

Piotr Czech

Klienci pomocy społecznej w obliczu zmiany

W latach dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku zapoczątkowano okres radykalnych przeobrażeń, które na nowo kształtują rzeczywistość w naszym kraju. Czas transformacji spowodował istotne przeobrażenia w systemie politycznym, społecznym i gospodarczym, a zainicjowane zmiany rozpoczęły proces decentralizacji i demokratyzacji władzy. Przejście do systemu demokratycznego spowodowało również modyfikację dotychczasowego kreowania szeroko rozumianej polityki, w tym także polityki społecznej stanowiącej odpowiedź na aktualne wyzwania społeczne. Dotychczasowy scentralizowany sposób jej realizacji nie znajdował uzasadnienia, tym bardziej, że „centralnym elementem zmiany polityki społecznej stał się – zaniebawiany wcześniej – system pomocy społecznej. Zakres przedmiotowy pomocy społecznej oraz formy jej realizacji uległy (i ulegają nadal) gruntownej zmianie, co znalazło swoje odzwierciedlenie w Ustawie o pomocy społecznej z 1990 roku” (Dudek 2012: 91). Rozpoczęto tym samym odbudowę – a w zasadzie budowę od podstaw, nowych struktur administracji publicznej mających na celu podejmowanie działań zmierzających do efektywnego łagodzenia skutków transformacji, jak również „modernizacji kształcenia profesjonalnych kadr zdolnych do podejmowania nowych wyzwań” (Trafiałek 2008: 3). Okoliczności te stały się bodźcem do gruntownych przemian oraz wpłynęły na pozycję i zadania pomocy społecznej. Wśród nich należy wymienić m.in. transformację ustroju, wprowadzenie gospodarki wolnorynkowej, dążenie Polski do członkostwa w Unii Europejskiej i konieczność dostosowania struktur instytucji państwowych do jej standardów formalno-prawnych. Nieodłącznym komponentem polityki społecznej stała się również konieczność zaplanowania i podjęcia skutecznych działań, które winny precyzyjniej niż dotychczas rozmiar problemów społecznych, jak również przeciwdziałać nowym, które dotąd nie występowały lub nie były definiowane. Dotychczasowy kształt „socjalistycznej polityki społecznej” głównie ze względów ideologicznych skrywał niektóre „niewygodne” aspekty życia społecznego, jako zjawiska niezgodne z wizją „państwa dobrobytu”. „Pomoc społeczna stanowiła dla ustroju socjalistycznego wstydlivy problem, była, bowiem trudna do pogodzenia z ideą państwa dobrobytu” (Sierpowska 2006: 16). Ta nowa kształtująca się rzeczywistość ujawniła rozmaite problemy

społecznych i spowodowała powstanie sytuacji problemowych, które w znaczący sposób utrudniały bądź uniemożliwiały prawidłowe funkcjonowanie niektórym obywatelom naszego kraju. Osoby te z uwagi na ograniczoną zdolność lub jej brak, nie były w stanie samodzielnie podejmować skutecznych działań wobec wyzwań „nowoczesności”, problemy dotyczyły wielu obszarów ich aktywności np. aktualnej sytuacji na otwartym rynku pracy, nowych sytuacji opiekuńczo-wychowawczych.

Dylematy pojawiały się nie tylko w obszarze jednostkowego funkcjonowania, ale również w gospodarce, polityce i innych dziedzinach życia. Realia transformacji, które wywoływały trudności społeczne, spowodowały konieczność uruchomienia przez struktury państwa działań interwencyjnych o charakterze pomocowym. Należało tym samym spojrzeć na politykę społeczną i pomoc społeczną z perspektywy, która pozwoliłaby skonstruować wydajne narzędzie bądź narzędzia do skutecznego przeciwdziałania wobec obszarów problemowych społecznych. „Obserwowalne są, bowiem zmiany zarówno w czasie, jaki i przestrzeni, co do potrzeb, jak i nowych sytuacji socjalnych. W związku z tym adekwatnie do przemian zmianom ulegają cele i instrumenty, a w konsekwencji również działalność podmiotów polityki społecznej” (Dudek 2012: 93).

