



**Ryszard Szarfenberg**

# **Standardy pracy socjalnej Wprowadzenie**



Projekt 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”  
współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## Spis treści

Wstęp .....	3
1. Założenia i uzasadnienia standaryzacji pracy socjalnej.....	4
2. Definicja pracy socjalnej i jej podstawowych metod .....	4
3. Wartości i zasady pracy socjalnej .....	7
4. Indywidualna praca socjalna i jej praktyka.....	9
Załączniki .....	13
Wytyczne do opracowania standardów pracy socjalnej.....	13
Misja, cele pracy socjalnej z określoną kategorią klientów oraz wartości i zasady pracy socjalnej..	14
Zakres .....	15
Procedury stosowane przy realizacji zadania/usługi.....	17
Podsumowanie prac Zespołów .....	17

## Wstęp

Zespoły Ekspertkie powołane w ramach realizacji Zadania nr 2, Projektu 1.18. „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” przygotowały standardy pracy socjalnej z pięcioma grupami klientów: osoby pozostające bez pracy, osoby z niepełnosprawnością, osoby starsze, rodziny z dziećmi, rodziny dotknięte problemem przemocy. Kadra merytoryczna projektu opracowała wytyczne dla prac zespołów (patrz załącznik nr 1). Korzystały one również z badania standaryzacji i usług w obszarze pomocy społecznej oraz zamawianych ekspertyz<sup>1</sup>.

Podział na grupy klientów został przyjęty w treści Zadania nr 2, Projektu 1.18, i był następnie stosowany w dalszych pracach. Należy jednak zwrócić uwagę na to, że wyróżnione grupy klientów są zasadniczo odmienne (osoby a rodziny), niejednorodne wewnątrznie (np. osoby pozostające bez pracy to zarówno bezrobotni poszukujący pracy, jak i nieaktywni zawodowo) i zachodzą na siebie (np. część osób pozostających bez pracy to osoby niepełnosprawne; część osób starszych to osoby niepełnosprawne z powodu wieku). W związku z tym zachęcano zespoły do wypracowania metody klasyfikacji klientów (profilowanie), a zaprezentowane standardy pracy socjalnej powinny być traktowane jako uzupełniające się elementy większej całości.

Standardy pracy socjalnej metodą środowiskową (organizowanie społeczności lokalnej) opracowane zostały w ramach Zadania 3, a standardy pracy socjalnej z osobami bezdomnymi - Zadania 4. Z tych względów w standardach przedstawionych tutaj pominięto tę metodę i grupę. W przyszłości należy pracować nad zintegrowanym pakietem standardów pracy socjalnej.

Zespoły eksperckie zaproponowały również narzędzia do zastosowania w pracy socjalnej z poszczególnymi grupami klientów. Stały się one podstawą dla prac Zespołu ds. Narzędzi Pracy Socjalnej. Przygotował on również uniwersalne narzędzia, takie jak wywiad wstępny i plan pracy socjalnej (patrz odrębny dokument „Narzędzia pracy socjalnej”).

Oryginalne wersje standardów zostały uspołnione przez kadrę merytoryczną projektu. Polegało to w większości przypadków na wprowadzeniu skrótów i ujednolicających zmianach w strukturze dokumentów. Część elementów wspólnych dla wszystkich standardów zostanie przedstawiona w niniejszym wprowadzeniu i w załącznikach do niego.

Przedstawione standardy były konsultowane głównie poprzez upublicznienie na stronach internetowych (OPS.pl, WRZOS) i zebranie opinii. Nie są one jednak ostatecznym produktem projektu, a tylko materiałem, który ma być testowany w trakcie pilotażu. Dopiero po nim należy spodziewać się ostatecznych wniosków co do ostatecznej treści i formy standardów pracy socjalnej.

---

<sup>1</sup> *Krajowy raport badawczy. Pomoc i integracja społeczna wobec wybranych grup. Diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji*, R. Szarfenberg (red.), WRZOS, Warszawa 2011, dostępny pod adresem: [http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/KRB\\_wersja%2520ostateczna.pdf](http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/KRB_wersja%2520ostateczna.pdf). Ekspertyzy dostępne są na stronie: <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/index.php?id=4&m=4>.

Poniżej zostaną przedstawione założenia i uzasadnienia standaryzacji pracy socjalnej przyjęte w ramach Zadania 2, a także wspólne elementy dla wszystkich standardów: definicje, wartości i zasady, a także modele indywidualnej pracy socjalnej.

