

Adam Solak

Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej
w Krakowie

Nowe kompetencje pedagogiczne pracowników służb społecznych wyzwaniem zmian współczesnego świata

Słowa kluczowe: edukacja, przemiany globalizacyjne, kompetencje, kwalifikacje zawodowe, role zawodowe, praca socjalna

Key words: education, transformation, competences, professional qualifications, professional parts, social work

Wprowadzenie

Wymagania współczesnego świata piętrzą przed ludzkością coraz to nowe i trudniejsze wyzwania. Zmiany sytuacji społecznej, ekonomicznej i politycznej stawiają współczesnego człowieka pośród zmian globalizacyjnych, jakie zachodzą w ostatnich latach zarówno w krajach Europy Środkowowschodniej, jak i w pozostałych krajach, a nawet regionach świata. Globalizacja polega na swobodnym, niesterowanym, przepływie informacji (czemu sprzyja globalna sieć internetowa i telefonia komórkowa), towarów i usług (w tym usługi świadczonej poprzez stosunki pracy), kapitału i pracy.

Konsekwencją procesu globalizacji jest malejący dostęp do pracy, kapitał rozlokowany jest nieproporcjonalnie, terroryzm hamuje swobodny ruch ludzi, hakerzy perfidnie podkradają lub niszczą cenne informacje, masowa konsumpcja niszczy etos pracy, pogłębia się przepaść między biedą a bogactwem, rośnie przestępczość, a szacowanie ryzyka staje się codziennym nawykiem ludzi na świecie i niemal w każdej chwili. Z jednej strony świat staje się 'globalną wioską', a z drugiej pogłębia się rozwarstwienie społeczeństw. Globalizacja niesie największe korzyści bogatym (jednostkom i krajom) i jest czynnikiem dalszej korzystnej dla nich restrukcji korzyści i przywilejów¹. Obok bezrobocia negatywnym i nieuchronnym skutkiem

¹ Zob. szerzej: U. Beck, *Spółczesność ryzyka. W drodze do innej nowoczesności*, Warszawa 2002

globalizacji jest zjawisko wykluczenia społecznego i spadek solidarności społecznej w miarę narastającego bezrobocia. Współcześnie liczba ludzi wykluczonych z normalnego funkcjonowania w społeczeństwie szybko wzrasta.

Okoliczności te mają ogromny wpływ na cały system współczesnej edukacji. Przed instytucjami edukacyjnymi, wychowującymi, pomocowymi stoją nowe wyzwania, zadania i cele, które wypełniane są przez człowieka. W dzisiejszym świecie jednym z warunków osiągnięcia sukcesu na określonym stanowisku pracy jest zdobycie odpowiedniego wykształcenia, a także adekwatnych do niego kompetencji. Bardzo ważne jest, aby człowiek znajdował pracę, która spełnia jego oczekiwania i przynosi satysfakcję z jej wykonywania. Stąd istotne są cechy pracownika na danym stanowisku pracy. Na szczególną uwagę zasługują zawody tzw. pomocowe, wśród których szczególną rolę we współczesnym społeczeństwie odgrywa zawód pracownika socjalnego. Praca socjalna jest profesją, w której kompetencje i umiejętności stanowią o sukcesie zawodowym, satysfakcji zawodowej, o zmniejszeniu odczuwalnego stresu zawodowego oraz wypalenia zawodowego. Szczególny wpływ na pracę socjalną ma polityka społeczna, która wskazuje mapę kwestii socjalnych, wyjaśnia ich genezę, wskazuje perspektywy i warianty rozwiązań problemów społecznych.

W polskiej polityce społecznej decydujące znaczenie ma państwo. Od dawna pełni ono rolę wiodącą ze względu na pełnienie funkcji socjalnych za pomocą stosownych instrumentów. Nikt nie może zwolnić państwa z tego obszaru aktywności. W realizowaniu zadań socjalnych wykorzystywana jest zasada pomocniczości, oznaczająca pierwszeństwo dla inicjatyw oddolnych i wtórny charakter interwencji państwa. Państwo wypełnia opiekuńcze zadania na szczeblu centralnym, jak i gminnym we współpracy z samorządami lokalnymi².