W naszym kraju głównymi realizatorami zadań pomocowych są ośrodki pomocy społecznej, na które państwo nałożyło obowiązek udzielania pomocy i wsparcia tych wszystkich obywateli, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji i nie potrafią samodzielnie jej zmienić. Zadania ośrodków pomocy społecznej zostały zawarte w ustawie o pomocy społecznej. Art. 2 § 1 wskazuje, iż: „pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, mającej na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości” (Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r.) oraz art. 3 § 1, który wyraża, że „pomoc społeczna wspiera osoby i rodziny w wysiłkach zmierzających do zaspokojenia niezbędnych potrzeb i umożliwienia im życia w warunkach odpowiadających godności człowieka”, a także § 2 „podejmowanie działań zmierzających do życiowego usamodzielnienia osób i rodzin oraz ich integracji ze środowiskiem” (Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r.). Zadania te zostały powierzone pracownikom socjalnym, grupie, która zawodowo i profesjonalnie zajmuje się udzielaniem wsparcia wszystkim tym, którzy go potrzebują. Przedmiotem aktywności zawodowej pracowników socjalnych jest wszelka działalność skierowana do osób potrzebujących. Jednocześnie sytuacje problemowe przyjmują różną postać, pośród których można wymienić: brak stałego zatrudnienia, trudności w załatwieniu spraw urzędowych, trudności opiekuńczo – wychowawcze, lub specyficzne (obojętność wobec własnych problemów, brak celów czy aspiracji życiowych, „niechęć do podejmowania wysiłku w celu zmiany sytuacji życiowej”) (Chmielewska-Banaszak 2008: 10). Niechęć wobec zmiany jest zwykłą reakcją człowieka, jest jednym ze źródeł spowalniania i oporu. Opór bierze się między innymi z naturalnego strachu przed czymś nieznanym, nowością, niechęcią uczenia się, niechęcią podejmowania działania bez gwarancji efektu. Do podstawowych przyczyn oporu przed zmianami zaliczyć można np. obawa przed porażką, wcześniejsze niepowodzenia, brak postrzegania korzyści zmiany, niechęć do wzmoczonego wysiłku (Clarke 1998: 154–156).

„Zmiana – fakt, że ktoś staje się innym, coś staje się inne niż dotychczas. Zmiana, – jeżeli w czymś zachodzi zmiana, to staje się czymś innym, niż było ...zmiana czegoś to zastąpienie tego czymś innym” (Bańko 2000: 452). Na przykład: doniosła zmiana, zmiana poglądów, trybu życia, na lepsze, na gorsze, na korzyść, pracy, pościeli, mieszkania, dekoracji (Por. Szymczak 2000: 452). W przypadku klientów pomocy społecznej będziemy mogli powiedzieć o zmianie, gdy osoba bezrobotna podejmie zatrudnienie, osoba uzależniona wyjdzie z nałogu, osoba niezaradna podejmie samodzielnie, skuteczne działanie. Wszystkie te symptomy wskazują jednoznacznie na zmianę, na lepsze, na korzyść, wiążą się niewątpliwie z przekształceniem trybu życia, w niejednym przypadku można jednocześnie wskazać, iż była, czy też jest to doniosła zmiana. Wsparcie osób i rodzin w przewyciężeniu trudnych sytuacji życiowych, doprowadzenie do ich życiowego usamodzielnienia stanowią główne priorytety pomocy społecznej. Działanie i przeciwdziałanie problemom życia codziennego, z którymi klienci pomocy społecznej nie są w stanie samodzielnie sobie poradzić stanowią istotę pracy socjalnej. Aktywność pracownika socjalnego i klienta pomocy społecznej w każdym aspekcie ich współdziałania ma doprowadzić do zmiany. Najbardziej namacalnym efektem współdziałania będzie usamodzielnienie się klienta. W odniesieniu do przytaczanych definicji zmiany i jej aspektów, usamodzielnienie klienta jest najbardziej oczekiwaną i upragnioną przemianą. Tymczasem pośród klientów pomocy społecznej przewyciężenie trudnej sytuacji oraz doprowadzenie do usamodzielnienia, odzyskania bądź uzyskania kontroli nad swoim życiem nie zawsze jest priorytet bądź przedmiotem ich zainteresowania. „Klienci pomocy społecznej nie składają się z przeciętnych mieszkańców, obywateli, ludzi, wręcz przeciwnie – stanowią odepchniętą przez rzeszę, zdegenerowaną i gorszą część społeczeństwa. Ich życie niekiedy różni się od życia statystycznego obywatela, mają znacznie większy kontakt z przemocą, przestępczością, skrajną nędzą” (Granosik 2006: 153).