## 1. Założenia i uzasadnienia standaryzacji pracy socjalnej

Mimo postępu w kształceniu do pracy socjalnej i profesjonalizacji tego zawodu, nadal jest ona w Polsce w zbyt dużym zakresie podporządkowana administracyjnej procedurze przyznawania świadczeń materialnych z pomocy społecznej i z pokrewnych systemów świadczeniowych. Dlatego jednym z głównych założeń realizacji Zadania 2, Projektu 1.18, było konceptualne oddzielenie pracy socjalnej od problematyki przyznawania świadczeń materialnych. W związku z tym standaryzacji podlegała praca socjalna wyłącznie jako praktyka udzielania pomocy o charakterze niematerialnym. Przemawia za tym między innymi argument, że trudności materialne mają często źródła w problemach innej natury, na które to właśnie trzeba orientować główny nurt praktyk i pomocy.

Należy zwrócić uwagę na trzy ważne konsekwencje tych założeń. Po pierwsze, usamodzielnienie pracy socjalnej pozwala na nią spojrzeć w kontekście usług pomocy i integracji społecznej (np. interwencja kryzysowa, poradnictwo specjalistyczne, reintegracja społeczna i zawodowa). Jest to krok niezbędny, aby rozpocząć debatę nad rolą pracy socjalnej zarówno w stosunku do procedur przyznawania świadczeń materialnych, jak i do uznawanych dotychczas za odrębne od niej usług oferowanych przez pomoc społeczną.

Po drugie, wraz z uznaniem pracy socjalnej za niezależną od procedur administracyjnych możemy zacząć myśleć o tym, jakie są jej modele, metody, techniki i narzędzia, jako praktyki, wprowadzać innowacje w tym zakresie, a następnie badać, jakie efekty te różne modele i metody przynoszą wspomaganym klientom. Otwiera to drogę dla badań ewaluacyjnych praktyki pracy socjalnej. Dzięki temu kolejne wersje standardów będą mogły być uzupełnione lub uzyskać status wskazówek dla praktyki opartych na dowodach<sup>2</sup>.

Po trzecie, autonomiczna wobec procedur administracyjnych praca socjalna może być wykonywana w różnych instytucjonalnych kontekstach. Powinien być to silny impuls do opracowania procedur zlecania pracy socjalnej organizacjom pozarządowym, które pracują z obywatelami będącymi potencjalnymi lub aktualnymi klientami pomocy społecznej. Standardy pracy socjalnej są wówczas podstawą do jakościowego doskonalenia publicznych usług społecznych, realizowanych poza sektorem publicznym.

## 2. Definicja pracy socjalnej i jej podstawowych metod

W tradycyjnym ujęciu odróżnia się trzy metody pracy socjalnej: indywidualną lub indywidualnych przypadków, grupową, środowiskową lub organizowania społeczności lokalnej. Praca socjalna jest

---

<sup>2</sup> R. Szarfenberg, *Dowody naukowe jako podstawa polityki społecznej, zarządzania społecznego i pracy socjalnej*, 2011, zob. <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/EBP.pdf>.

jednością, a więc wymaga definicji niezależnie od różnych metod. Z kolei każda z nich powinna być zdefiniowana odrębnie. Poniżej przedstawione zostaną więc trzy definicje (bez środowiskowej pracy socjalnej).

Definicja międzynarodowa pracy socjalnej stwierdza, że jest to „zawód, który dla zwiększania dobrostanu (*well-being*) promuje społeczne zmiany, rozwiązywanie problemów we wzajemnych ludzkich relacjach oraz upodmiotowienie (*empowerment*)<sup>3</sup> i wyzwolenie ludzi. Korzystając z teorii ludzkich zachowań i systemów społecznych, praca socjalna ingeruje dokładnie tam, gdzie dochodzi do wzajemnego oddziaływania ludzi i środowiska. Podstawowymi zasadami pracy socjalnej są prawa człowieka i sprawiedliwość społeczna”<sup>4</sup>.

W komentarzach do definicji za misję pracy socjalnej uznano „umożliwienie wszystkim ludziom rozwoju ich pełnego potencjału, wzbogacenie ich życia i zapobieganie dysfunkcjom”. Część dotyczącą korzystania z teorii wyjaśniono poprzez wskazanie, że praca socjalna opiera swoją metodologię na usystematyzowanej wiedzy, na którą składają się dowody uzyskiwane dzięki badaniom praktyki i ewaluacjom.

Jedną z definicji procesu upodmiotowienia (*empowerment*) jest następująca: „Proces przyrostu osobistej, interpersonalnej lub politycznej władzy umożliwiający jednostkom, rodzinom lub społecznościom podjęcie działań na rzecz poprawy swojej sytuacji”<sup>5</sup>. Poprzez to ludzie odzyskują poczucie kontroli nad własnym życiem oraz autentyczną możliwość wpływu na kształt i treść społeczno-politycznego życia zbiorowego (zaangażowanie, uczestnictwo).