Nie bez znaczenia dla rozwoju profesji pracy socjalnej jest zatem model polityki społecznej realizowany przez władzę publiczną. Modelem polityki społecznej jest konstrukt logiczny, opisujący – zgodnie z przyjętymi założeniami idealizacyjnymi (kontrafaktycznymi) – teoretyczny zakres celowej działalności praktycznej o treściach „polityczno-społecznych”. Użyteczność modeli polega na ich zastosowaniu jako narzędzi badawczych służących opisywaniu i wyjaśnianiu praktyki³.

Kompetencje a kwalifikacje zawodowe

Termin *kompetencje* jest różnie rozumiany w literaturze przedmiotu. W psychologii kompetencja rozumiana jest „jako zdolność do wykonania jakiegoś

² J. Auleytner, *Polska polityka społeczna*, Warszawa 2005, s. 115.

³ K. Głębicka, M. Grewiński, *Wokół polityki społecznej*, [w:] T. Szumlicz, *O modelach polityki społecznej i pożądanego redystrybucji dochodów*, Warszawa 2008, s. 86.

zadania lub dokonania czegoś⁴. W pedagogice kompetencja traktowana jest jako zdolność do osobistej samorealizacji, która jest wynikiem procesu uczenia się⁵. Według Marii Dudzikowej kompetencja jest zdolnością do czegoś, zależną od znajomości wchodzących w nią umiejętności, sprawności, jak i od przekonania do posługiwania się tą zdolnością⁶.

Krzysztof Symela natomiast wyróżnił w swoim opracowaniu pt. *Teoretyczne podstawy modularyzacji treści kształcenia zawodowego* dwie grupy pojęć związanych z definiowaniem kompetencji. Pierwsza grupa, reprezentowana przez Caplana, Sunberga, Snowdena i Reynoldsa koncentruje się na wyuczonych podstawach lub naturalnych zdolnościach manifestowanych jako umiejętności kontrolowania, aktywnej walki czy radzenia sobie z problemami żywymi poprzez wykorzystanie sprawności poznawczych i społecznych. Druga grupa natomiast akcentuje emocjonalne, motywacyjne znaczenie ocen i oczekiwań człowieka, co do jego zdolności adaptacyjnych⁷.

Termin *kompetencje* można uznać za pojemniejsze niż *kwalifikacje*.

Autorytet w dziedzinie pedagogiki pracy – Tadeusz Nowacki – określa kwalifikacje zawodowe jako układ umiejętności teoretycznych i praktycznych skoncentrowanych wokół typów zadań zawodowych, związanych z nimi trudności i sposobów rozwiązania⁸.

K. Symela definiuje kompetencje zawodowe jako zdolność wykonywania określonych zadań, usprawnienie działania, decydowania, wypowiedzenia sądów i ocen potrzebnych pracownikowi do wypełniania zawodowej funkcji⁹.

Tak rozumiane kompetencje zawodowe¹⁰:

- a) odnoszą się do określonego obszaru zawodowego (zawód, specjalność, specjalizacja, stanowisko pracy),
- b) stanowią zamkniętą część postępowania zawodowego (realizacja zadania, czynności zgodne z nabytymi umiejętnościami),
- c) są wymierne (pozwalają się zmierzyć i można zaobserwować skutki zmian powodowane stosowaniem kompetencji),
- d) umożliwiają wykonywanie zadań (funkcji) w określonych warunkach, wyznaczonym czasie, na odpowiednim poziomie, czyli zgodnie z przyjętym standardem.

⁴ A.S. Reber, *Słownik psychologii*, Warszawa 2000, s. 307.

⁵ Z. Wołk, *Instytucje pomocy w służbie ludziom*, Zielona Góra 2003, s. 157.

⁶ Z. Wiatrowski, *Podstawy pedagogiki pracy*, Bydgoszcz 2000, s. 85.

⁷ K. Symela, *Teoretyczne podstawy modularyzacji treści kształcenia zawodowego*, „Pedagogika Pracy”, nr 26–27, Radom 1995.

⁸ A. Niesporek, K. Wódcz, *Praca socjalna w Polsce*, Katowice 1999, s. 158.