W obliczu zaprezentowanych okoliczności życiowych osoby, dla których jest to codzienność winny być w pierwszej kolejności zainteresowane podjęciem działania zmierzającego do poprawy. Ponadto osoby znajdujące się w trudnej sytuacji mają również możliwość wspomagania ich wysiłków ze strony różnych organizacji, stowarzyszeń czy fundacji prowadzących działalność dobroczynną. Przy współdziałaniu działających tam pracowników, wolontariuszy, lub innych specjalistów mogą również kształtować rzeczywistość w taki sposób, aby minimalizować lub całkowicie wyeliminować sytuacje problemowe wywołujące niepożądane warunki życiowe. W obliczu różnych wyzwań potrzeba jest korzystania z uniwersalnego narzędzia przy pomocy, którego możliwe będzie interdyscyplinarne podejście do problemu. „Instytucja ma możliwość udzielenia pomocy w formie świadczenia pieniężnego, świadczenia niepieniężnego, poradnictwa specjalistycznego oraz pracy socjalnej. W procesie wspomagania praca socjalna stanowi bodajże najważniejszy jego element” (Czech 2012: 104). Pojęcie pracy socjalnej zostało sformułowane w art. 6 pkt. 12 ustawy o pomocy społecznej, jako: 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 (Ustawa o pomocy społecznej z dnia

12 marca 2004 r.). Jednocześnie „pracę socjalną można pojmować, jako działalność, której celem jest pomoc osobom i rodzinom, a także grupom społecznym w zaspakajaniu podstawowych potrzeb i w osiągnięciu odpowiedniego stopnia socjalizacji umożliwiającej rozwój osobowy. Bezpośrednia pomoc socjalna udzielana jest tym, którzy o własnych siłach nie są w stanie rozwijać się osobowo lub poprawnie funkcjonować w społeczeństwie. Należy jednak zwrócić uwagę, że celem polityki społecznej państwa jest stworzenie takich warunków, by każda osoba ludzka mogła osiągnąć optymalny rozwój, a więc własna doskonałość” (Grzybek 2007: 23).

Poprzez aktywność i współdziałanie pracownika socjalnego z osobą, dotkniętą niedomaganiem uzyskuje się realną możliwość doprowadzenia do zmiany i poprawy trudnej sytuacji. Realizacja pracy socjalnej umożliwia konstruowanie i podejmowanie szeregu rozmaitych działań, które mogą wpłynąć na przełamanie trudności i osiągnięcie stabilizacji. Można przy tym wspomóc się również narzędziami jak kontrakt socjalny, czy wszelkiego rodzaju indywidualnymi programami czy planami np. planem wychodzenia z bezdomności. Nie sposób także podjąć możliwość, jaką daje praca socjalna i zastosować każde inne nawet niekonwencjonalne działanie, które w danym momencie i w danej sytuacji niewykluczone, że przyniesie pożądany skutek. Wobec różnorodnej oferty pomocowej od różnego rodzaju świadczeń, pomocy niematerialnej, wsparcia czy wreszcie pracy socjalnej można zaproponować dyskusję o przyczynę bądź przyczyny oporu klienta pomocy społecznej wobec proponowanych działań umożliwiających wprowadzenie zmiany i poprawę trudnej sytuacji życiowej. Zapewne jednym z czynników wpływających na taką postawę jest wspomniana wcześniej obawa, lęk przed zmianą, ale i wiele innych czynników, do których możemy zaliczyć m.in. syndrom wyuczony bezradności, uzależnienie od świadczeń pomocy społecznej, brak profesjonalizmu ze strony pracownika socjalnego lub zwyczajną niechęć pracownika socjalnego do profesjonalnego angażowania się w działalność na rzecz zmiany sytuacji klienta pomocy społecznej. Z przywołanych przykładów każdy czynnik z osobna lub wszystkie razem mogą stanowić istotne powody uniemożliwiające podejmowanie aktywności zmierzającej do ustabilizowania sytuacji życiowej. „Wyuczona bezradność oznacza subiektywne odczuwalny przez organizm stan niezdolności do radzenia sobie ze szkodliwymi wpływami środowiska nabyty wskutek uprzedniego doświadczenia nieskuteczności działań podejmowanych celem wyzwolenia się od takich wpływów. Przyjmuje się, że stan ten powoduje osłabienie procesów motywacyjnych, obniża wyniki uczenia się, poziom osiągnięć, a nawet prowadzi do depresji” (Lalak, Pilch 1999: 349).