W podobnym duchu definiowała pracę socjalną (społeczną) Helena Radlińska: „Polega [ona] na wydobywaniu i pomnażaniu sił ludzkich, na ich usprawnianiu i organizacji wspólnego działania dla dobra ludzi”<sup>6</sup>.

Klasyfikację pracy socjalnej przedstawimy poprzez wyróżnienie dwóch podstawowych systemów: tego, który ma skorzystać z niej (system kliencki) i tego, na który ma ona wpływać, aby ten pierwszy odniósł zamierzoną korzyść (system celu). W skrócie praca socjalna w tym ujęciu to praca z systemem celu na rzecz systemu klienckiego. Uproszczone możliwości w tym zakresie przedstawia tabela 1, w której pominięte zostały m.in. sieci organizacji, organy samorządu i państwa, jednostki organizacyjne administracji publicznej, organizacje międzynarodowe, społeczeństwo. Obszar jasnoszary przedstawia typowe kombinacje dla metody indywidualnych przypadków, a ciemnoszary – dla metody grupowej.

Tabela 1. Klasyfikacja pracy socjalnej ze względu na system celu i system kliencki.

System kliencki	System celu				
	Osoba	Rodzina	Grupa (mała inna niż rodzina)	Organizacja	Społeczność (lokalna)
Osoba	Praca z osobą na rzecz osoby	Praca z rodziną na	Praca z grupą na rzecz osoby	Praca z organizacją na	Praca ze społecznością

<sup>3</sup> Tłumaczone w Polsce również jako „wzmocnienie”.

<sup>4</sup> Definicja wypracowana przez International Federation of Social Workers.

<sup>5</sup> Gutierrez, za: B. Dubois, K. Krosgrud Miley, *Social Work. An Empowering Profession*, Pearson, 2010, s. 21.

<sup>6</sup> H. Radlińska, *Pedagogika społeczna*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, 1961, s. 355.

		rzecz osoby		rzecz osoby	na rzecz osoby
<i>Rodzina</i>	Praca z osobą na rzecz rodziny	Praca z rodziną na rzecz rodziny	Praca z grupą na rzecz rodziny	Praca z organizacją na rzecz rodziny	Praca ze społecznością na rzecz rodziny
<i>Grupa (mała i inna niż rodzina)</i>	Praca z osobą na rzecz grupy	Praca z rodziną na rzecz grupy	Praca z grupą na rzecz grupy	Praca z organizacją na rzecz grupy	Praca ze społecznością na rzecz grupy
<i>Organizacja</i>	Praca z osobą na rzecz organizacji	Praca z rodziną na rzecz organizacji	Praca z grupą na rzecz organizacji	Praca z organizacją na rzecz organizacji	Praca ze społecznością na rzecz organizacji
<i>Społeczność (lokalna)</i>	Praca z osobą na rzecz społeczności	Praca z rodziną na rzecz społeczności	Praca z grupą na rzecz społeczności	Praca z organizacją na rzecz społeczności	Praca ze społecznością na rzecz społeczności

Źródło: opracowanie własne na podstawie koncepcji Pincusa i Minahana oraz Andersona przedstawionych w: J. Szmagalski, *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna - przykład amerykański*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 1994, s. 98-99.

Oddziaływanie na osobę, aby to właśnie ona odniosła dzięki temu korzyść, to działalność odmienna od tej, w której chcemy wpływać na całe społeczności, aby zmieniły się one w pożądanym kierunku, albo na organizacje, aby dzięki temu poprawiła się sytuacja konkretnych osób lub rodzin. W każdym z tych przypadków istnieje możliwość ukształtowania się odrębnego zestawu podejść i metod działania.

Wybór i praktykowanie metody działania, która jest zgodna z wartościami i zasadami zawodu, została sprawdzona poprzez praktyczne doświadczenie, a badania empiryczne i ewaluacje wykazały jej użyteczność, skuteczność i efektywność (a ogólniej: sprawność na wystarczającym poziomie), jest zasadniczym kryterium profesjonalnego wykonywania pracy socjalnej. Ze względów historycznych przyjęło się odróżnienie wspomnianych trzech metod, ale są to raczej ogólne podejścia do definiowania, wyjaśniania i rozwiązywania problemów indywidualnych, grupowych i społecznych. W praktyce zawodowej pracy socjalnej (jaką znamy) mamy głównie do czynienia z osobami (klientami), które odczuwają i rozumieją życie swoje i swoich bliskich na swój indywidualny sposób.

