



Marta Bernaś-Trojanowska  
MOPS Wrocław

## Nowe problemy społeczne jako wyzwanie dla narzędzi diagnostycznych stosowanych w pracy socjalnej

### Abstrakt

W artykule została poruszona tematyka zmiany społecznej oraz wynikających z niej problemów. Opisane zostały zmiany, które w ostatnim czasie zaszły w społeczeństwie polskim. Wpływ na nie miały różne czynniki, np. polityczne – takie jak napływ uchodźców z Ukrainy do Polski, ekonomiczne – niskie bezrobocie lub demograficzne – starzenie się społeczeństwa. Przedstawiono badania własne autorki, która przeprowadziła je wśród pracowników i klientów pomocy społecznej. Określali oni poziom zapotrzebowania na różnego rodzaju usługi społeczne świadczone przez Ośrodek Pomocy Społecznej, a także pomogli w scharakteryzowaniu grup osób potrzebujących. W drugiej części artykułu podjęto dyskusje nad potrzebą stworzenia nowych narzędzi pracy socjalnej, które będą kompatybilne zarówno z potrzebami współczesnych odbiorców działań pomocowych, jak i ze zmieniającą się rzeczywistością społeczną Polski. W dyskusji tej zwrócono uwagę na standardy pracy socjalnej i narzędzi wypracowane przez WRZOS. Zaprezentowane zostały badania zleczone przez MOPS Uniwersytetowi Wrocławskiemu, w których to jednym z zadań było przygotowanie narzędzi pracy socjalnej do pracy z ofiarami przemocy domowej z Ukrainy. W związku z tym zaproponowano wytyczne, które powinny być wzięte pod uwagę w konstrukcji nowych narzędzi pracy socjalnej. Została również podkreślona rola pracownika socjalnego jako osoby, która czynnie powinna się włączać w pracę nad nowymi narzędziami pracy socjalnej, np. testować je, ulepszać, brać udział w zespołach merytorycznych.

### Słowa kluczowe

pomoc społeczna, zmiana społeczna, praca socjalna, narzędzia pracy socjalnej, migracje

## New social problems as a challenge for diagnostic tools used in social work

### Abstract

The article deals with social change and the resulting problems. The changes that have recently occurred in Polish society are described. These changes were influenced by various factors, such as political, e.g. the influx of refugees from Ukraine to Poland, economic, e.g. low unemployment, or demographic, e.g. aging of the population. The article presents the author's own research conducted among social welfare workers and clients. They determined the level of demand for various types of social services provided by the Social Welfare Center, and helped to characterize groups of people in need. The second part of the article discusses the need to create new social work tools that are compatible with both the needs of contemporary recipients of assistance activities and the changing social reality of Poland. The discussion highlights the social work standards and tools developed by

WRZOS. A study commissioned by MOPS to the University of Wrocław is presented, one of whose tasks was to prepare social work tools for working with victims of domestic violence from Ukraine. In relation thereto, guidelines are proposed that should be taken into account in the construction of new social work tools. The role of the social worker as a person who should be actively involved in the development of new social work tools, e.g. test them, improve them, and participate in content teams, is also emphasized.

### **Keywords**

social assistance, social change, social work, social work tools, migration

## **Wprowadzenie**

Jesteśmy obecnie świadkami wielu istotnych zmian, znacząco wpływających na potrzeby i wyzwania, przed którymi stoją różne grupy społeczne, szczególnie te wykluczone. Zmiana społeczna jest rozumiana jako każde istotne przekształcenie struktur społecznych, norm i zwyczajów, instytucji społecznych, ról społecznych, a także wartości wyznaczających ludzkie działania, plany życiowe i światopoglądy (Boksański, 2007). Problem społeczny natomiast to zjawisko, które angażuje emocjonalnie i intelektualnie członków szerszej zbiorowości, wywołuje społeczne przekonanie i gotowość do podejmowania działań zbiorowych mających na celu zwalczanie, a przynajmniej ograniczanie zasięgu i skutków zjawiska, które dany problem wywołuje.

Przemiany technologiczne, ekonomiczne i społeczno-kulturowe, jakie dokonały się w XX w., doprowadziły do przeobrażeń w niemal każdej sferze życia społecznego, przyczyniając się do przekształcenia starych i powstania nowych problemów społecznych (Kudlińska, 2014). W XXI w. można zatem pytać o nowe problemy społeczne, z którymi borykają się Polacy. Jednym z nich są lokalne konsekwencje wojen, np. tradycyjnych i hybrydowych, bliskich i dalekich, militarnych i ekonomicznych. W ciągu ostatnich kilku lat świat, a tym samym Europa (w tym Polska) zderzyła się z wydarzeniami, o których jeszcze jakiś czas temu nikt nie śmiał pomyśleć. Co najwyżej stawiano dotyczące ich hipotezy. Wprawdzie obecnie rejestrowane zmiany społeczne nie wystąpiły nagle – pojawiają się one w kontekście wcześniejszych transformacji, ujmowanych w kategoriach cyfryzacji, globalizacji i reorganizacji postindustrialnych wspólnot. Nawet konfliktu między Ukrainą i Rosją można się było spodziewać po jego wcześniejszej (z 2014 r.) odsłonie. Ich przewidywanie jest jednak utrudnione. Nawet jeśli post factum wszystko wydaje się być widoczne „jak na dłoni”. Zatem nie tylko mądra, heglowska sowa jest zawsze spóźniona. Służby socjalne też muszą się „czym prędzej” odnajdywać w nowej rzeczywistości.

Obecnie identyfikowane problemy społeczne, mimo że są opatrywane tymi samymi etykietami, zawierają elementy nowe. Celem niniejszego opracowania nie jest jednak

ponowne opisywanie wszystkich problemów identyfikowanych jako niedogodności, z którymi borykają się klienci pomocy społecznej, ale pokazanie znaczenia uwagi, jaką należy poświęcić ich sytuacji, gdy konstruuje się narzędzia pracy socjalnej pośredniczące między pomagającym a otrzymującym wsparcie. Znaczenie uważności objawia się szczególnie mocno w sytuacjach nowych, falsyfikujących wcześniejszą praktykę – procedury i przyzwyczajenia.