Pośród osób korzystających ze świadczeń pomocy społecznej w ostatnim czasie coraz częstszym jest tzw. „syndrom dziedziczenia wyuczony bezradności”, czy „dziedziczenia biedy”. To niepokojące zjawisko. Uzależnienie od pomocy społecznej, a raczej uzależnienie od świadczeń pomocy społecznej jest procesem złożonym. „Uzależnień jest wiele i różnią się one jedynie swoim przedmiotem, bo mechanizmy ich powstawania i rozwoju są bardzo podobne. Można uzależnić się od lekarzy, szukając coraz lepszych specjalistów i klinik, można uzależnić się od psychologa i stosowanych przez niego form terapii. Można także uzależnić się od pomocy społecznej, świadczonej w postaci finansowej, rzeczowej lub postaci wsparcia społecznego” (Sterna, Sterna 2000: 5). Uzyskanie świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej

najczęściej nie wymaga szczególnego zaangażowania osoby, która się o nie ubiega. Zazwyczaj wystarczy złożyć wniosek i dostarczyć kilka niezbędnych dokumentów takich jak np.: zaświadczenie z PUP potwierdzające rejestrację, decyzję o przyznaniu świadczeń rodzinnych, dołączyć oświadczenie, iż rodzina nie uzyskuje innego dochodu, lub uzyskuje jeszcze dochód, jakim jest wynagrodzenie z tzw. prac dorywczych¹. Pracownicy socjalni, z którymi mam kontakt, często zgłaszają problem degradacji ich stanowiska do „załatwiacza spraw” czy też urzędnika rozdającego pieniądze. W codziennej praktyce inne elementy, o których uczyli w szkole mniej się przydają, ponieważ albo nie ma na to czasu albo klienci tego nie potrzebują. Oni po prostu chcą pieniędzy. Klienci przyzwyczajają się do tego, że aby otrzymać pomoc finansową wystarczy nic nie robić – należy tylko spełniać kryteria, o jakich mówi ustaw o pomocy społecznej. A przecież jest niewielka granica między „potrzebą” a pomocą, która „należy się”. Wydaje się, że dlatego właśnie wśród osób zgłaszających się po pomoc jest tak wielu z postawą roszczeniową (Sterna, Sterna 2000: 5–6). Dodając do syndromu wyuczony bezradności, czyli powszechnego: „nie dam rady”, „nie uda mi się” i jeszcze roszczeniową postawę, czyli „należy mi się” wyłaniają się niektóre przyczyny niechęci do zmiany swojego życia wśród klientów pomocy społecznej. To nie tylko niechęć czy strach przed zmianą, ale bardziej chęć pozostania w obecnej rzeczywistości, przecież „nie potrzebuję zmiany”, „potrzebuję pieniędzy”. Przełamanie tego „oporu” stanowi poważne o ile nie największe wyzwanie dla pracowników służb społecznych. Muszą zmierzyć się z pielęgowanym przez lata przekonaniem, że świadczenia po prostu się należą. Pokoleniowo przekazywana „umiejętność” uzyskiwania wszelkiego rodzaju świadczeń pieniężnych, pomocy rzeczowej i różnych form wsparcia niejednokrotnie stała się dziedzictwem rodzinnym.