⁹ K. Symela, *Teoretyczne podstawy modularyzacji ...*

¹⁰ Tenże, *Procedura opracowania modułowych programów nauczania dla form pozaszkolnych*, Radom 1995.

Zawodem, w którym kompetencje odgrywają ogromną rolę, jest zawód pracownika socjalnego, od którego zależy jakość świadczonych usług pomocowych i efektywność oddziaływań, ale także – jak podkreśla Cary Cherniss – odpowiedni ich zbiór przeciwdziała wypaleniu zawodowemu¹¹.

Wykonywanie obowiązków zawodowych pracownika socjalnego można sprowadzić do oddziaływania na dane, ludzi i rzeczy, które wyznaczają tym samym trzy podstawowe obszary aktywności zawodowej. Oznacza to, iż podstawową sferą aktywności zawodowej pracownika socjalnego są ludzie, w mniejszym zakresie dotyczące ich dane, zaś rzeczy mają charakter usługowy – stanowią wyposażenie warsztatu pracy. Zatem hierarchicznie uporządkowane zdolności funkcjonalne związane z pracą w tym podstawowym wymiarze obejmują: instruowanie/pomaganie, serwowanie, sygnalizowanie, nakłanianie, dzielenie, nadzorowanie, instruowanie, aż po najbardziej złożone negocjowanie. W zakresie pracy z danymi można wymienić: kopiowanie, obliczanie, kompilowanie, analizowanie, koordynowanie, aż po syntetyzowanie¹².

Według tego podejścia, kompetencje zawodowe można traktować jako gotowość i umiejętność wykonywania określonych zadań, usprawnienie do działania, decydowania, wypowiedzania sądów i ocen niezbędne pracownikowi do wypełniania jego profesjonalnej misji¹³. Kompetencje zawodowe są specyficzne w obrębie danego zawodu, specjalizacji czy stanowiska pracy.

Praca socjalna – zawód w służbie pomocy ludziom

Praca socjalna pojawiła się jako zawód na początku XX wieku. Brytyjska Centralna Rada Edukacji i Kształcenia w Zakresie Pracy Socjalnej przyjmuje następującą definicję pracy socjalnej: „uznana powszechnie działalność profesjonalna umożliwiająca jednostkom, rodzinom i grupom identyfikację osobistych, społecznych i tkwiących w środowisku trudności oddziałujących na nie niekorzystnie. Praca socjalna umożliwia im przezwyciężanie tych trudności poprzez działania podtrzymujące, rehabilitacyjne, zabezpieczające lub korygujące. Praca socjalna wspiera politykę społeczną i odpowiada na potrzeby społeczne, działając tym samym na rzecz równych szans dla wszystkich, niezależnie od wieku, płci, orientacji seksualnej, klasy społecznej, niepełnosprawności, rasy, kultury i wyznania. Na pracy socjalnej spoczywa odpowiedzialność za najsłabszych i egzekwowanie ustawowych zobowiązań właściwych organów władzy wobec tej grupy”¹⁴

¹¹ C. Cherniss, *Professional burnout in the human service organizations*, Praeger, New York 1980.

¹² A. Niesporek, K. Wódz, *Praca socjalna w Polsce*, Katowice 1999, s. 158.

¹³ Tamże.

¹⁴ D. Piekut-Brodzka, *Wiedza z zakresu pedagogiki specjalnej niezbędna w pracy socjalnej*, [w:] *Pedagogika specjalna dla pracowników socjalnych*, red. D. Piekut-Brodzka, J. Kuczyńska-Kwapisz, Warszawa 2009, s. 8.

Praca socjalna bywa często mylona z pomocą społeczną, bowiem obu tych określeń używa się zamiennie. W rzeczywistości pomoc społeczna ma szersze znaczenie i obejmuje zarówno pracę socjalną, jak i wiele różnych działań na rzecz powszechnego dobrostanu. Pomoc społeczna według Waltera Friedlandera „jest zorganizowanym systemem świadczeń i instytucji społecznych mających za zadanie pomóc jednostkom i grupie osiągnąć zadowalający poziom życia, stanu zdrowia, stosunków osobistych i społecznych, co pozwoli w pełni rozwinąć im możliwości, oraz będzie sprzyjała pomyślności pozostając w harmonii z potrzebami ich rodzin i otoczenia”¹⁵.