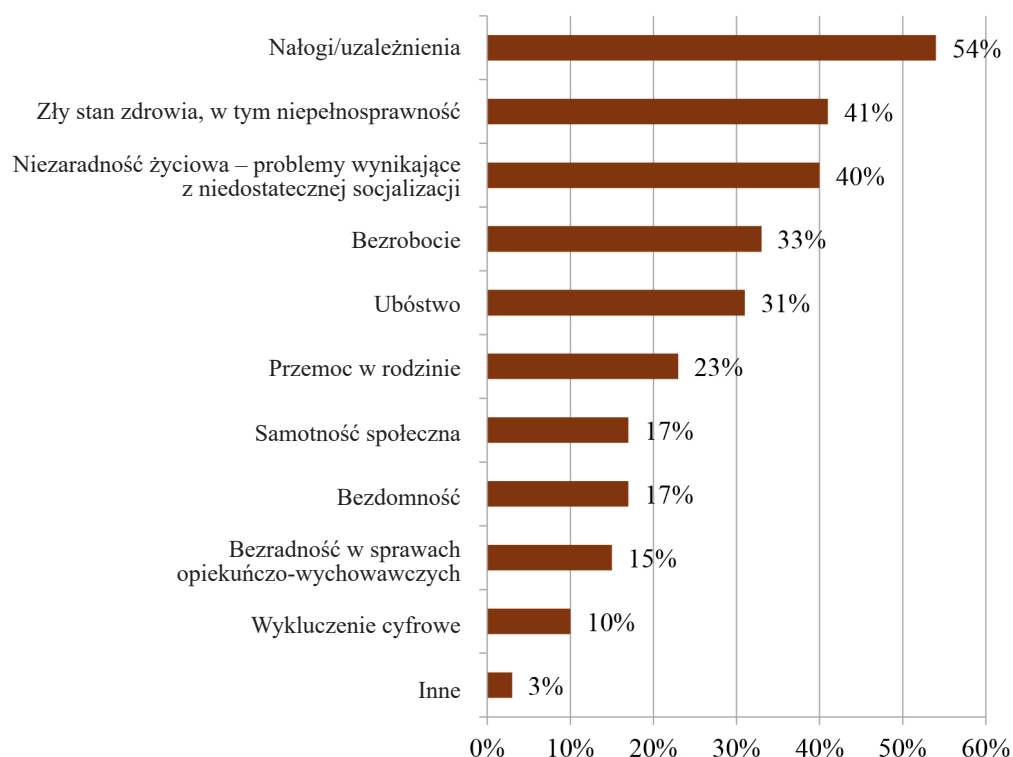
## **Stare i nowe problemy klientów pomocy społecznej**

Aby ukonkretnić problemy społeczne, z którymi borykają się obecnie instytucje pomocowe, warto się powołać na dwa badania wykonane w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej we Wrocławiu (Bernaś-Trojanowska, 2020; 2023).

W kwietniu 2020 r. (w trakcie pandemii COVID-19) zostało przebadanych metodą wywiadu telefonicznego 30 kierowników, ich zastępców, a także specjalistów pracy socjalnej z wrocławskiego ośrodka. Badanie dotyczyło zapotrzebowania szkoleniowego dla klientów ośrodka pomocy społecznej. Zweryfikowano, z jakiego rodzaju problemami borykają się beneficjenci pomocy społecznej i jakie działania mogłyby przynieść efekt w postaci aktywizacji społecznej i zapobiegania wykluczeniu społecznemu. Badania ankietowe z 2023 r. miały o wiele szerszy zasięg. Wzięło w nich udział 144 pracowników MOPS, a także 275 klientów pomocy społecznej, korzystających ze wsparcia sześciu Zespołów Terenowej Pracy Socjalnej oraz Klubu Integracji Społecznej, Dziennych Domów Pomocy Społecznej, a także z Działu Adaptacji Osób z Niepełnosprawnościami i Zespołu ds. Osób w Kryzysie Bezdomności.

Uczestnicy badania z 2023 r. wymieniali grupy osób wykluczonych, z którymi pracują indywidualnie, a także w pracy projektowej. Klienci ci borykali się z różnymi problemami (wykres 1). Według odpowiedzi pracowników pomocy społecznej problemami, które najbardziej rzutują na sytuację życiową klientów pomocy społecznej, są (najczęściej wymieniane przez nich) nałogi i uzależnienia (wskazało je 54% ankietowanych), niezaradność życiowa i wszelkie trudności wynikające z niedostatecznej socjalizacji (40% respondentów), a także zły stan zdrowia, głównie niepełnosprawność (41%). Odpowiedzi klientów są zbieżne z obrazem, jaki wyłonił się z deklaracji pracowników. Ponad 47% ankietowanych klientów posiada orzeczenie o niepełnosprawności, a 33% choruje przewlekłe. Samodzielnie mieszka 48,2% z nich, wraz z rodzicami zamieszkuje ponad 25%, u rodzeństwa mniej więcej 4%. Reszta badanych klientów mieszka z dalszą rodziną lub u przyjaciół. Jeśli chodzi o sytuację matrymonialną – ponad 43% odpowiadających deklaruje stan wolny, w związkach małżeńskich żyje ponad 9%, reszta respondentów to osoby rozwiedzione lub owdowiałe.

**Wykres 1. Problemy klientów pomocy społecznej we Wrocławiu według deklaracji pracowników MOPS (dane w %)**



Źródło: badania własne.

Żaden z respondentów, ani pracownicy MOPS, ani beneficjenci pomocy, nie wskazał problemu migracji i uchodźstwa wojennego. A przecież w 2022 r. obiegła cały świat wiadomość o rosyjskiej agresji na Ukrainę, co miało konsekwencje także dla społeczeństwa polskiego. Poziom zaangażowania Polaków w pomoc uchodźcom był bardzo duży. W związku z wojną w Ukrainie pomoc społeczna nie zwolniła tempa swoich działań, jednak od lutego do czerwca bardzo duża część działań podejmowanych w całym kraju, w każdej instytucji została podporządkowana wsparciu uchodźców z Ukrainy. Dwa lata od wybuchu wojny jesteśmy „przyzwyczajeni” do języka ukraińskiego na ulicach, dzieci w szkołach mają ukraińskich kolegów i koleżanki, rynek pracy, rynek zakupu i najmu mieszkań również został zagospodarowany przez mieszkańców zza wschodniej granicy. Wydawałoby się, że wojenna zawierucha niczego zasadniczo nie zmienia w praktyce codziennego działania instytucji pomocowych.

Adaptacja i, następująca zazwyczaj po niej, integracja to jednak procesy dotyczące zarówno imigrantów, jak i społeczeństwa przyjmującego. Integracja to „współdziałanie w istotnych dla ludzi obszarach życia, takich jak praca, edukacja czy czas wolny” (Kindler, Wójcikowska-Baniak, 2018, s. 5) i rzeczywiście bywa pierwszym etapem

asymilacji, zakłada jednak zachowanie własnej tożsamości kulturowej przy pokojowym i efektywnym współżyciu z innymi osobami w społeczeństwie przyjmującym. Czasami są to oczekiwania niezrozumiałe dla „tubylców”. Jak pisał bowiem Max Frisch: „Chcieliśmy rąk do pracy, a przyjechali ludzie” (1990, s. 219).