Koncepcja metodyczności pracy socjalnej przyjęta w projekcie ma charakter instrumentalny i proceduralny. Postępowanie metodyczne przedstawiane jest jako sekwencja etapów prowadząca od diagnozy (lub jeszcze wcześniejszych czynności przygotowawczych), przez ustalanie celów i planowanie, a następnie realizację planów, do ewaluacji podsumowującej zmiany, które się dokonały pod wpływem zrealizowanych działań.

Definicja indywidualnej metody pracy socjalnej: „Poprzez systematyczne i celowe doświadczenia współpracy z pracownikiem socjalnym pomaga jednostkom wzbogacić ich funkcjonowanie społeczne i lepiej radzić sobie z ich osobistymi, rodzinnymi, grupowymi, czy społecznymi problemami”<sup>7</sup>.

W tej definicji wyraźnie wskazano pracę z osobą na rzecz osoby jako charakterystyczną dla metody indywidualnej. Takie ujęcie może skłaniać do wyboru podejść i metod charakterystycznych dla

<sup>7</sup>Inspiracja definicją grupowej pracy socjalnej, którą sformułowała Gisela Konopka.

indywidualnej psychoterapii. A przy uwzględnieniu całego obszaru pracy indywidualnej wskazanego w tabeli, również terapii rodzinnej.

W ustawie o pomocy społecznej pracę socjalną zdefiniowano wyłącznie w kategoriach systemu klienckiego charakterystycznego dla metody indywidualnej: „Działalność zawodowa mająca 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”.

Definicja grupowej metody pracy socjalnej: „Dostarcza ona kontekstu, w którym *jednostki pomagają sobie wzajemnie*; jest to metoda pomagania grupom, jak i osobom; daje ona jednostkom i grupom możliwość *wpływan*ia na i zmiany problemów osobistych, grupowych, organizacyjnych oraz społecznych” (kursywa w oryginale)<sup>8</sup>.

Metoda grupowa może więc obejmować pracę z grupą(system celu) na rzecz grupy lub osoby (systemy klienckie).

### 3. Wartości i zasady pracy socjalnej

Praca socjalna z definicji jest działaniem profesjonalnym i metodycznym, i jak każda profesja polegająca na pracy z ludźmi musi być prowadzona zgodnie z wartościami moralno-etycznymi i wynikającymi z nich zasadami wykonywania zawodu. Do podstawowych wartości pracy socjalnej należy zaliczyć:

- **godność** wszystkich klientów pomocy społecznej i ich rodzin;
- **wolność** wszystkich klientów pomocy społecznej i ich rodzin;
- **podmiotowość** wszystkich klientów pomocy społecznej i ich rodzin;
- **równość** wszystkich klientów pomocy społecznej i ich rodzin.

Wartości te w praktyce są realizowane, gdy osoby wykonujące zawód pracownika socjalnego przestrzegają następujących zasad<sup>9</sup>:

---

<sup>8</sup> A.G. Brown, *Groupwork*, Ashgate, 1992, s. 8.

<sup>9</sup> Wartości i zasady zostały opracowane przez Zespół Ekspercki ds. Przemocy w Rodzinie. Lista zawiera zasady (1-4, 8-10) zaproponowane przez Brendę Dubois i Karłą Krosgrud Miley i omówione w książce *Praca socjalna, zawód który dodaje siłę* (w oryginale: *empowering profession*), Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1999, s. 120–133. Przytoczone w skrócie również w: K. Wódz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1998, s. 100–102. W oryginale kolejność zasad była inna, zasady nieoceniania i obiektywizmu były potraktowane odrębnie; zawarto tam też zasadę ograniczonego zaangażowania emocjonalnego. W polskiej literaturze nieco odmienną listę „założeń i zasad praktycznych” dotyczących procesu pracy socjalnej zaproponowała Barbara Szatur-Jaworska w artykule *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna*, T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), Wydawnictwo „Żak”, Warszawa 1995, s. 116–117. Wśród nich znalazła się między innymi: „Każda interwencja socjalna winna być aktem twórczym, a nie powielaniem schematów”.