Kiedy kilka lat temu byłem jeszcze czynnym pracownikiem socjalnym: przysłała do mnie do ośrodka pomocy społecznej kobieta (powiedzmy Pani Dorota) i przyprowadziła swoją prawie pełnoletnią córkę (powiedzmy Panią Beatę). Pani Dorota przedstawiła mnie swojej córce wskazując, jako **swojego** pracownika socjalnego, do którego wkrótce sama zgłosi się o **pomoc finansową**: „do tego pana, (czyli do mnie) za niedługo będziesz sama zgłaszała po zasiłki” – nie po pomoc czy wsparcie. Zapewne w tym wydarzeniu nie było by nic niezwykłego, gdyby nie kilka (z mojego punktu widzenia) istotnych informacji: Pani Dorota regularnie korzysta ze świadczeń pomocy społecznej, obie Panie mieszkają i gospodarują wraz z pozostałymi członkami rodziny (i do tego nie zanoszą się na zmianę, np. wyprowadzka Pani Beaty), natomiast uzyskanie pełnoletniości ma być „przepustką” do samodzielnego ubiegania się o zasiłki, a nie samodzielnego życia z przyjęciem za nie odpowiedzialności. Samodzielne zwrócenie się do pracownika socjalnego nie ma na celu uzyskanie pomocy lub wsparcia w poprawie trudnej sytuacji życiowej, a jedynie sposobem na uzyskanie świadczeń pieniężnych w postaci zasiłków. Sposobem na uzyskanie dochodu. Jednocześnie moja rola została sprowadzona do przytaczanej już powyżej roli „załatwiacza spraw” czy też urzędnika rozdającego pieniądze. Jeżeli łączna wysokość udzielonych świadczeń pomocy, na którą składają się m.in. zasiłki

¹ Wskazana przeze mnie „procedura” uzyskania świadczeń z pomocy społecznej jest skrótem myślowym potrzebnym do przygotowania niniejszego opracowania. Nie jest rzetelną informacją dotyczącą trybu i zasad przyznawania świadczeń z pomocy społecznej.

okresowe, dożywianie dzieci w szkole, zasiłki rodzinne wraz z dodatkami, dodatek mieszkaniowy i inne przekracza (czasem nawet znacznie) możliwe do uzyskania wynagrodzenia za legalne zatrudnienie, to logiczne zdaje się być preferowanie stylu życia klienta pomocy społecznej. Dodatkowo „wzrost wiedzy na temat instytucji pomocy społecznej idzie w parze z roszczeniową mentalnością, rodząc specyficzne nastawienie do instytucji, jako źródła dodatkowego utrzymania, a nie tymczasowego wsparcia” (Podkońska 2000: 62). Wzrost kompetencji, jak również wzrost świadomości w zakresie praw (rzadziej obowiązków) spowodował, powstanie grupy klientów, która traktuje instytucję pomocy społecznej, już nie tylko, jako źródło dodatkowego utrzymania, ale jako źródło utrzymania w ogóle. I tak np.: brak stałego zatrudnienia stało się nie tylko problemem, przeszkodą do samodzielnego funkcjonowania, ale swoistego rodzaju profesją, zawód – bezrobotny, „przecież jestem bezrobotny”, „nie ma dla mnie pracy”, a zatem „należy mi się zasiłek”. Fakt braku stałego i legalnego zatrudnienia to jeden z częstych argumentów, który stanowi podstawę do roszczeń zasiłkowych i spowodować ich otrzymanie. Kolejnym uzasadnieniem wskazującym na bezwzględną konieczność wsparcia materialnego rodziny jest fakt posiadania dzieci. Rodziny, w których na utrzymaniu są dzieci² wykorzystują każdą sposobność czy „słabość” pracownika instytucji pomocowej do otrzymywania świadczeń. Posiadanie dzieci rozumiane jest (w tych rodzinach) nie przez pryzmat obowiązków rodzicielskich, ale jako „karta przetargowa” w negocjacjach o świadczenia. Posiadanie dzieci i konieczności „opieki” nad nimi i ich „wychowania” często wskazywana jest, jako główna i w zasadzie jedyna przeszkoda uniemożliwiająca jakąkolwiek aktywność, która mogłaby wpłynąć na zmianę i poprawę sytuacji własnej rodziny. Postępowanie takie znajduje potwierdzenie w relacjach pracowników instytucji pomocowych, przedstawicieli urzędów pracy, czy przedstawicieli pracodawców. Sygnalizowali oni, iż osoby poszukujące zatrudnienia, zgłaszały się na rozmowy kwalifikacyjne z dzieckiem, a nawet dwójką lub trójką dziećmi, wprawdzie mówiły przy tym, że są gotowe i chętne do podjęcia pracy, ale nie mają, z kim ich zastawić. Na miejsce w żłobku czy przedszkolu też nie ma, co liczyć, dodatkowo niemal zawsze zgłaszane był problem związany ze złym stanem zdrowia dzieci.

