jak wskazał Jan Mazur, działania socjalne mają uzupełniać potrzeby bytowe ludzi i wpływać na promowanie szans rozwojowych całych społeczeństw<sup>25</sup>. Z zakresu profesjonalizacji pracy socjalnej ważne jest:

- określenie celów, wartości i zasad pracy socjalnej;
- określenie misji, roli i miejsca pomocy społecznej w społeczności lokalnej.

Zatem kluczowe cele dla modelu realizacji usług o określonym standardzie, ze szczególnym uwzględnieniem pracy socjalnej, określono zarówno dla klientów, jak i instytucji pomocy społecznej. I tak z perspektywy klienta są to:

- wzmocnienie i poprawa funkcjonowania osoby i rodziny w wymiarze społecznym, obywatelskim i ekonomicznym;
- ograniczenie zjawiska marginalizacji i wykluczenia społecznego poprzez integrację i aktywizację zarówno osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, jak i całej społeczności lokalnej<sup>26</sup>.

W odniesieniu do instytucji wdrażającej nowy model wskazano następujące cele:

- skuteczne podejmowanie działań profilaktycznych oraz rozwiązywanie problemów społecznych i trudnych sytuacji życiowych osób i rodzin na poziomie wczesnej interwencji oraz łagodzenie skutków z wykorzystaniem nowoczesnych technik, metod i narzędzi, adekwatnych do potrzeb osób i rodzin, a także wzmocnianie ich aktywności z wykorzystaniem ich zasobów i zasobów środowiska lokalnego;
- dostosowywanie oferty usług do zmieniających się potrzeb indywidualnych i lokalnych z zastosowaniem innowacyjnych metod, technik i narzędzi, w szczególności poprzez korzystanie z dobrych praktyk;
- upowszechnianie misji i budowanie dobrego wizerunku szeroko rozumianej pomocy społecznej<sup>27</sup>.

---

NR/exeres/5B7o8894-2A23-4965-A724-691D73DF22E3,frameless.htm (dostęp: 29.03.2021).

25 J. Mazur, *Praca socjalna jako profesja i dar*, Lublin – Kraków 2011, s. 8.

26 K. Janiszewska i in., *Model realizacji usług o określonym standardzie w mieście na prawach powiatu*, red. B. Kowalczyk, s. 8, [http://www.wrzos.org.pl/projekti.18/download/Model\\_realizacji\\_miasto1707.pdf](http://www.wrzos.org.pl/projekti.18/download/Model_realizacji_miasto1707.pdf) (dostęp: 29.03.2021).

27 *Model realizacji usług o określonym standardzie*, dz. cyt., s. 8.

Założenia nowej struktury organizacyjnej w realizacji zadań pomocy społecznej bardzo silnie koncentrują się także na zasadach i wartościach, które standaryzują wdrażane zmiany. Do najważniejszych zasad zaliczono zasadę pomocniczości i dostępności usług pomocy społecznej. Wskazano również potrzebę indywidualizacji, typizacji i komplementarności świadczeń oraz wzmacniania aktywnego udziału klientów w kształtowaniu własnego życia, a także współdziałania w rozwiązywaniu swojej trudnej sytuacji życiowej. Podkreślono również znaczenie potencjału samopomocy oraz podmiotowości i partnerstwa. Całość działalności pomocy społecznej ma się również kierować zasadą szybkości prowadzonego postępowania oraz skupiać na zasadach koordynacji i współdziałaniu instytucji publicznych w programowaniu, realizacji i ocenie świadczeń oraz usług pomocy społecznej w celu utworzenia spójnego i efektywnego systemu wsparcia klienta. Nie zapomniano również o potrzebie zmian w systemie pomocy społecznej w zakresie wdrażania nowych, innowacyjnych rozwiązań, adekwatnych do zmieniającej się sytuacji społecznej i osobistej klienta<sup>28</sup>.