1. **Zasada akceptacji podopiecznego** – oparta na zasadach tolerancji, poszanowania godności , swobody wyboru wartości i celów życiowych.
2. **Zasada indywidualizacji** – podmiotowego podejścia do klienta, jego niepowtarzalnej osobowości, z jej prawami i potrzebami.
3. **Zasada poufności** – respektowania prywatności i nieujawniania informacji uzyskanych od klienta bez jego wiedzy i zgody osobom trzecim (z wyłączeniem wyjątków wynikających z przepisów obowiązującego prawa).
4. **Zasada prawa do samostanowienia** – prawo klienta do wolności i odpowiedzialności za swoje życie (z wyłączeniem sytuacji zagrożenia zdrowia i życia).
5. **Zasada współodpowiedzialności za proces zmiany** - odpowiedzialność ponosi zarówno pracownik służby społecznej oraz rodzina i poszczególni jej członkowie.
6. **Zasada solidarności** – jednostka jest zbyt słaba, aby samodzielnie rozwiązywać problemy społeczne; muszą one być rozwiązywane w grupie, w ramach wspólnot tworzących odpowiednią infrastrukturę pomocy i integracji społecznej.
7. **Zasada wzmacniania kompetencji i możliwości rozwojowych klienta** – wyposażenie w wiedzę i umiejętności niezbędne do samodzielnego funkcjonowania.
8. **Zasada udostępniania zasobów** - zobowiązanie pracownika służb społecznych do poszukiwania możliwości zaspokojenia uzasadnionych potrzeb klientów związanych z występowaniem przyczyn korzystania z usług pomocy i integracji społecznej.
9. **Zasada neutralności** – poszukiwanie przyczyn i sposobów rozwiązań związanych z powodem, dla którego osoba/rodzina korzysta z usług pomocy i integracji społecznej, niezależnie od poglądów i postaw przyjmowanych przez osoby pomagające i użytkowników tych usług.
10. **Zasada obiektywizmu (nieoceniająca)** – wszechstronne, oparte na profesjonalnej wiedzy rozpatrywanie każdej sytuacji, nie dokonywanie osądów podczas analizy sytuacji która jest przyczyną korzystania przez osoby/rodziny z usług pomocy i integracji społecznej.
11. **Zasada dobra rodziny i poszczególnych jej członków** – uwzględnienie w postępowaniu pomocowym korzyści poszczególnych członków środowiska rodzinnego.

Przestrzeganie tych zasad sprawia, że dokonuje się proces upodmiotowienia, a gdy są one łamane mamy do czynienia z procesem odwrotnym – uprzedmiotowieniem. W jego wyniku człowiek traci poczucie kontroli nad własnym życiem i jest wykluczony ze społeczeństwa (nie uczestniczy, nie ma władzy i wpływu). Zasady i wartości w przełożeniu na praktykę przedstawia tabela.

Tabela 2. Operacjonalizacja wybranych wartości i zasad pracy socjalnej

Upodmiotowienie ( <i>empowerment</i> )		Wartości i zasady pracy socjalnej	Uprzedmiotowienie	
Potencjalne skutki	Pozytywne objawy		Bariery	Potencjalne skutki
Afirmacja osobowości	Afirmacja indywidualności	<b>Podtrzymanie unikalności i</b>	Stereotypowość Oczernianie	Niezaradność Samospelniające



	Docenienie różnorodności	wartości	Naznaczenie	się proroctwa
Sprawczość Kompetencja Partnerstwo	Przygotowanie alternatyw Określenie ról	<b>Działanie na rzecz samostanowienia</b>	Kontrola Doradzanie Manipulacja Paternalizm	Niekompetencja; Niepowodzenia w dokonywaniu zmiany, uzależnienie
Otwartość Obniżone reakcje obronne	Perspektywa wzmacniająca Aktywne słuchanie Empatia	<b>Komunikowanie wolne od oceniania, pełne akceptacji</b>	Obwinianie Litość i współczucie Koncentrowanie się na brakach	Defensywność Bezradność
Afirmacja racjonalności	Uzyskiwanie perspektywicznego spojrzenia	<b>Zagwarantowanie obiektywności</b>	Nadmierne identyfikowanie się; Oziębłość; Dystansowanie się	Tendencyjne postrzeganie Zniekształcenie
Zaufanie	Respektowanie prywatności	<b>Zapewnianie poufności</b>	Niewłaściwa komunikacja	Naruszenie zaufania Brak zaufania
Zwiększone możliwości	Budowanie więzi Tworzenie polityki i programów Koordynacja świadczeń	<b>Zapewnianie dostępu do zasobów</b>	Zbędna, nadmierna biurokracja, opóźniająca działanie; Zasady i przepisy; Dyskryminowanie	Naznaczenie (stygmat) Brak możliwości
Sankcje Budowanie teorii	Ewaluacja interwencji; Badania; Powtórzenie badania ( <i>follow up</i> )	<b>Osiąganie odpowiedzialności</b>	Brak ewaluacji Wypalenie	Wycofywanie się Brak poczucia odpowiedzialności

Źródło: B. Dubois, K. Krosgrud Miley, *Praca socjalna, zawód który dodaje siłę*, op. cit., s. 132. W oryginalnym tłumaczeniu zamiast „upodmiotowienia” jest „wzmocnienie”, a zamiast „uprzemiotowienia” jest „wiktymizacja”.

Ważnym przewodnikiem dla profesjonalnej praktyki pracy socjalnej w Polsce jest Kodeks Etyczny Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych<sup>10</sup>.