Zaprezentowane zachowania nie powinny być udziałem osób znajdujących się w trudnej sytuacji, osoby te winny przejawiać aktywność zmierzającą w kierunku jej zmiany i poprawy, a nie jedynie w kierunku uzyskania świadczeń z pomocy społecznej. Jednocześnie należy mieć świadomość, że rozmaite są podłoża niechęci do zmiany swojego życia i można dopatrywać się wielu przyczyn takich postaw. To przytaczane już wcześniej m.in. brak dostrzegania korzyści ze zmiany, niechęć do wzmożonego wysiłku. Ale również przyzwyczajenie do takiego stylu życia, wyrobienie nawyków, przekonanie o swoistego rodzaju stabilizacji. Należy przy tym podkreślić, że bierność klienta czy jego niechęć do działania nie jest stanem trwałym, brak aktywności może wynikać na przykład z nieustannego pasma porażek oraz braku wymiernych efektów działania w zmaganiu się z codziennością. Wyolbrzymianie

² Nie wszystkie rodziny ubiegające się, czy korzystające ze świadczeń pomocy społecznej „wykorzystują” dzieci dla uzyskania korzystnych rozstrzygnięć. Jednakże prawie zawsze dzieci stanowią istotną przeszkodę.

porażek i pomniejszanie jakichkolwiek sukcesów nawet tych z pozoru błahych osłabiają poczucie własnej wartości.

Pośród osób ubiegających się o udzielenie pomocy z uwagi na trudną sytuację życiową, znajdziemy również osoby, które faktycznie nie są w stanie samodzielnie jej przezwyciężyć. Transformacja unaoczniała, że praca nie jest już powszechnym przywilejem należnym każdemu obywatelowi, prawem i obowiązkiem, ale stała się dobrem, o które należy samodzielnie zabiegać.

Niektóre aspekty wpływające na opór przed zmianą swojego można usytuować po stronie osoby znajdującej się w trudnej sytuacji. Jednakże przyczyn oporu i niechęci przed zmianą możemy doszukiwać się również po stronie pracownika instytucji pomocowej, po stronie pracownika socjalnego. Zawodowe zobowiązania pracownika socjalnego dotyczą podejmowania działań, które mają doprowadzić do zmiany i poprawy sytuacji życiowej osoby bądź rodziny borykającej się z przeciwnościami, a tym samym do minimalizowania oddziaływania lub całkowitego ich wyeliminowania. Związane z tym zadania pracownik socjalny może realizować przynajmniej na dwa sposoby. Po pierwsze: pracownik może opracowywać i inicjować zabiegi, które będą prowadziły do zmiany poprawy sytuacji swojego „podopiecznego”. Prezentowany udział pracownika w procesie pomocowym wymaga jednak znacznego wysiłku, konieczność zaangażowania jego wiedzy i umiejętności, poświęcenia sprawie zdecydowania więcej czasu. „Należy podkreślić, że działania pracownika socjalnego powinny zmierzać do udzielania pomocy i wsparcia w pomyślnym rozwoju fizycznym, społecznym i kulturowym” (Stasiak 2009: 47). Po drugie: pracownik może skoncentrować się jedynie na zawnioskowaniu, czyli przyznaniu świadczeń pieniężnych. Całe postępowanie i aktywność pracownika sprowadzi się wypełnienia stosownych druków oraz zaplanowania i zawnioskowania stosownej pomocy finansowej, a działanie klienta do dostarczenia wymaganych zaświadczeń. Pracownik socjalny i klient, będą mieli „święty spokój” i bez większego, a w zasadzie bez żadnego wysiłku załatwią sprawę szybko i sprawnie, jednakże w takim przypadku nie będziemy mogli w żadnym momencie wskazać na jakąkolwiek próbę zmian w życiu klienta pomocy społecznej. Nie będziemy mogli mówić w takich sytuacjach o prowadzeniu pracy socjalnej planowaniu i realizacji zadań wspierających, a jedynie o oddaleniu problemu na chwilę. Skupienie się jedynie na przyznaniu zasiłku pieniężnego spowoduje efekt przeciwny do usamodzielnienia, czyli będzie prowadził do uzależnienia od systemu pomocy społecznej i jej świadczeń pieniężnych. Zarówno wśród pracowników jak i osób korzystających z pomocy instytucji znajdziemy zainteresowanych takim skróconym przebiegiem „współpracy”. Oczekiwania klienta wobec pracownika socjalnego często sprowadzają się do złożenia formalnego wniosku o przyznanie świadczeń pieniężnych. Niechęć czy wręcz sprzeciw wobec podejmowania aktywności umożliwiających redukcję czy eliminację zjawisk powodujących niepożądane sytuacje życiowe nie stanowią przedmiotu zainteresowania klientów pomocy społecznej. Prośby o pomoc w rozwiązaniu problemu wpływającego na sytuację rodzinno-bytową to niezmiernie rzadka praktyka.