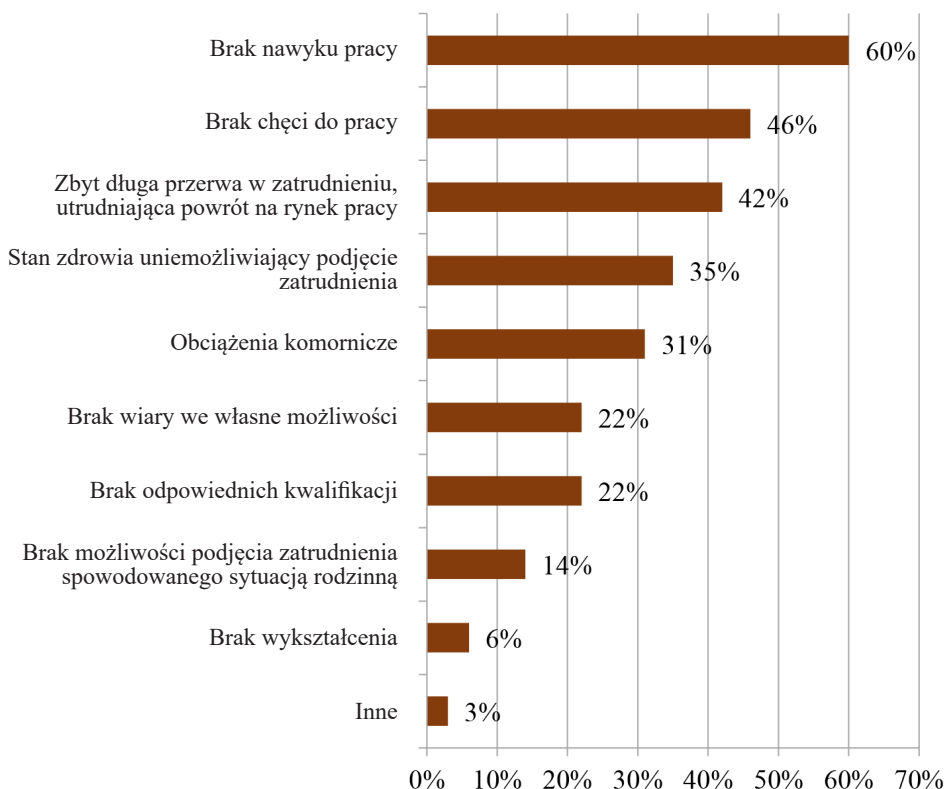
Sytuacja na polskim rynku pracy uległa w ostatnich latach znacznej poprawie. Od 2013 r. bezrobocie malało. Z szacunków Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej wynika, że stopa bezrobocia rejestrowanego w Polsce w końcu grudnia 2023 r. wyniosła 5,1% i była niższa w porównaniu z końcem roku 2022<sup>1</sup>. W przekazie medialnym ostatnich lat rynek pracy określany jest jako rynek pracownika, co oznacza, że każdy, kto chce pracować, może pracę znaleźć. Na obrzeżach systemu zatrudnienia pozostali zatem jedynie długotrwale bezrobotni, którzy z powodów takich, jak niskie kwalifikacje, brak wykształcenia i kapitału społecznego, niezaradność życiowa, pracy tej nie chcą lub nie są w stanie podjąć. Oczywiście zawsze w systemie można spotkać osoby niedostosowane – tak zwanych „pasażerów na gapę”, którzy jedynie potrafią funkcjonować w przestrzeni wsparcia instytucjonalnego lub wsparcia innych osób (rodziców, dzieci, partnerów) i nie podejmą żadnej aktywności, ale osoby te są szybko „wyłapywane” przez system (Kłopot, Trojanowski, 2018).

Opinie pracowników MOPS, zebrane w cytowanych wyżej badaniach, sytuują przyczyny braku aktywności zawodowej klientów pomocy społecznej w ich cechach indywidualnych (wykres 2). W myśl tych opinii są oni bezrobotni, bo nie mają nawyku pracy (jak twierdzi 60% badanych), nie mają chęci do pracy (46%), a 42% badanych wnioskuje, że klienci MOPS są bezrobotni, ponieważ mają zbyt dużą przerwę w zatrudnieniu, co utrudnia powrót na rynek pracy. Nie jest to jednak sytuacja, którą można zmienić, modyfikując indywidualne motywacje klientów pomocy społecznej lub niwelując ich ograniczenia (kulturowe, społeczne, psychiczne czy jakiegokolwiek inne). Pracownicy MOPS w większości współpracują zatem z osobami, które nie są nastawione na aktywizację zawodową i społeczną. Praca jako taka nie ma dla nich wartości. Uwikłani w system pomocowy, funkcjonujący w szarej strefie, uzależnieni od rodziców (głównie matek i ich emerytur), obciążeni długami komorniczymi nie znajdują motywacji do poszukiwania i podjęcia pracy. Nie odnajdują w sobie siły na to, by zdobyć jakieś nowe kwalifikacje, podnieść umiejętności zawodowe.

---

<sup>1</sup> Za: <https://www.gov.pl/web/rodzina/niska-stopa-bezrobocia-w-grudniu> [dostęp: 8 stycznia 2024].

**Wykres 2. Przyczyny braku aktywności klientów pomocy społecznej w opiniach pracowników systemu pomocy (dane w %)**



Źródło: badania własne.

Rozwiązania rządowe o charakterze socjalnym nakłaniały osoby w wieku produkcyjnym, głównie kobiety, do niepodjęcia pracy. Program 500+ przyczynił się do częściowego wycofania się kobiet z tego rynku. Niestety kobiety bazujące głównie na programach socjalnych nie myślą przyszłościowo i nie troszczą się o zabezpieczenie finansowe w postaci emerytury. Przeświadczenie o chwilowym zabezpieczeniu finansowym, wypłacanym na dzieci, okazuje się często silniejsze od zdrowego rozsądku. Swoisty rodzaj anomii wytwarzany rozdawnictwem socjalnym skutkuje „wyciąganiem ręki” przez przedstawicieli upośledzonych ekonomicznie grup społecznych po kolejne benefity i kształtowaniem postawy „należy mi się”. Stąd też barierą, na jaką napotykają w swojej pracy pracownicy socjalni, jest brak motywacji klientów do zmiany swoich zachowań. Jak pracować z ludźmi, którzy „nic nie muszą”? Jak zachęcić ich do aktywności, której skutki są rozciągnięte w czasie i gratyfikacja pojawi się dopiero później, a nie zaraz, co miesiąc?