## 4. Indywidualna praca socjalna i jej praktyka

Praktyka pracy socjalnej w Polsce prowadzona jest przede wszystkim metodą indywidualną. Jest tak między innymi ze względu na ścisłe powiązanie czynności pracownika socjalnego z procedurą podejmowania decyzji administracyjnych. Decyzje te podejmuje się w indywidualnych sprawach konkretnych osób, a nie grup czy całych społeczności lokalnych.

<sup>10</sup> Wymaga on zapewne aktualizacji, co można uczynić przedmiotem kolejnych projektów doskonalących polską pracę socjalną. W sprawie etyki służb społecznych z różnych perspektyw patrz: *O etyce służb społecznych*, W. Kaczyńska (red.), IPSiR UW, Warszawa 2010.

Nie znaczy to jednak, że po głębszym oddzieleniu pracy socjalnej od procedury administracyjnej, metoda indywidualnych przypadków szybko przestanie dominować. Praktyka (psycho)terapeutyczna, doradcza i poradnicza w podejściu do ludzkich sprawnie traci na znaczeniu. Ten nurt psychologizującej pracy socjalnej był krytykowany zarówno w jego ojczyźnie, jak i w Europie, ale nie po to, aby w ogóle go wyeliminować i zastąpić metodą organizowania społeczności lokalnej czy inną formą działalności społecznej i politycznej. Chodziło o to, aby żadna z metod nie zdominowała pozostałych, o ich wzajemne uzupełnianie się. Tu podkreślamy metodę indywidualną w przekonaniu, że ona również wymaga rozwoju i wzmocnienia.

Klasyfikacja działania metodycznego z podziałem na działania bezpośrednie (w obecności i przy współudziale pracownika socjalnego i klienta) i pośrednie (w sprawie klienta, ale bez jego obecności i udziału) została przedstawiona w tabeli 3.

<b>DZIAŁANIA BEZPOŚREDNIE</b>	<b>DZIAŁANIA POŚREDNIE</b>
1) Wyjaśnianie – wspieranie <ul style="list-style-type: none"> <li>– wyjaśnianie</li> <li>– wspieranie</li> <li>– rozumienie siebie</li> </ul> 2) Informowanie – edukacja <ul style="list-style-type: none"> <li>– informowanie</li> <li>– pomoc materialna</li> <li>– działania wychowawcze</li> </ul> 3) Perswazja – wpływanie <ul style="list-style-type: none"> <li>– porada</li> <li>– konfrontacja</li> <li>– perswazja</li> </ul> 4) Nadzorowanie – wpływanie za pomocą autorytetu <ul style="list-style-type: none"> <li>– kontynuowanie pracy</li> <li>– narzucanie wymagań i ograniczeń</li> <li>– nadzór</li> </ul> 5) Rozszerzanie kontaktów - tworzenie nowych możliwości <ul style="list-style-type: none"> <li>– rozszerzanie sieci kontaktów</li> <li>– otwarcie się i ujawnienie możliwości</li> <li>– spożytkowanie, tworzenie struktur otoczenia oraz uczestnictwo w nich</li> </ul> 6) Strukturyzacja relacji pracy z podopiecznym <ul style="list-style-type: none"> <li>– strukturyzacja w czasie</li> <li>– spożytkowanie przestrzeni</li> <li>– skoncentrowanie się na celach ogólnych pracy</li> </ul>	1) Organizacja – dokumentacja <ul style="list-style-type: none"> <li>– organizacja przestrzeni</li> <li>– organizacja czasu</li> <li>– dokumentacja</li> </ul> 2) Programowanie i planowanie metodycznych działań bezpośrednich <ul style="list-style-type: none"> <li>– fazy wstępne tworzenia się grupy podopiecznych</li> <li>– organizacja krótkotrwałych działań w grupie</li> <li>– wybór działań wspomagających program grupy</li> </ul> 3) Metodyczne działania kierowane do otoczenia podopiecznego           4) Współpraca z innymi pracownikami socjalnymi <ul style="list-style-type: none"> <li>– łączność</li> <li>– koordynacja</li> <li>– praca zespołowa</li> <li>– konsultacje</li> </ul> 5) Metodyczne działania na poziomie instytucji społecznych

Źródło: C. de Robertis, *Metodyka działania w pracy socjalnej*, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 1998, s. 171. Pełne omówienie, łącznie z problematyką zakończenia działania metodycznego, tamże s. 173–293.