Elementarną przyczyną powstania zawodu *praca socjalna* jest brak umiejętności rozwiązywania trudności życiowych przez ludzi lub niemożność znalezienia przez nich pomocy u tych, którzy mogliby ją świadczyć. Przyczyny te dotyczą przede wszystkim sfery motywacji bądź intencji, a więc wymagają zabiegów pedagogicznych, które wykraczają poza tradycyjne działania w ramach systemu opieki i pomocy społecznej¹⁶. Praca socjalna jest profesją wspomagającą w rozwiązywaniu kłopotów życiowych, problemów w stosunkach między ludźmi i dysfunkcyjnej złożoności różnych instytucji społecznych. Stoi ona na gruncie najwyższej wartości i wychodzi z założenia, że ludzie są z natury wyposażeni w potencjalną zdolność stawiania czoła trudnościom. Jednakże czasami, zwłaszcza w sytuacjach kryzysowych, ludzie potrzebują pomocy. Praca socjalna stawia sobie za cel sprostanie tej potrzebie i systematycznie tworzy filozofię oraz wiedzę i umiejętności służące realizacji tej filozofii¹⁷.

Osoba z trudnościami i brakiem możliwości sprostania im potrzebuje profesjonalnego wsparcia ze strony „pomagacza”. Stąd też potrzeba zwrócenia szczególnej uwagi na osobę pracownika socjalnego, jego umiejętności i kompetencje.

Pracownicy socjalni interesują się jednostkami i rodzinami, ale także społecznościami. Większość problemów, z jakimi pracownicy socjalni mają do czynienia, dotyczy społeczności jako klienta. Społeczności różnego rodzaju i wielkości cierpią na różne schorzenia. Pracownik socjalny próbuje pomóc ludziom, aby sami potrafili rozwiązywać swoje problemy, podejmując różnego rodzaju działania¹⁸.

W pracy socjalnej wyróżniamy trzy metody działania:

- a) metodę indywidualnych przypadków,
- b) metodę grupową,
- c) metodę środowiskową, inaczej organizowania społeczności lokalnej.

¹⁵ Tamże, s. 16.

¹⁶ W. Mikołajewicz, *Praca socjalna jako działanie wychowawcze*, Katowice 1999, s. 30.

¹⁷ R. A. Skidmore, M. G. Thackerray, *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, Wyd. Śląsk, Katowice 1998, s. 35–36.

¹⁸ Tamże, s. 94.

Współcześnie kształtują się koncepcje traktowania pracy socjalnej jako działania analogicznego do procesu rozwiązywania problemów oraz planowania systemowego¹⁹.

Według pierwszej z nich przed pracownikiem socjalnym stoi skomplikowane zadanie rozwiązywania niełatwych problemów społecznych, wymagających intensywnej pracy umysłowej, a ta z kolei uwarunkowana jest wiedzą o heurystycznych sposobach rozwiązywania problemów. Zwolennicy podejścia systemowego stworzyli schemat analityczny typu problem – *person* – *situation*. Każdy z elementów triady jest problemowym centrum, wokół którego koncentrują się działania nastawione na zbieranie informacji, planowanie i realizację planu pomocy. Do każdego przypadku wymagającego wsparcia podchodzi się kompleksowo.

Dziś można uznać, że przebieg pracy socjalnej zależy nie tyle od metody jej realizacji, co raczej od swoistej odmiany, w jakiej występuje. Max Siporin wyróżnia trzy odmiany²⁰:

- proces edukacyjno-wychowawczy,
- proces tworzenia więzi interpersonalnych,
- proces rehabilitacyjno-terapeutyczny.