Samotność społeczna, tak jak i przemoc, to następne uwarunkowania, z jakimi mierzy się pracownik socjalny. Zjawiska te dotyczą wszystkich kategorii osób wykluczonych.

To nie tylko seniorzy izolowani ze względu na wiek czy stan zdrowia albo osoby niepełnosprawne, które przez bariery architektoniczne nie opuszczają mieszkań. To też osoby uzależnione, ofiary przemocy, samotni rodzice, a także osoby bezrobotne.

Izolacja, nadmiar wolnego czasu, rozładowywanie napięcia przez nadużywanie alkoholu, słodyczy, jedzenia, ucieczka w nierealne życie seriali telewizyjnych, często zakupoholizm lub używanie środków psychodelicznych, takich jak narkotyki, powoduje, że człowiek traci kontrolę nad swoim życiem. Traci, ponieważ wpada w jeden z „holizmów”, które, nieleczone i niezdiagnozowane, powodują duże problemy, zdrowotne i społeczne. Problem uzależnień stał się powszedni. O ile w Polsce przez długi czas nałogiem numer jeden był alkohol, to obecnie nadużywanie alkoholu jest powszechne, przy czym bardzo wiele osób ma niebezpieczne uzależnienia krzyżowe, jak nadużywanie alkoholu i zażywanie narkotyków. Nałogowcami są również dzieci i młodzież – piją alkohol, używają dopalaczy, palą papierosy, są także uzależnione od gier komputerowych, telewizji, bajek, mediów społecznościowych. Często rodzice bagatelizują niebezpieczne sygnały zauważalne w zachowaniach dzieci, tłumacząc je burzą hormonów, rozwijaniem zainteresowań lub koniecznością bycia *cool* rodzicem. Żadna z tych postracjonalizacji nie rozwiązuje oczywiście problemu. A stąd już blisko do poważnych trudności opiekuńczo-wychowawczych i objęcia rodziny kuratelą lub asystenturą rodzinną.

Praca z rodziną jest niezwykle trudnym zadaniem, również pod względem etycznym. Wymaga, po pierwsze, wiedzy o pracy socjalnej, a także, co najważniejsze, współpracy wielu instytucji zaangażowanych w pomoc. A o tę współpracę trudno. W podstawowe założenia asystentury rodziny jest wpisana na przykład dobrowolność współpracy rodziny z asystentem. To rodzina razem z asystentem podejmuje decyzję o angażowaniu się w tę formę wsparcia. Wyjątek stanowi sytuacja, kiedy rodzina jest zobowiązana przez sąd do podjęcia współpracy z asystentem (Krasiejko, 2016, s. 19). Już samo zobowiązanie przez sąd do podjęcia współpracy jest oksymoronem. Ta współpraca powinna wynikać z ustawy i mieć, tym samym, charakter obligatoryjny. Dodatkowa interwencja (sąd musi narzucić współpracę rodziny z asystentem, aby miała ona miejsce) nacechowuje bowiem rodzinę negatywnie, ponieważ postanowienie sądowe kojarzy się z karą (a kara z winą).

Drugi obszar w pracy asystentów rodziny, w którym występują dylematy etyczne, wiąże się ze współpracą tej grupy zawodowej z pracownikami socjalnymi. Ustawa o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej nie określa jasno obszarów współpracy asystentów rodziny i pracowników socjalnych. Do dziś nie zostały wypracowane standardy, które pozwoliłyby wyznaczyć jednoznacznie miejsce asystentury rodziny w systemie pomocy społecznej. Brak określenia granic relacji asystentów rodziny i pracowników socjalnych powoduje, że ci pierwsi mogą się stawać asystentami pracowników socjalnych, a nie rodzin (Ciczowska-Giedziun, 2021). Rola pracownika socjalnego

sprowadza się wówczas jedynie do scedowania pracy z rodziną na asystenta rodziny i koordynowania tych działań.

Trudności w pracy z rodziną pojawiają się także wówczas, gdy dobro rodziny (będące podstawą ingerencji w jej wolność) jest inaczej rozumiane przez samą rodzinę, a inaczej przez instytucję, którą reprezentuje asystent (Weissbrot-Koziarska, 2017).

Wyżej wymienione dylematy pracy socjalnej z rodziną są niezwykle istotne i warte dyskusji. Brak pomysłów na ich rozwiązanie godzi bowiem w podmiotowość klientów pomocy społecznej, która i tak już, we wcześniejszych latach, była ograniczana.

Z punktu widzenia konstruowania narzędzi pracy socjalnej istotne jest jeszcze jedno zagadnienie, przed którym stoją zarówno pracownicy socjalni, jak i sami klienci pomocy społecznej. Jest to poziom umiejętności poruszania się w przestrzeni cyfrowej. Praca z klientem MOPS powinna się opierać obecnie na wykorzystaniu urządzeń z dostępem do Internetu. Zmienia to zarówno jakość, jak i szybkość komunikacji – nie tylko między pracownikiem a klientem, ale także między klientem a różnymi agendami systemu pomocowego oraz instytucjami administracji samorządowej. Stąd nabycie umiejętności cyfrowych przez klientów pomocy społecznej wspomaga pracę socjalną, zapobiega wykluczeniu, samotności, wspiera aktywność społeczną/lokalną. Ilustruje to wypowiedź jednej z pracownic socjalnych (Bernaś-Trojanowska, 2020, s. 24):

Ostatnio moja klientka cały czas czekała na rachunek za prąd. No i on nie przychodził. Więc ja jej mówię: „chodź, zobaczymy”. Może jest już na stronie w Tauronie; bo to za zwyczaj już są te rachunki. A ona nie wiedziała, o co mi chodzi. Więc jej wytłumaczyłam, założyliśmy konto. Była w wielkim szoku, że coś takiego jest. A najlepsze jest to, że ona ma komputer, ale chyba tylko po to, aby serial obejrzeć [kobieta, lat 50].

Powyższa wypowiedź ilustruje potrzebę wsparcia klientów MOPS w zakresie ich kompetencji cyfrowych. Jest to problem niebanalny, zważywszy, że wśród klientów, którymi opiekują się pracownicy socjalni, są także osoby starsze oraz niepełnosprawne.