Wiemy, że nie każdy sposób indywidualnego pomagania jest tak samo użyteczny, skuteczny czy efektywny w osiąganiu celów pracy z osobami i rodzinami. We współczesnej literaturze światowej

podaje się co najmniej kilka modeli indywidualnego pomagania<sup>11</sup>, a w Polsce jest promowany i upowszechnia się od niedawna jeden z nich – praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach<sup>12</sup>. Nie przypadkiem miało to miejsce w kontekście projektów testujących model asystentury rodzinnej, gdyż asystenci pomagali jednocześnie tylko kilku rodzinom i nie zajmowali się czynnościami proceduralnymi związanymi z przyznawaniem świadczeń materialnych<sup>13</sup>.

Teoria i metoda oraz techniki pracy socjalnej skoncentrowanej na rozwiązaniach są w wysokim stopniu zgodne z wyszczególnionymi wyżej definicjami, wartościami i zasadami, a także z filozofią pomocy i pracy socjalnej zawartą w ustawie o pomocy społecznej<sup>14</sup>. W skrócie podstawowe założenia tego podejścia można przedstawić następująco<sup>15</sup>:

1. Każdy klient jest jedyny w swoim rodzaju.
2. Klienci mają wewnętrzne siły i zasoby, przy pomocy których mogą pomóc sami sobie.
3. Nic (w sytuacji klienta) nie jest w pełni negatywne.
4. Nie ma czegoś takiego, jak opór przed terapią (pracą socjalną).
5. Nie możesz zmieniać klientów, tylko oni mogą zmienić siebie.
6. Terapia (praca socjalna) oparta na rozwiązaniach to powolny proces.
7. Nie ma przyczyn i skutków.
8. Rozwiązania niekoniecznie mają cokolwiek wspólnego z problemami.
9. Emocje są częścią każdego problemu i każdego rozwiązania.
10. Zmiana jest stała i nieunikniona, małe zmiany prowadzą do większych zmian.
11. Nie można zmienić przeszłości, dlatego należy koncentrować się na przyszłości.

Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach opiera się na zakwestionowaniu podstawowych założeń tradycyjnego podejścia, które opiera się na wierze w moc dokładnej diagnozy, mającej na

---

<sup>11</sup> E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna*, t. 1, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 385–409. Zob. też: *Social Workers' Desk Reference*, A. R. Roberts (red.), Oxford University Press, 2009, część IV: *Theoretical Foundations and Treatment Approaches in Clinical Social Work*. Charakterystyczne wyrażenie *treatment approaches* można tłumaczyć jako „podejścia terapeutyczne”.

<sup>12</sup> L. Miś, *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach i jej realizacja w USA, Europie i w Polsce*, w: *Kierunki zmian w pedagogice opiekuńczej i pracy socjalnej*, K. Duraj-Nowakowa, U. Gruca-Miąsik (red.), Uniwersytet Rzeszowski, Rzeszów 2010.

<sup>13</sup> I. Krasiejko, *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*, Wydawnictwo „śląsk”, Katowice 2011.

<sup>14</sup> H. Brzuszcak, „*Jestem gościem w domu życia klienta*”, czyli jak realizować pracę socjalną w myśl paradygmatu zawodowego pomagania „orientowanego na budowanie rozwiązań” i w zgodzie z ustawą o pomocy społecznej?; oraz B. Dąbrowska, *Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach (SFA) nową jakością w pracy socjalnej*, w: *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*, L. Miś (red.), Uniwersytet Jagielloński, Kraków 2008.

<sup>15</sup> E. Lipchik, *Beyond Technique in Solution-Focused Therapy. Working with Emotions and the Therapeutic Relationship*, Guilford Publications, 2002, s. 14–23.

celu zidentyfikowanie problemów klienta i ich głębokich przyczyn. Od właściwej diagnozy problemów zależy jakość sformułowanych celów i planu działania, a tym samym i sprawność (skuteczność itp.) pomocy. Różnice między podstawowymi pytaniami obu podejść przedstawia tabela 3<sup>16</sup>.

Tabela 4. Pytania charakterystyczne dla podejścia skoncentrowanego na problemach i na rozwiązaniach

<b>Podejście skoncentrowane na problemach</b>	<b>Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach</b>
W czym mogę ci pomóc?	Po czym poznasz, że przyjscie tutaj okazało się pomocne?
Czy mógłbyś/mogłabyś opowiedzieć mi o [swoim] problemie?	Co chciałabyś/chciałbyś zmienić?
Czy problem jest symptomem czegoś głębszego?	Czy możemy wejść głębiej, aby odkryć rozwiązania?
Czy możesz powiedzieć mi coś więcej o swoim problemie?	Czy możemy odkryć te wyjątkowe sytuacje, gdy problem nie występował?
Jak mamy rozumieć problem w świetle przeszłości?	Jak będzie wyglądała przyszłość, gdy nie będzie już problemu?
Jakie mechanizmy obronne działają w danym przypadku?	Jak możemy wykorzystać umiejętności i mocne strony klienta?
Jak wiele sesji będzie potrzebnych?	Czy osiągnęliśmy już tyle, aby zakończyć współpracę?