Pomimo iż praca socjalna jest stosunkowo młodą dziedziną to na przestrzeni ostatnich lat dostrzegamy istotne zmiany w zakresie proponowanych form pomocy i wsparcia oraz jakości świadczonych usług. „Pomoc społeczna jest zorganizowanym

systemem świadczeń i instytucji społecznych, mających za zadanie dopomóc jednostkom i grupom w osiągnięciu zadowalającego poziomu życia, stanu zdrowia, stosunków osobistych i społecznych, co pozwoli w pełni rozwinąć im możliwość oraz będzie sprzyjała pomyślności, pozostając w harmonii z potrzebami ich rodzin i otoczenia” (Skidmore, Thackeray 2010: 15). Pomoc społeczna ujmowana, jako całościowe działanie polityki społecznej państwa ma stanowić odpowiedź na potrzeby obywateli, oraz metodę rozwiązywania ważnych kwestii społecznych. Sektor pomocy społecznej stanowi jednocześnie niezwykle delikatną przestrzeń, a zarazem ważny element polityki społecznej państwa realizowanej wobec pojawiających się kwestii i problemów społecznych. Możemy również zaobserwować wzrost liczby osób, którym decyzją przyznano świadczenia i tak w roku 2011, to: 1 927 300 osób (www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spoecznej 2011), natomiast w roku 2013, to: 1 979 290 osób (www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spoecznej 2013). W tym zakresie równie priorytetowe jest inicjowanie i wprowadzanie nowych form i metod kształcenia oraz profesjonalizacji kadry pomocy społecznej – nie tylko pracowników socjalnych. „To założenia uprawniające do przyjęcia tezy, iż profesjonalizm pracy socjalnej musi być wzmacniany ustawicznym doskonaleniem, poszerzaniem wiedzy i umiejętności odpowiedzialnej za jej realizację kadr zawodowych, zarówno pracowników socjalnych jak i szeroko rozumianych służb społecznych” (Trafiałek 2008: 5). W obliczu dynamicznie zmieniającej się rzeczywistości, pojawiania się nieznanych kwestii i problemów społecznych, przekazywanie nowych zadań do instytucji pomocy społecznej, profesjonalizacja kadry wydaje się być już nie tylko koniecznością, ale powinnością. Jednocześnie należy mieć świadomość, że pomoc społeczna nie może być jedyną odpowiedzią na pojawiające się problemy społeczne. „Docelowa optymalizacja i skuteczność podejmowanych przedsięwzięć pomocowych wymaga, zatem podejścia interdyscyplinarnego oraz stałej współpracy z samorządem lokalnym, organizacjami pozarządowymi, ze szkołami i zakładami pracy” (Trafiałek 2008: 5).