Jeżeli praca socjalna organizowana jest jako proces edukacyjno-wychowawczy, to na pierwszy plan wysuwa się realizacja celów adaptacyjnych. Dąży się zatem do osiągnięcia stanu harmonijnego przystosowania człowieka do sytuacji i środowiska. Wyposaża się go w wiedzę, której brak był przyczyną błędnego postępowania. Gdy pracę socjalną rozumie się jako proces tworzenia interpersonalnych więzi, to przede wszystkim rezygnuje się z ocen, stosując w ich miejsce sprawdzone sposoby integrowania ludzi. Jeśli natomiast mowa o odmianie rehabilitacyjno-terapeutycznej, to pracownik socjalny nastawiony jest na działanie kompensacyjne, i to w bardzo specjalistycznym zakresie.

Aby tego dokonać, pracownikowi socjalnemu potrzebne są określone kompetencje.

Amerykańskie Stowarzyszenie Pracowników Socjalnych – National Association of Social Workers (NASW), które czuwa nad standardami profesjonalnymi i etycznymi tego zawodu, w roku 1982 oficjalnie przyjęło obejmującą 12 pozycji klasyfikację podstawowych umiejętności pracy socjalnej. Są to²¹:

- słuchanie innych celowo i ze zrozumieniem;
- zdobycie informacji i zestawienie danych istotnych dla przygotowania historii przypadku, diagnozy, raportu;

¹⁹ W. Mikołajewicz, *Praca socjalna jako działanie wychowawcze*, Katowice 1999, s. 33.

²⁰ M. Siporin, *Introduction to Social Work Practice*, 1975, s. 137–150.

²¹ A. W. Nocuń, J. Szmagalski, *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształtowanie*, Katowice 1998, s. 22.

- tworzenie i podtrzymywanie wspomagających stosunków profesjonalnych;
- obserwowanie i interpretowanie werbalnych i niewerbalnych zachowań, wykorzystanie teorii osobowości oraz metod diagnostycznych;
- angażowanie klientów (jednostek, grup, społeczności) w starania na rzecz rozwiązywania ich własnych problemów i zdobywanie ich zaufania;
- dyskutowanie drażliwych bądź emocjonalnych tematów w sposób wspierający i niebudzący poczucia zagrożenia;
- opracowywanie innowacyjnych rozwiązań dla potrzeb klientów;
- podejmowanie decyzji o zakończeniu procesu terapeutycznego;
- prowadzenie własnych badań i interpretowanie wyników badań i literatury;
- mediowanie i negocjowanie pomiędzy stronami;
- zapewnianie kontaktów międzyorganizacyjnych;
- interpretowanie i komunikowanie potrzeb społecznych wobec opinii publicznej, instancji legislacyjnych i dysponentów funduszy.

W tym samym dokumencie NASW określiło 14 rodzajów zdolności koniecznych do praktykowania pracy socjalnej, które jednak można uznać za umiejętności. Są to²²:

- wyraźne mówienie i pisanie;
- uczenie innych;
- pomocne reagowanie w emocjonalnie drażliwych lub kryzysowych sytuacjach;
- służenie za wzór w stosunkach zawodowych;
- interpretowanie złożonych zjawisk psychospołecznych;
- organizowanie pracy tak, by móc wykonać planowane zobowiązania;
- wyszukiwanie i zdobywanie środków na pomoc innym;
- ocenianie własnej wydajności i nastawienia do pracy oraz korzystanie z pomocy lub konsultacji;
- uczestniczenie w działalności grupowej i wykazywanie sprawności w jej prowadzeniu;
- funkcjonowanie w warunkach stresu;
- postępowanie w sytuacjach konfliktowych i z osobami kłótliwymi;
- odnoszenie informacji potrzebnych do rozwiązania problemu;
- ustalanie informacji potrzebnych do rozwiązywania problemu;
- prowadzenie studiów badawczych nad pracą swojej placówki i/lub nad własną praktyką.

W Polsce standardy zawodowe pracy socjalnej zawarte zostały w Dokumentacji Programowej dla zawodu pracownik socjalny (MPiPS, MEN, 1993). Na podstawie tego opracowania wyróżniamy 32 szczegółowe umiejętności pogrupowane

²² Tamże, s. 22–23.

w 8 kategorii, z których większość łączy w sobie szereg umiejętności pokrewnych, koniecznych w działalności pracownika socjalnego.