Źródło: B. O'Connell, *Solution-Focused Therapy*, Sage Publications, 2005, s. 20<sup>17</sup>.

Konkurencja między indywidualną pracą socjalną, prowadzoną według tych dwóch alternatywnych podejść, bardzo wzmacnia trend ku autonomizacji tej usługi w Polsce. Przede wszystkim po raz kolejny dramatycznie uświadamia, że nie ma jednej filozofii i metody indywidualnej pracy socjalnej. A skoro tak, możemy zadać pytanie: która jest lepsza w ogóle i w danym przypadku? To pytanie z kolei otwiera pole dla badań i ewaluacji praktyki indywidualnej pracy socjalnej, których wyniki w postaci dowodów naukowych powinny pomóc pracownikom socjalnym i klientom w świadomym wyborze formy i treści pomocy, a projektantom i innowatorom w doskonaleniu już istniejących i proponowaniu nowych metod.

<sup>16</sup> Interesująca prezentacja tradycyjnego podejścia w kontekście tego skoncentrowanego na rozwiązaniach, zob. też J. Szczepkowski, *Praca socjalna. Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*, Wydawnictwo Akapit, Toruń 2010, s. 47–54.

<sup>17</sup> W innej publikacji dotyczącej poradnictwa (*counselling*) O'Connell przedstawił czternaście różnic między tymi podejściami, zob. B. O'Connell, *Solution-Focused Stress Counselling*, SAGE Publications, 2004, s. 5-12.

## Załączniki

### Wytyczne do opracowania standardów pracy socjalnej

Jednym z zadań Zespołów Ekspertkich ds. Standardów Usług, jest opracowanie elementów standardu pracy socjalnej z wyodrębnionymi w projekcie kategoriami klientów pomocy społecznej.

W Zadaniu 2 przyjęto, że opracowywane są elementy standardu pracy socjalnej z **indywidualnym** przypadkiem (osobą samotną lub rodziną w rozumieniu ustawy o pomocy społecznej) oraz **grupowej pracy socjalnej**. W Zadaniu 2 **nie** zajmujemy się standardem pracy socjalnej metodą środowiskową, gdyż jest to zakres prac innego zadania w ramach projektu 1.18.

Zgodnie ze wskazówkami Zespołu Doradczego, w metodzie pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem, standaryzacji winny podlegać elementy takie jak: specyficzne obszary diagnozy; sposoby budowy **indywidualizowanego** pakietu usług; działania pracownika socjalnego w procesie pomocy, w tym sposoby budowania relacji z klientem; komunikowania; motywowania; towarzyszenia oraz ewaluacji pracy z klientem oraz inne elementy, wybrane przez Zespół Ekspertki. Co ważne, **przedmiotem standaryzacji winny być te aspekty w/w elementów, które są specyficzne z punktu widzenia pracy z daną kategorią klienta**, ze względu na charakterystyczne cechy oraz problemy osób i rodzin z danej grupy docelowej. Inaczej mówiąc, Zespół ma odpowiedzieć na pytanie jak pracownik socjalny może i jak powinien diagnozować, planować, realizować, monitorować, ewaluować indywidualny przypadek należący do określonej kategorii projektowej.

Ważne jest także zwrócenie uwagi na **indywidualizację pomocy** – uwzględnienie zróżnicowania klientów w obrębie danej kategorii (np. różne rodzaje niepełnosprawności i związane z nimi najczęściej występujące problemy) na każdym etapie metodycznego postępowania (**Dodatek 1**).

Na podstawie rekomendacji KRB oraz założeń do prac nad pracą socjalną sformułowanych przez Zespoły Ekspertkie, proponujemy, aby standard pracy socjalnej składał się z **mniej oraz bardziej elastycznych elementów standardu**. Do tych pierwszych zaliczymy **narzędzia**, które wykorzystuje pracownik socjalny w toku postępowania metodycznego (np. specyficzne elementy diagnozy i ewaluacji). Narzędzia miałyby charakter ogólnopolskich obowiązujących lub fakultatywnych – w zależności od budowy i zastosowania narzędzi.

Do bardziej **elastycznych elementów standardu pracy socjalnej** zaliczymy **działania pracownika socjalnego**, które wiążą się z realizacją pracy socjalnej zgodnie z procesem postępowania metodycznego (**Dodatek 1**). Proponujemy, aby te elementy standardu usługi, ujęte zostały w **formie praktycznego poradnika dla pracownika socjalnego**, w którym przedstawione zostaną przykłady postępowania pracownika w procesie pomocy adresowanej do wybranej grupy docelowej,