Wyzwania nowych czasów wymagają od nas wszystkich nowoczesnego spojrzenia na otaczającą rzeczywistość, podejmowania nowych działań zmierzających do jak najbardziej optymalnego dostosowania się w wielu dziedzinach naszej aktywności. Konieczność zmiany i podejmowania wyzwań współczesności nie jest wytworem jedynie teraźniejszości, to historyczna konieczność. Od lat zmieniała się otaczająca rzeczywistość i nasi poprzednicy również musieli podejmować te wyzwania. Jednocześnie zawsze znajdują się osoby czy grupy, które nie podołają tym wyzwaniom i będą potrzebowali pomocy i wsparcia, aby nadążyć za zmianami i dostosować się do nich. Tą pomocą i wsparciem będzie niewątpliwie oferta pomocy społecznej i innych instytucji czy organizacji pomocowych, aby przewyciężyć trudności i samodzielnie funkcjonować w społeczeństwie.

Bibliografia

- Bańko M. (red.), 2000. *Inny Słownik Języka Polskiego PWN*, t. 1: P–Ż. Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Bratnicki M., 1998. *Zarządzanie zmianami w przedsiębiorstwie*. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Katowice.
- Chmielewska-Banaszak D., 2008. Zrozumieć klienta pomocy społecznej. *Praca Socjalna*, 6.
- Clarke L., 1997. *Zarządzanie zmianą*. Wydawnictwo Gebethner i S-ka, Warszawa.
- Czech P., 2012. *Praca socjalna – między partnerstwem a autokratyzmem*. [w:] *U podstaw filozofii wychowania i teorii pracy socjalnej*, t. 1: *Idea opieki a zasada równości i wolności*, red. W. Wójcik, P. Dancak, A. Wąsiński, Wydawnictwa Wyższej Szkoły Administracji w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała.
- Dudek M., 2012. *Pytanie o model polityki społecznej w Polsce*. [w:] *U podstaw filozofii wychowania i teorii pracy socjalnej*, t. 1: *Idea opieki a zasada równości i wolności*, red. W. Wójcik, P. Dancak, A. Wąsiński, Wydawnictwa Wyższej Szkoły Administracji w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała.
- Granosik M., 2006. *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*. Wydawnictwo Śląsk, Katowice.
- Grzybek G., 2007. *Etyczne podstawy pracy socjalnej. Świadomość moralna, norma etyczna oraz wytyczne dla pracownika socjalnego i pedagoga społecznego*. Wydawnictwo Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała.
- Lalak D., Pilch T. (red.), 1999. *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*. Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa.
- Podkońska A., 2000. Profesjonalizacja pracy socjalnej a rzeczywistość polska. *Praca Socjalna*, 6.
- Sierpowska I., 2006. *Prawo pomocy społecznej*. Wydawnictwo Zakamycze, Kraków.
- Skidmore A.R., Thackeray M.G., 2010. *Wprowadzenie do pracy socjalnej*. Wydawnictwo Śląskie, Katowice.
- Stasiak M.K., 2009. *Podmiotowy model pracy socjalnej*. Wydawnictwo Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej, Łódź.
- Szymczak M. (red.), 1995. *Słownik Języka Polskiego PWN*, t. 3: R–Z. Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Trafiałek E. 2000. O modernizacji systemu kształcenia kadr pomocy społecznej. *Praca Socjalna*, 6.
- Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. (Dz.U. 2015 r. poz. 163, tekst ujednolicony).
- www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spoecznej.

Social welfare clients in the face of change

Abstract

Radical transformations in the turn of the nineties initiated a lot of changes in political, social and economic systems. These changes were expected and desired but on the other hand they become impediment in normal functioning of part of citizens in our country. Some of us did not successfully adapt to e.g. new requirements of the labour market. This caused complications that hinder and even prevent proper functioning in society. These circumstances caused necessity of mobilization of state intervention in social assistance. In our country social welfare centres are the main producers of social assistance. Transformation

of system and polish aspirations into participants in The European Union were incentives to thorough changes and they influenced the position and tasks of social welfare. Analysis of experience of different countries caused necessity of modernization system of social welfare in i.a. adaptation of legal acts in force, undertaking higher education and professionalization of social workers.

Activity of social worker toward person in need is intended to brought to this transformation, when person/family will overcome difficult situations and function independently in society. However "unemployment" is the way of living of social assistance clients. What about a change?

Key words: social welfare, social worker, transformation

Piotr Czech

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. rtm. W. Pileckiego w Oświęcimiu

ul. Kolbego 8

32-600 Oświęcim, Poland