Wyróżniamy wśród nich²³:

1. Umiejętności metodologiczne

- udzielanie porad i stosowanie elementów psychoterapii,
- obserwowanie, dokonywanie analizy i formułowanie wniosków,
- formułowanie diagnozy socjalnej oraz tworzenie planów pomocy (projektowanie działań),
- stosowanie w praktyce metod i technik monitorowania i ewaluacji (okresowe oceny, analizy),
- łączenie niektórych elementów poszczególnych metod w zakresie odpowiadającym sytuacji osoby lub rodziny.

2. Umiejętności społeczne

- umiejętności komunikacyjne,
- nawiązywanie kontaktu,
- rozumienie sytuacji osoby lub rodziny,
- praca z klientami i ważnymi osobami z otoczenia,
- współpraca z przedstawicielami innych zawodów, instytucji oraz wolontariuszami,
- mediowanie i negocjowanie,
- organizowanie i prowadzenie grup zadaniowych,
- występowanie na forum publicznym,
- wykorzystywanie lokalnej sceny politycznej,
- aktywizowanie społeczności lokalnej.

3. Umiejętności związane ze stosowaniem wiedzy z zakresu prawa

- posługiwanie się przepisami prawa i stosowanie ich w praktyce,
- dokonywanie analizy dokumentów oraz właściwej interpretacji przepisów prawa, dostosowanych do sytuacji osoby,
- uświadamianie uprawnień sposobów realizacji.

4. Umiejętności wskazywania kompetentnych instytucji.

5. Umiejętności menedżerskie

- przewidywanie potrzeb społecznych, odpowiedniego zdobywania i alokacji zasobów,
- twórcze rozwiązywanie problemów społecznych,
- organizowanie pracy i kierowanie zespołem ludzkim,
- prowadzenie nadzoru,
- inicjowanie i współrealizowanie projektów działań społecznych, wspomaganie aktywności, kształtowania postaw i stosunków międzyludzkich,

²³ Tamże, s. 25–26.

- skuteczne negocjowanie dla osiągnięcia celów pomocy społecznej,
- pozyskiwanie do współdziałania osób, rodzin, środowiska lokalnego, instytucji, organizacji pozarządowych,
- zdobywanie funduszy dla realizacji celów pomocy społecznej.

6. Umiejętność podejmowania decyzji i szybkiej interwencji socjalnej.

7. Umiejętność stosowania w praktyce wiedzy naukowej.

8. Umiejętność wykorzystywania zdobyczy techniki podczas wykonywania pracy zawodowej.

Minister Pracy i Polityki Socjalnej Decyzją nr 7 z 4 października 1995 roku w sprawie ustalenia dokumentacji programowej dla zawodu *pracownik socjalny* określił ten zawód oraz umiejętności pracownika socjalnego. Sformułowane zostały wytyczne dotyczące procesu dydaktyczno-wychowawczego w zakresie kształcenia pracowników socjalnych²⁴.

Pracownicy socjalni są bardzo często opisywani jako osoby utożsamiające się ze swoim zawodem. Ze względu na jego znaczenie oraz jednostkową identyfikację z nim pracownicy socjalni muszą angażować się w ciągłe doskonalenie swoich umiejętności. Kształcenie w zawodzie pracownika socjalnego przygotowuje praktyków, dostarcza podstaw do profesjonalnego zachowania zgodnego z zasadami etycznymi, ustanawia standardy działań praktycznych w wielu różnych dziedzinach, nadzoruje praktyków zawodu na wszystkich poziomach, monitoruje i ocenia indywidualne i grupowe zachowania i wnosi swój wkład do kanonu wiedzy i kanonu umiejętności praktycznych²⁵.

Z przedstawionych celów pracy, zadań, umiejętności oraz zasad wykonywania zawodu pracownika socjalnego wynika, że powinien on dysponować wiedzą i umiejętnościami z takich dziedzin, jak: polityka społeczna, socjologia, pedagogika, etyka, prawo, metodyka pracy socjalnej, gerontologia i medycyna społeczna, rehabilitacja. Ponadto pracownik socjalny powinien rozwijać zainteresowania problematyką społeczną, odpowiednio kształtować swoją kulturę osobistą i etykę zawodową oraz dążyć do uzupełnienia wiedzy zawodowej²⁶.