I ostatnie zagadnienie, być może najważniejsze, z racji trudności, jakie nastręcza przy tworzeniu efektywnych narzędzi pracy socjalnej z klientami systemu pomocy społecznej – problem przemocy domowej. We Wrocławiu, według danych Zespołu Interdyscyplinarnego, 2625 rodzin (a w nich 7492 osoby) jest objętych procedurą „Niebieska Karta”, a 1408 nowych procedur wszczęto w 2022 r.<sup>2</sup> Z przemocą związanych jest wiele stereotypów: jeśli przemoc, to tylko fizyczna, jeśli występuje, to jedynie w rodzinach z tzw. marginesu społecznego<sup>3</sup>. A tak nie jest. Przemoc w rodzinach bowiem dotyka nie tylko fizyczności, ale także sfer: emocjonalnej, seksualnej, ekonomicznej. Jest przy tym

<sup>2</sup> Według Sprawozdania z pracy MOPS za 2022 r.

<sup>3</sup> Na podstawie <https://www.niebieskalinia.pl/aktualnosci/aktualnosci/falszywa-perspektywa-jak-zmienic-spoeczne-postrzezenie-przemocy-w-rodzinie-material-z-cyklu-ekspert-radzi> [dostęp: 21 października 2021].



zjawiskiem „demokratycznym” – może dotknąć każdego, niezależnie, z jakiej klasy społecznej pochodzi, jakie stanowisko zajmuje w pracy, ile pieniędzy ma na koncie.

W opisie zjawiska przemocy będę się posiłkować innymi badaniami, które na zlecenie MOPS we Wrocławiu wykonał Uniwersytet Wrocławski. Ze środków UNICEF sfinansowano badanie pt. „Wzorce przemocy w rodzinach ukraińskich i ich zakotwiczenie w strukturach aksjonormatywnych ludności ukraińskiej, napływającej – w wyniku konfliktu zbrojnego z Federacją Rosyjską – do Polski”<sup>4</sup>, które zostało przeprowadzone wśród polskich klientek pomocy społecznej oraz osób (w większości kobiet) z Ukrainy. Staraliśmy się dowiedzieć, jaka jest percepcja przemocy wśród kobiet napływających z Ukrainy, a przy okazji udało nam się uchwycić opinie Polek. Pracując z grupami obcokrajowców, należy zwrócić uwagę na wartości, jakimi się kierują, oraz na strukturę społeczną danego kraju. O ile w Polsce nadal rodzina jest wartością nadrzędną, o tyle to, „co się dzieje w domu”, nie jest już ukrywane. Coraz częściej są zgłaszane akty przemocy domowej, ofiary nie boją się walczyć o siebie, funkcjonuje szeroka pomoc psychologiczna dla dorosłych i dzieci.

Wypowiedzi obywateli Ukrainy, głównie kobiet, przywołują obraz Polski z lat 90. XX w. Ukrainki twierdzą, że „nie wywleka się” spraw rodzinnych na zewnątrz, o przemocy się nie rozmawia. Prawie każda z kobiet doświadczyła przemocy – badane często opowiadają o tym jak o przeznaczeniu kobiety. Postrzeganie ról społecznych, jakie są przypisywane przez migrantki z Ukrainy kobietom i mężczyznom w małżeństwie (i związkach nieformalnych) i rodzinie, wydaje się kluczowe dla ich zapatrywań (akceptacji lub jej braku z wszystkimi odcieniami szarości, które znajdują się między tymi dwoma krańcami kontinuum) na przemoc, której są świadkami i której doświadczają, jak również dla wyobrażeń i przekonań o tym, jak na zachowania przemocowe można i należy reagować. Podejście to najlepiej zobrazuje fragment wypowiedzi jednej z respondentek (Dolińska, Makaro, 2023, s. 10):

Na przykład, jest wiele rzeczy, których kobieta nie ma prawa robić. Ona nawet nie ma prawa zarabiać więcej niż mężczyzna. Jeśli żona zarabia mniej niż mąż, to jest na jakimś najniższym poziomie, nie ma głosu w rodzinie. Są takie rodziny. Ja akurat ich znam. To brzmi okrutnie dla kobiety, ale to istnieje. W niektórych rodzinach kobieta nie ma praw, nie ma prawa dbać o siebie. Ona ma prawo zajmować się mężem i dziećmi oraz obowiązkami domowymi [kobieta o narodowości ukraińskiej].

Wypowiedź ta, pośrednio, uświadamia problem, który mogą mieć służby socjalne podejmujące pracę z nowym klientem, bliskim kulturowo, ale – jednocześnie – wystarczająco

---

<sup>4</sup> Badania realizowane w latach 2022–2023 przez Instytut Socjologii Uniwersytetu Wrocławskiego na zlecenie Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, zadanie w ramach Funduszu Narodów Zjednoczonych na Rzecz Dzieci (UNICEF).

odległym, by wymóc zmianę procedur i narzędzi pracy socjalnej, wypracowanych na podstawie praktyki społecznej, która bazowała na znanych wzorcach kulturowych.

Bardzo ważnym aspektem poruszonym w tej części jest problem migracji i wielokulturowości. Do Polski przyjeżdżają osoby z różnych kultur, które – mając inne od naszych nawyki zachowań, normy kulturowe – często stają się beneficjentami pomocy świadczonej przez ośrodki pomocy społecznej. Najczęstszym problemem, który należy rozwiązać, jest przemoc domowa / w rodzinie. Wśród polskich beneficjentów pomocy również nastąpiła zmiana – w związku z różnymi zmianami, które zachodzą w społeczeństwie polskim, ale także na świecie, w Europie zmieniła się grupa osób, które potrzebują wsparcia. Brak pracy „z wyboru”, niewydolność opiekuńczo-wychowawcza, nałogi, wykluczenie cyfrowe osób starszych to współczesne problemy, nad którymi należy się pochylić i przygotować dla nich odpowiednie narzędzia pracy.

## Stare i nowe narzędzia pracy socjalnej

Kim jest pracownik socjalny? Otóż nie jest ani policjantem, ani psychologiem. O ile ma wykształcenie psychologiczne, może wykorzystać swą wiedzę podczas kontaktu z klientem, jednak nie powinien pełnić tej roli wobec klienta. Jeśli efekty pracy, którą wykonuje, mają mieć wymiar terapeutyczny, to raczej socjoterapeutyczny niż psychoterapeutyczny. Charakteryzując przestrzeń, w której porusza się pracownik socjalny, najlepiej posłużyć się określeniem patologia społeczna (patologia więzi, patologia rodziny). Osoby, które próbuje aktywizować system pomocy społecznej, niejednokrotnie mają bowiem niski poziom wykształcenia, korzystają ze wsparcia pomocy społecznej od pokoleń, mają problemy natury psychicznej – zaburzenia i problemy w odbieraniu rzeczywistości, często nie pracują i utrzymują się z zasiłków. W obszarze działania pracownika socjalnego pojawiają się i takie kwestie, które wykraczają poza jego kompetencje: zaburzenia osobowości lub zachowania kryminalne. Jednak pomiędzy tymi skrajnościami można odnaleźć dla niego obszar pracy, który wchodzi w zakres poprawy stosunków międzyludzkich.