Do wartości fundamentalnych pracy socjalnej zaliczono: poszanowanie godności osobistej, dbałość o harmonijny rozwój jednostki, poszanowanie autonomii i samostanowienia osób i rodzin. Odniesiono się również do etycznego wymiaru postępowania oraz prawa do aktywnego udziału osób i rodzin w kształtowaniu własnego życia. Model w swojej aksjologii akcentuje również potrzebę stwarzania równych szans osobom i rodzinom, m.in. poprzez dostęp do świadczeń i usług, oraz zapewnienia sprawiedliwości w działaniu na rzecz osób i rodzin. Nie zapomniano również o roli integracji społecznej na poziomie lokalnym<sup>29</sup>. Wiele ośrodków wraz z wdrażaniem nowego modelu funkcjonowania określa po raz pierwszy misję i rolę swojej działalności.

Chodź powyżej zaprezentowane cele, zasady oraz wartości nie są nowe i były przytaczane od czasu zapoczątkowania kształtowania się profesji pracy socjalnej przez Helenę Radlińską, to jednak ich ponowne zaakcentowanie jest przejawem nowego podejścia do profesjonalizującego się systemu pomocy społecznej i samej pracy socjalnej.

## Podsumowanie

Podczas wdrażania założeń aksjologicznych, metodycznych i organizacyjnych nowego systemu funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej zarówno kie-

---

28 *Model realizacji usług o określonym standardzie*, dz. cyt., s. 9.

29 *Model realizacji usług o określonym standardzie*, dz. cyt., s. 9.

rownictwo, jak i sami pracownicy socjalni napotykać na szereg trudności. Do największych należy zdefiniowanie samej pracy socjalnej. Przez lata system pomocy społecznej koncentrował się na wzmacnianiu działań administracyjnych oraz prawnym aspekcie realizacji świadczeń, odkładając na drugi plan realizację pracy socjalnej. Stąd też dziś diagnozuje się potrzebę zdefiniowania podejścia do pracy socjalnej. Największe trudności, jak pokazuje doświadczenie<sup>30</sup>, pojawiają się podczas łączenia zadań w zakresie przyznawania świadczeń lub usług z realizacją pracy socjalnej. Pracownicy socjalni, przydzieleni do tych zadań, często prezentują podejście zwalniające z obowiązku realizacji pracy socjalnej i uważają, że tę pracę powinni realizować pracownicy sekcji pracy socjalnej. W dużej mierze zależne jest to od zdiagnozowanych potrzeb klientów. Monitoring zmian i realizację tzw. bieżącej pracy socjalnej wraz z przyznaniem świadczenia prowadzi pracownik przyznający to świadczenie. Jednak jeśli rodzina wymaga tzw. pogłębionej lub klinicznej pracy socjalnej i pomocy w formie świadczeń lub usług, wtedy tych dwóch pracowników współpracuje na zasadzie partnerstwa.

Pomimo rozwoju systemu kształcenia pracowników systemu pomocy społecznej oraz zdobywania przez nich wysokich kwalifikacji pracują oni często w ograniczonych schematach. Stąd opisywany model jest pewną szansą na zmianę tej sytuacji. Uzupełnieniem opracowanego nowego modelu pracy jest podręcznik zawierający opis narzędzi pracy socjalnej<sup>31</sup>. Najważniejsze założenia metodyczne oraz narzędzia pracy socjalnej zebrane w jednym miejscu służą nie tylko wdrażaniu zmian w zakresie oddzielenia pracy socjalnej od postępowań administracyjnych. Z pewnością mogą być one przydatne dla wielu pracowników socjalnych w codziennej realizacji zadań, również tych pracujących w dotychczasowym modelu pracy, w którym łączy się przyznawanie świadczeń z realizacją pracy socjalnej.

Zapoczątkowane zmiany w zakresie realizacji projektów programu POWER, w zakresie działania 2.5 – Skuteczna pomoc społeczna, wprowadziły większą świadomość organizacyjną ośrodków pomocy społecznej, zaktywizowały kierownictwa oraz zmotywowały do działania samych pracowników socjalnych. Ten etap zmian w wielu ośrodkach zapoczątkował kolejne modyfikacje organizacyjne, m.in. w zakresie przekształcenia ich w Centra Usług Społecznych.