Beulah R. Compton i Burt Galaway wymienili kluczowe cechy, które warunkują skuteczne funkcjonowanie pracownika socjalnego:

– Radość życia: dojrzewanie, życie, rozwój. Akceptacja zmiany, uznawanie, że wszyscy ludzie i on sam, stale muszą radzić sobie z problemami.

– Brak konformizmu, twórczość, otwartość, chłonność umysłu. Uznanie, że większość rozwiązań w życiu ma charakter tymczasowy.

²⁴ Decyzja nr 7 Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 4 października 1995 r. w sprawie ustalenia dokumentacji programowej dla zawodu pracownik socjalny Dz. U. Ministra Pracy Polityki Socjalnej nr 6 (44), Warszawa z dnia 20 X 1995 r.

²⁵ B. Dubois, K. Krogsrud Miley, *Praca socjalna, zawód, który dodaje sił*, Katowice 1999, s. 90.

²⁶ Tamże, s. 163.

– Samoświadomość, autentyczność: samowiedza, szacunek dla samego siebie, wiara w siebie.

– Odwaga w mówieniu klientom o realnych aspektach ich problemów, odwaga podejmowania ryzyka niepowodzenia w realizacji celów pracy socjalnej, odważne próby radzenia sobie z sytuacjami nieprzewidywalnymi, odwaga konfrontacji z krytyką i oskarżeniami.

Martin Davies wymienia cztery grupy pozytywnych właściwości pracownika socjalnego i zalicza do nich²⁷:

1. Autentyczność, empatię i ciepło oraz dar przekonywania.
2. Zainteresowanie i gotowość podejmowania się działań, pozwalające osiągnąć cel pracy socjalnej.
3. Sprawność i pozytywne nastawienie w tych dziedzinach, które pozwalają osiągnąć cel pracy socjalnej.
4. Warunkiem koniecznym skutecznych działań są świadomość i wrażliwość.

Większość umiejętności uznawanych za niezbędne w zawodzie pracownika socjalnego występuje łącznie jako umiejętności koncepcyjne i umiejętności społeczne.

Te pierwsze umożliwiają mu zintegrowanie działań z celami jego pracy, dostrzeganie, wykorzystywanie i stwarzanie wzajemnych związków pomiędzy różnymi czynnikami w sytuacjach zawodowych, w jakich działa, tak by służyły one celom, które zamierza osiągać. Drugie zaś służą pracownikowi socjalnemu w rozumieniu klienta, w nawiązywaniu i utrzymywaniu współpracy z nim, a także wszystkimi innymi aktualnymi i potencjalnymi partnerami w osiąganiu jego celów zawodowych²⁸.

W każdym modelu kształcenia do profesji społecznych chodzi o uzyskanie efektu finalnego, jakim jest posiadanie przez absolwentów instytucji kształcących pracowników socjalnych o wysokim poziomie kompetencji zawodowych. Chodzi tu o kompetencje, których istotę stanowi wiedza, umiejętności i predyspozycje osobowe. Kompetencje te są często określane jako kompetencje interpretacyjne, autokreacyjne i realizacyjne²⁹:

- a) kompetencje interpretacyjne rozumiane są jako zdolność do rozumienia rzeczywistości społecznej, refleksji nad swoją osobą, swoją pracą, jej

²⁷ M. Davies, *Czerpanie przez pracownika socjalnego zasobów własnego „ja”*, [w:] *Praca socjalna – pomoc społeczna*, red. J. Kwaśniewski, Warszawa 1993, s. 101.

²⁸ A. Nocoń, J. Szmagałski, *Podstawowe umiejętności ...*, s. 28.

²⁹ A. Kurcz, *Europejskie wymiary kształcenia do zawodu pracownika socjalnego*, [w:] *Pracownik socjalny. Wybrane problemy zawodu w okresie transformacji społecznej*, red. J. Brągiel, A. Kurcz, Opole 2002, s. 16.

warsztatem metodycznym oraz autorefleksji nad własnymi relacjami z drugim człowiekiem, grupą, społecznością;

- b) kompetencje autokreacyjne są strukturą poznawczą, na którą składają się zdolności, system wartości, przekonania, wiedza i sposób doświadczania świata. Sprzyjają inicjowaniu i regulowaniu przebiegu działań na podstawie suwerennych decyzji opartych na wiedzy i zinterioryzowanym systemie norm, wartości;
- c) kompetencje realizacyjne opierają się na wiedzy o charakterze technicznym, która pozwala na umiejętne posługiwanie się metodami, technikami i środkami działania w obszarze pracy społecznej.