I to jest właśnie miejsce, w którym pracownik może wykorzystać narzędzia do pracy (socjalnej). Pomocne narzędzia powinny mu dawać wiedzę na tematy, które w jego pracy będą ważne – np. poznanie sieci interakcyjnych w rodzinie, sformułowanie jej struktury, diagnoza celów możliwych do realizacji w danym przypadku. Jednocześnie konieczne jest takie ich skonstruowanie, by umożliwiły porównywanie (co ma kluczowe znaczenie dla procedur ewaluacyjnych). Ten ostatni wymóg przesądza o charakterze metodologicznym narzędzi diagnostycznych stosowanych w pracy socjalnej. Powinny one mieć charakter standaryzowanych kwestionariuszy, zawierających indeksy (postaw,

zjawisk, zachowań itd.) złożone z pojedynczych wskaźników rozszerzonych o możliwość dodatkowej eksploracji z użyciem pytań otwartych. Dodatkowo jest pożądaną, by jednostka nimi zarządzająca dokonywała na podstawie zebranych danych analiz statystycznych, których celem byłoby wyłonienie standardowych rozkładów poszczególnych zmiennych. Tylko takie wzorce dają bowiem możliwość jednoznacznej oceny poziomu poszczególnych wymiarów patologii, charakteryzującej klienta (jednostkę i/lub rodzinę) na tle populacji zmagającej się z danym problemem. Narzędzia te będą „odporne” na ograniczenia indywidualne poszczególnych pracowników, takie jak motywacja do pracy, w tym do zbierania informacji, umiejętności komunikacyjne oraz zdolność do łączenia poszczególnych faktów w ciągi przyczynowo-skutkowe, niezwykle istotne przy przechodzeniu od diagnozy do struktury celów działania. Narzędzia te powinny być tak skonstruowane, aby nie dawać możliwości wykonywania działań pozornych, by jedynie zadowolić „znaczących innych” i mieć „święty spokój” (Trawkowska, 2005) lub dostarczać o kliencie informacji, których wartość diagnostyczna jest bezpośrednio uzależniona od kompetencji warsztatowych pracownika socjalnego<sup>5</sup>.

Niestety funkcjonujące teraz narzędzia są skonstruowane w większości jako zestawy zagadnień do jakościowego wywiadu pogłębionego, dają taką możliwość i nie spełniają wyżej wymienionych kryteriów. I to z co najmniej dwóch powodów: po pierwsze zebranie rzetelnych danych w trakcie takiego wywiadu wymaga kompetencji metodologicznych (bieżąca kontrola narracji, tworzenie *ad hoc* połączeń pytań pomocniczych, pogłębiających, prowadzenie wywiadu „w poprzek” zakładanej struktury problemowej, „psychologiczna”, sytuacyjna i przedmiotowa kontrola źródła informacji itd.), które nie mieszczą się w strukturze efektów uczenia się pracowników socjalnych (może z wyjątkiem studiów z socjologii). Po drugie – ocena jakości takiego wywiadu (a co za tym idzie przydatności zawartych w nim danych) jest praktycznie niemożliwa ze względu na czas, który byłby potrzebny do zapoznania się z jego treścią, i ze względu na brak standardów porównawczych.

Wartości, normy, kultura życia codziennego są związane z wychowaniem, pochodzeniem. Wartości, normy, kultura życia codziennego są związane z wychowaniem i pochodzeniem. Postrzeganie ról społecznych kobiet i mężczyzn w małżeństwie i rodzinie zdaje się być istotne w przypadku przemocy domowej oraz tego jak można i należy reagować na takie sytuacje. Z wypowiedzi ukraińskich migrantek wynika, że pracownik

---

<sup>5</sup> Ewaluacja zawartości informacyjnej wywiadów środowiskowych z klientami MOPS obrazuje bardzo mocno zróżnicowany obraz kompetencji narracyjnych pracowników socjalnych. Są pracownicy, którzy wypełniają wywiady zgodnie z potrzebnymi informacjami, zachowując przy tym świadomość użyteczności wpisywanych informacji. Są jednak i tacy, którzy uzyskują dane niepotrzebne, niekonwenujące z wymaganą pomocą. Często wpisują też wszystkie dane, które otrzymają, bez selekcji ich ważności i/lub pomijając dane istotne, nie dopytując o znaczenie sformułowań i opisów poszczególnych sytuacji ważnych z punktu widzenia późniejszej pracy z klientem.

socjalny (i/lub asystent rodziny) powinien przyjąć założenie (w pracy z migrantem lub jego rodziną), że sytuacja jest trudniejsza, niż zazwyczaj to się zdarza w praktyce pracownika socjalnego. Migranci są bowiem w obcym środowisku, nie znają miejscowego prawa i zwyczajów, borykają się również z traumą przesiedleńczą. Rodzina obciążona kuratelą, zagrożona odebraniem dzieci lub będąca w procesie ich odzyskania czuje się osaczona, gdyż często nie rozumie, dlaczego „urząd ją karze”. Stąd też pracownik socjalny w pracy czy to z polskim klientem, czy też zagranicznym powinien zidentyfikować poziom obciążenia środowiskowego i kulturowego. W przypadku migrantów możemy to określić mianem obciążenia migracyjnego. We Wrocławiu zauważono, że to właśnie poziom obciążenia migracyjnego, dotyczący norm danego państwa, jego „zwyczajów przemocowych”, jest problemem istotnym z punktu widzenia dopasowania narzędzi pracy socjalnej do klientów z innego obszaru kulturowego.