---

30 Autorka artykułu jest certyfikowanym superwizorem pracy socjalnej i prowadzi superwizję w ośrodkach wdrażających nowy model organizacyjny pracy. Zdefiniowane wnioski są opracowane na podstawie badań ewaluacyjnych superwizji.

31 A. Ignasiak, i in., *Narzędzia pracy socjalnej*, [http://www.wrzos.org.pl/download/NPS\\_2701.pdf](http://www.wrzos.org.pl/download/NPS_2701.pdf) (dostęp: 23.02.2021).

## Bibliografia

- Błęadowski P., *Rola administracji publicznej w funkcjonowaniu pomocy społecznej*, w: *Polska bieda. Kryteria. Ocena. Przeciwdziałanie*, red. S. Golinowska, Warszawa 1997.
- DuBois B., Krogsrud Miley K., *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*, t. I, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Warszawa 1996.
- Grewiński M., *Od administracji do zarządzania usługami społecznymi*, w: *Środowiskowe usługi społeczne – nowa perspektywa polityki i pedagogiki społecznej*, red. M. Grewiński, B. Skrzypczak, Warszawa 2011.
- Ignasiak A. i in., *Narzędzia pracy socjalnej*, [http://www.wrzos.org.pl/download/NPS\\_2701.pdf](http://www.wrzos.org.pl/download/NPS_2701.pdf) (dostęp: 10.01.2023).
- Janiszewska K. i in., *Model realizacji usług o określonym standardzie w mieście na prawach powiatu*, red. Barbara Kowalczyk, [http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Model\\_realizacji\\_miasto1707.pdf](http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Model_realizacji_miasto1707.pdf) (dostęp: 10.01.2023).
- Każmierczak T., Łuczyńska M., *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Katowice 1998.
- Łuczyńska M., Olech A., Sekutowicz K., *Warszawski model rozdzielania pracy socjalnej od postępowań administracyjnych w sprawie świadczeń pomocy społecznej*, <https://bip.warszawa.pl/NR/exeres/5B708894-2A23-4965-A724-691D-73DF22E3,frameless.htm> (dostęp: 10.01.2023).
- Marynowicz-Hetka E., *Pedagogika społeczna*, Warszawa 2005.
- Mazur J., *Praca socjalna jako profesja i dar*, Lublin – Kraków 2011.
- Sillamy N., *Słownik psychologii*, Warszawa 1994.
- Szarfenberg R., Kowalczyk J., *Model realizacji usług o określonym standardzie w gminie. Rekomendacje organizacyjne*, [http://wrzos.org.pl/download/POKL1.18\\_WRZOS\\_13\\_2014\\_Model\\_gmina.pdf](http://wrzos.org.pl/download/POKL1.18_WRZOS_13_2014_Model_gmina.pdf) (dostęp: 10.01.2023).
- Szarfenberg R., *Rozdzielenie postępowań administracyjnych od pracy socjalnej – przegląd zagadnień*, <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/rozdzielenieRSz.pdf> (dostęp: 10.01.2023).
- Szatur-Jaworska B., *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Kraków 1995.
- Szczepański J., *Elementarne pojęcia socjologii*, Warszawa 1972.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. 2004 nr 64 poz. 593, z późn. zm.).
- Wolska-Prylińska D., *Projekt socjalny w kształceniu i działaniu społecznym*, Katowice 2010.
- Wódcz K., *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Warszawa 1998.

Wóycicka I., *Czy zasiłki z pomocy społecznej skutecznie redukują ubóstwo dochodowe*, w: *Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej*, red. A. Hryniewiecka, Warszawa 2013.

Żukiewicz A., *Praca socjalna Ośrodka Pomocy Społecznej*, Wrocław 2002.