Jak uważa Danuta Piekut-Brodzka, pracę socjalną należy opierać na bio-psycho-społecznej koncepcji niepełnosprawności, tzn. traktować istotę ludzką nie tylko w swoistości biologicznej, ale przede wszystkim jako członka grup, społeczności, dostrzegać pełnione przez niego role, trudności w wypełnianiu zadań życiowych, ograniczenia w uczestniczeniu w życiu społecznym, kontekst indywidualny i środowiskowy, w jakim funkcjonuje. Podkreślenia wymaga potrzeba dostosowywania nie tylko jednostki, grup osób nie w pełni sprawnych do środowiska, ale i środowiska do potrzeb niepełnosprawnych, jak również podejmowania walki z dyskryminacją, ich upośledzeniem społecznym, m.in. z segregacją edukacyjną i zawodową³⁰.

To stwierdzenie wskazuje na nową kompetencję pracownika socjalnego, a mianowicie konieczność poznania niepełnosprawności i jednocześnie możliwości pracy i pomocy klientom z różnymi dysfunkcjami.

Profesjonalne traktowanie pracy socjalnej powinno polegać na zdobyciu wykształcenia wyposażającego w odpowiedni zasób wiedzy i umiejętności, doświadczenia i praktyki pozwalającej te umiejętności rozwijać, a także posiadanie cech osobowościowych, wśród których najważniejsze to otwartość, życzliwość, zaangażowanie w pracę oraz tolerancja³¹.

Podsumowanie

Praca socjalna to zajęcie odpowiedzialne i trudne, twórcze i wymagające podejmowania działań praktycznych itp. Takie cechy pracownika socjalnego, jak: ciepło, sprawność działania, wrażliwość, dar przekonywania, empatia, świadomość i autentyczność w dużej mierze przyczynią się do wzorowego wypełniania obowiązków, a nawet do sukcesu w jego pracy.

³⁰ D. Piekut-Brodzka, J. Kuczyńska-Kwapisz, *Pedagogika specjalna dla pracowników socjalnych*, Warszawa 2009, s. 5.

³¹ A. Olech, *Etos zawodowy pracowników socjalnych. Wartości, dylematy etyczne*, Katowice 2006, s. 194.

Powszechny imperatyw zmian i przekształceń, transformacji i tranzycji, reorganizacji i spontanicznych aktów dekompozycji (np. rynku pracy, koalicji zarządczych, przetasowań przywódczych, indywidualnych dróg kariery), powoduje, że współczesne programy kształcenia w zakresie służb społecznych powinny uwzględniać tę dynamikę. Powstaje zatem konieczność nieustannego przekraczania granic własnej dyscypliny, chociażby z uwagi na życie ludzi, których funkcjonowanie jest interdyscyplinarne.

Streszczenie

Edukacja jest tym obszarem w życiu człowieka, który nie tylko potrzebuje zagospodarowania, lecz ona sam w swej złożoności „zagospodarowuje” wielorakie struktury osobowości człowieka, przyczyniając się do jego rozwoju. Owo doskonalenie szczególnie dotyczy pracowników służb społecznych i uwidacznia się w koniecznych kompetencjach pedagogicznych z uwzględnieniem ich interdyscyplinarności, zważywszy na dynamikę współczesnej polityki społecznej w konstelacji przemian globalizacyjnych.

New pedagogical competence of social workers a challenge to changes of the modern world

Summary

Education is the area in the life of man, who not only needs development, but he alone in his complexity „manages” multiple personality structures, contributing to his development. This improvement concerns particularly social workers and is reflected in the necessary pedagogical competence with respect to their interdisciplinarity, given the dynamics of contemporary social policy in the constellation of globalization changes.