Zaniedbania pojawiające się na poziomie socjalizacji pierwotnej nie dają szansy pracownikowi socjalnemu na spektakularne sukcesy w jego działaniach z osobą dorosłą. Jednocześnie świadomość, że podejmowane przez niego próby wsparcia tych osób, bycia dla nich oknem na świat, miejscem spotkań to sukcesy, które bezpośrednio przekładają się na jakość życia beneficjentów pomocy, może stanowić podstawę do budowania satysfakcji z pracy. Uczestnictwo w treningach, grupach wsparcia, gdzie często spotykają się podobne osoby, daje im poczucie bezpieczeństwa i zaopiekowania. Nawet gdyby udział w zajęciach aktywizacyjnych (integrujących) miał być jedyną szansą w życiu na odwiedzenie muzeum, pójście do restauracji lub kina – to bardzo dużo. Dajemy tą aktywnością szansę na poznanie czegoś nowego – choćby tylko raz w życiu. W tych właśnie małych sukcesach tkwi źródło potencjalnych działań motywacyjnych, które można zastosować, wyposażając pracowników socjalnych w efektywne narzędzia diagnostyczne, dające im obiektywną podstawę podejmowanych działań. Demotywująca bowiem może być praca, którą podejmuje się na podstawie niepewnych informacji, szczątkowej obserwacji, subiektywnych przekonań bazujących jedynie na wcześniejszym doświadczeniu, które wprowadzając w „aurę” problemu socjalnego, nie dają pewności co do skuteczności podjętych działań (powodując wtórnie, w dłuższej perspektywie czasowej, wypalenie zawodowe).

Brak monitoringu działań poszczególnych pracowników w zakresie pracy socjalnej nie pozwala na racjonalne wykorzystanie efektów tych działań do podnoszenia efektywności całego zespołu. Każda interwencja ma w takiej sytuacji charakter jednostkowy. Nie daje szansy na stworzenie określonego zasobu wiedzy w samej organizacji. Zasobu zobiektywizowanego, z którym – w ramach wprowadzenia w obowiązki – powinien się zapoznać każdy nowo zatrudniony na stanowisku pracownika socjalnego lub asystenta rodziny. Do takich zasobów (a w efekcie praktyki pracy socjalnej) należy włączyć opracowane już standardy oraz najnowszy dorobek innych, dynamicznie

rozwijających się dziedzin wiedzy. Trzeba przy tym pamiętać o potrzebie dostosowania warsztatu metodycznego do specyfiki potrzeb i oczekiwań klienta, tworząc z pracy socjalnej interdyscyplinarną usługę, która uwzględnia także działania profilaktyczne i prewencyjno-aktywizujące, a nie tylko kompensacyjne i ratownicze (Długi, 2018). Stąd też podczas konstruowania narzędzi lub przygotowania do swobodnej rozmowy należy wiedzieć, z czym dany klient lub rodzina się borykają – z traumą relacyjną, z żałobą czy też z zachowaniami współzależnieniowymi. To, że pracownik nie jest specjalistą od tego rodzaju zachowań (bo nie jest terapeutą uzależnień, psychologiem itd., o czym była już mowa), nie znaczy, że nie powinien dokonywać diagnozy w wyżej wymienionych aspektach sytuacji klienta.

Bardzo ważnym aspektem, jaki należy uwzględnić przy konstruowaniu nowych narzędzi pracy socjalnej, jest ich forma. Papierowy kwestionariusz skazuje dane, zbierane za jego pomocą, na trwanie w stanie nienaruszonym w zakamarkach szaf i szuflad. Nie będą one „pracować” w trybie ciągłym, a dostęp do nich będzie mocno ograniczony. Narzędzia „oprogramowane” pomogą w analizie odpowiedzi klienta i tym samym będą wspomagać pracownika socjalnego w decyzjach dotyczących przyszłego przebiegu interwencji. Da to innowacyjny efekt w pracy z migrantami. Dane zebrane i przetworzone statystycznie pozwolą oszacować rozkład badanych cech w populacji migrantów z danego państwa, przebywających na określonym terenie. I to bez realizacji dodatkowych badań, które ze względu na niekorzystny stosunek kosztów do efektów z pewnością nie byłyby podjęte. A alternatywa jest niezwykle atrakcyjna: analizy danych, zbieranych w ramach działań diagnostycznych (na nowych narzędziach), mogą być dokonywane w czasie rzeczywistym, wielokrotnie i – praktycznie – bez dodatkowych kosztów wykraczających poza nakład pracy pracowników socjalnych i asystentów rodziny. Problemy związane z integracją, a raczej adaptacją osób spoza granic Polski są dla naszego społeczeństwa w pewnym sensie nowe. Doświadczamy ich dopiero od jakiegoś czasu. Nie możemy się pod tym względem porównywać ze Stanami Zjednoczonymi czy nawet krajami Europy Zachodniej, które doświadczając tego problemu od dziesięcioleci, zdołały już określić wiedzę i zdołały wytworzyć sprofilaktyzowane programy.

Istotną trudnością w stosowaniu narzędzi pomiarowych jest wypracowanie wskaźników referencyjnych. Bez takich działań pytania w rodzaju „jeśli klientka X uzyskała na skali akceptacji polskich norm kulturowych 67 punktów na 100 możliwych, to czy jest to dużo, czy mało?” pozostaną bądź to bez odpowiedzi, bądź też będą skazane na rozstrzygnięcia tyleż indywidualne, co subiektywne. Aby udzielić odpowiedzi na takie pytanie w odniesieniu do każdego klienta, trzeba przetestować indywidualny wskaźnik w procedurze estymacyjnej, wykorzystującej rozkład cechy w danej populacji. W odniesieniu do klientów napływających do Polski (między innymi badanych w ww. projekcie Ukraińców),

wśród których praca socjalna prowadzona jest równoległe do procesu ich asymilacji, powinno się stosować dwa wskaźniki referencyjne: jeden bazujący na rozkładzie danej cechy w populacji klientów, drugi bazujący na rozkładzie tej cechy w populacji społeczeństwa przyjmującego (Czajkowski, 2023).

Narzędzia pracy socjalnej nie powinny być sugerowane odgórnie, a taki właśnie kierunek wyznacza praktyka narzucona przez ustawodawcę. Chodzi tu o narzędzia narzucane mocą ustawy lub rozporządzenia. Dlatego należy rozróżnić narzędzia pomiarowe, służące praktyce administracyjnej i sprawozdawczości statystycznej (a taką głównie funkcję pełni obecnie kwestionariusz wywiadu środowiskowego), od narzędzi (głównie diagnostycznych), które mogą być użyteczne w pracy asystenta rodziny i/lub pracownika socjalnego. Stosowanie kwestionariusza wywiadu środowiskowego jako narzędzia bazuje na niezrozumieniu istoty interwencji socjalnej, realizowanej w optyce aktywnej pracy socjalnej. Praca socjalna, jako ogólna kategoria działań warunkowanych wieloma odmiennymi (choć często połączonymi) czynnikami (ubóstwo, uzależnienia, niewydolność wychowawcza itd.), nie poddaje się standaryzacji na poziomie systemowym.

Podobnie ma się sprawa ze standardem narzędzi wypracowanych przez Wspólnotę Roboczą Związków Organizacji Socjalnych (Ignasiak i in., 2018). Są one skierowane do wszystkich pracowników socjalnych i całego systemu rozumianego jako zespół poszczególnych placówek. Wydaje się natomiast, że tworzenie narzędzi powinno mieć charakter oddolny i zdecentralizowany. Mogłoby to wpłynąć pozytywnie na efektywność ich wykorzystywania, gdyż zwiększyłby się poziom identyfikacji pracowników z instrumentami samodzielnie wytworzonymi, a nie „narzucenymi”. Włączanie narzędzi do ogólnodostępnego banku dobrych praktyk dałoby dodatkowo poszczególnym zespołom poczucie sprawstwa, a sam bank mógłby wtórnie inspirować działania o charakterze konstrukcyjnym na poziomie poszczególnych jednostek. Można zorganizować to przedsięwzięcie na wiele sposobów – od zwołania zespołu składającego się z osób chętnych do zajęcia się narzędziami pracy socjalnej, mających wiedzę na temat obecnego stanu rzeczy, po działania projektowe, zaczynając od rozpisania pomysłu projektowego na zajęcie się nowatorskimi metodami realizacji pracy socjalnej i starania się o środki na jego sfinansowanie i rozpropagowanie w publikacjach.

W tej części bardzo duży nacisk położony został na praktykę diagnozy socjalnej, umiejętności pracownika socjalnego oraz kształt narzędzi pracy socjalnej. Najważniejsza dla pracownika jest dobra diagnoza problemu, z którym boryka się klient. Zatem należy się posługiwać takimi narzędziami, które mają odpowiednią formę, treść, a także jasne wskaźniki referencyjne. Pracownicy socjalni aktywnie powinni wpływać na konstruowanie tego rodzaju dokumentów – wspierając dobre praktyki, testując narzędzia, komentując zmiany lub uczestnicząc w zespołach konstrukcyjnych.

## Konkluzje

Problemy, z którymi mierzy się praca socjalna, odzwierciedlają otaczającą nas rzeczywistość. Współczesne narzędzia pracy socjalnej powinny się zatem koncentrować na człowieku – skąd pochodzi, co reprezentuje, z jakiego powodu znalazł się w trudnej sytuacji.

Otwarcie się na człowieka jako podmiot działań jest obecnie jedyną drogą do nawiązania dobrej współpracy i rozwiązywania pojawiających się problemów. Te rozwiązania są możliwe, ale należy porzucić wydeptane ścieżki pomocy społecznej, opisywane w podręcznikach z ubiegłego stulecia. Główne założenie pracy socjalnej, którym jest służenie pomocą innym ludziom z szacunkiem do nich samych, nigdy się nie zmieni, ale aby nadal móc się go trzymać, pracownicy socjalni oraz zarządzający ośrodkami, planujący pracę socjalną muszą przyjąć nową rzeczywistość jako podstawę swoich poczynań wraz z jej blaskami i ciemnymi stronami. Tylko w taki sposób uczynimy nasze społeczeństwo uważne na problemy innych.

## Bibliografia

- Bernaś-Trojanowska, M. (2020). Analiza potrzeb klientów Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej na przykładzie planowanej pracy projektowej. Raport własny Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej we Wrocławiu. Wrocław [dokument wewnętrzny].
- Bernaś-Trojanowska, M. (2023). Wsparcie klientów Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w zwiększaniu umiejętności społecznych. Raport własny Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej we Wrocławiu. Wrocław [dokument wewnętrzny].
- Boksański, Z. (2007). Indywidualizm a zmiana społeczna. Warszawa: PWN.
- Ciczowska-Giedziun, M. (2021). Wokół dylematów etycznych w pracy asystenta rodziny. *Problemy opiekuńczo-wychowawcze* 2, s. 8–17.
- Czajkowski, P. (2023). Narzędzia pracy socjalnej dedykowane rodzinom pochodzenia ukraińskiego zagrożonym przemocą domową [raport niepublikowany].
- Długi, B. (2018). Innowacyjne przedsięwzięcia w pracy socjalnej. *Praca Socjalna* 6(33), s. 125–138.
- Dolińska, K., Makaro, J. (2023). Wzorce przemocy w rodzinach ukraińskich i ich zakotwiczenie w strukturach aksjonormatywnych ludności ukraińskiej, napływającej – w wyniku konfliktu zbrojnego z Federacją Rosyjską – do Polski. Wrocław [raport niepublikowany].
- Frisch, M. (1990). *Schweiz als Heimat? Versuche über 50 Jahre / La Suisse comme patrie? Éssais sur cinquante années*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp Verlag.
- Ignasiak, A., Olber, E., Maciejewska-Dłubała, M., Kubiak-Horniatko, M. (2018). *Narzędzia pracy socjalnej*. Warszawa: WRZOS.

- Kindler, M., Wójcikowska-Baniak, K. (2018). Sieci społeczne a integracja imigrantów ukraińskich w Polsce. Raport z badań jakościowych [dostęp: 15 lutego 2024]. Dostępny w Internecie: <https://www.migracje.uw.edu.pl/publikacje/sieci-spooleczne-a-integracja-migrantow-ukrainskich-w-polsce-raport-z-badan-jakosciowych>.
- Kłopot, S.W., Trojanowski, P. (2018). Strategia rozwiązywania problemów społecznych dla Wrocławia na lata 2018–2030 [dostęp: 22 lutego 2024]. Dostępny w Internecie: <https://baw.um.wroc.pl/UrządMiastaWroclawia/document/35869/>.
- Krasiejko, I. (2016). Asystentura rodziny – rekomendacje metodyczne i organizacyjne. Warszawa: Wydawnictwo MPiPS.
- Kudlińska, I. (2014). Socjologia a praktyka rozwiązywania problemów społecznych – między naukowymi a nieformalnymi teoriami problemów społecznych. *Acta Universitatis Lodziensis. Folia Sociologica* 50, s. 137–151.
- Trawkowska, D. (2005). Konsultacja i superwizja w górnośląskich ośrodkach pomocy społecznej. Studium empiryczne. W: J. Szmagalski (red.), *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*. Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych, s. 125–147.
- Weissbrot-Koziarska, A. (2017). Szkiełko i oko czy czucie i wiara – dylematy pracownika socjalnego. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J – Paedagogia-Psychologia* 30(2), s. 177–189.

### **Cytowanie:**

- Bernaś-Trojanowska Marta (2023). *Nowe problemy społeczne jako wyzwanie dla narzędzi diagnostycznych stosowanych w pracy socjalnej*. „Fabrica Societatis”, No. 6, s. 73–88 [dostęp: dzień, miesiąc, rok]. Dostępny w Internecie: <https://wuwr.pl/fabrica>.