

Ewa WEBER
Urząd Miasta Zabrze

EFEKTYWNOŚĆ PRACY SOCJALNEJ W ŚRODOWISKU LOKALNYM

Streszczenie. W artykule przedstawiono podstawowe zagadnienia związane z zakresem pracy socjalnej. Ponadto, zaprezentowano cel pracy socjalnej i omówiono w jakich kierunkach ona zmierza. W części empirycznej przedstawiono wybrane elementy badania przeprowadzonego w kwietniu 2013 roku wśród pracowników socjalnych Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Zabrzu. Celem badania była analiza wpływu pracy socjalnej na usamodzielnienie się materialne świadczeniobiorców. Zbadane zostały również elementy mające wpływ na lepsze funkcjonowanie ośrodka pomocy społecznej i pracy socjalnej.

Słowa kluczowe: praca socjalna, pracownik socjalny, współpraca, zarządzanie, instytucje, lokalne środowisko.

EFFECTIVENESS OF SOCIAL WORK IN LOCAL ENVIRONMENT

Summary. This article presented basic issues related to the scope of social work. Moreover, purpose of social work was presented and discussed it was what directions social work should go. In the empirical part some elements of a survey conducted in April 2013 among the social workers of the Family Welfare Centre in Zabrze were presented. The aim of this study was to analyze the influence of social work on the financial independence of beneficiaries. Elements affecting better running of the social welfare centre and the social work were also examined.

Key words: social work, social worker, cooperation, management, institutions, local environment.

1. Wprowadzenie

Pomoc społeczna jako instytucja polityki społecznej państwa, realizowana i w coraz większym stopniu finansowana przez samorządy lokalne stanowi jedną z najważniejszych dziedzin zarówno społecznych, jak i ekonomicznych. Przy skromnych budżetach samorząd musi zadbać o skuteczne rozwiązania, które spowodują, że pomoc społeczna nie będzie stanowić jedynie statystyki wypłaconych świadczeń czy też przyjętych wniosków o udzielenie pomocy, ale będzie skutecznie realizować zadania na rzecz materialnego usamodzielnienia świadczeniobiorców.

2. Model pracy socjalnej

Termin **praca socjalna** oficjalnie funkcjonuje od 1917 roku, kiedy to pojawił się on w nazwie amerykańskiego stowarzyszenia National Conference of Social Work¹. Działalność służąca niesieniu pomocy ludziom potrzebującym ma jednakże za sobą wielowiekową tradycję. Do przełomu wieków XIX i XX nie była to wprawdzie działalność ściśle zawodowa, ale nie oznacza to oczywiście, że była ona całkowicie nieskuteczna. Kolejne stulecia przynosiły ewolucję form tej działalności, która zaczęła się od opieki i pomocy wzajemnej w ramach rodziny wielopokoleniowej, a doprowadziła do ukształtowania zawodu pracownika socjalnego, jako profesjonalisty od pomagania.

Jak wynika z literatury przedmiotu *praca socjalna realizowana ma być zatem przede wszystkim w ramach pomocy społecznej: środowiskowej (w miejscu zamieszkania) oraz instytucjonalnej. Obejmuje ona wszelkiego rodzaju poradnictwo prawne, ekonomiczne, psychologiczne, pedagogiczne, a także pomoc w prawidłowym załatwieniu konkretnych trudnych spraw życiowych*². Pracownicy socjalni, jako profesjonalści realizujący wymienione w ustawie zadania, stanowią zatem podstawową kadrę instytucji pomocy społecznej, choć mogą być zatrudniani, także w coraz liczniej powstających organizacjach pozarządowych, stowarzyszeniach i wszelkich instytucjach, których zadaniem statutowym jest pomoc potrzebującym.

Charakteryzując pracę socjalną jako zawód należy jeszcze zwrócić uwagę na **cele**, jakie stawiane są przed tego rodzaju działalnością profesjonalną. Jak pisze L. Selerzyńska-Martela³

¹ Por. Wódz K.: *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Warszawa 1996, s. 15.

² Firlit-Fesnak G., Szatur-Jaworska B.: *Leksykon pojęć socjalnych*, Warszawa 1995, s. 21.

³ Selerzyńska-Martela L.: *Strategiczny model pracy socjalnej w aspekcie kompleksowego zarządzania jakością*, [w:] *Wyzwania w zarządzaniu pomocą społeczną i opieką medyczną. Aspekty psychospołeczne*

Celem pracy socjalnej jest wspieranie lub odtwarzanie, odbudowa relacji między jednostkami a społeczeństwem z korzyścią dla obu stron, co w konsekwencji ma doprowadzić do wzrostu jakości życia wszystkich obywateli [...].

Z czasem praca socjalna doczekała się definicji ustawowej w prawodawstwie polskim, należy wcześniej wspomnieć, że „Nowa międzynarodowa definicja pracy socjalnej przyjęta została przez Zgromadzenie Ogólne Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych w Montrealu, w Kanadzie w lipcu 2000 r. Zgodnie z założeniami tej definicji praca socjalna jest to zawodowa działalność, która promuje społeczne zmiany, rozwiązywanie problemów we wzajemnych ludzkich relacjach oraz wzmocnienie i wyzwolenie ludzi w celu osiągnięcia przez nich dobrostanu. Praca socjalna to działanie, które jest realizowane na rzecz ludzi, w tym na rzecz pojedynczych osób, rodzin, grup oraz społeczności lokalnych. W zależności od rodzaju klienta określono trzy podstawowe metody pracy socjalnej, są to: metoda prowadzenia indywidualnego przypadku, metoda pracy grupowej oraz metoda środowiskowa–metoda organizowania społeczności lokalnej”⁴.

Należy również zwrócić uwagę na fakt, że „w ostatnich kilkunastu latach w Polsce można zaobserwować daleko idącą profesjonalizację zawodu pracownika socjalnego. Proces zmian został zapoczątkowany w latach 90. XX wieku wprowadzeniem nowej *Ustawy z dnia 29 listopada 1990 r. o pomocy społecznej* (wcześniej funkcjonowała *Ustawa o opiece społecznej z 16 sierpnia 1923 r.*, na podstawie której pomoc społeczna pozostawała w kompetencjach Ministra zdrowia i opieki społecznej, będąc dziedziną mocno niedoinwestowaną). Kolejna Ustawa⁵ została uchwalona w 2004 r. i zapoczątkowała funkcjonowanie narzędzia kontraktu socjalnego”⁶.

Zgodnie z cytowaną Ustawą o pomocy społecznej⁷, pracownikiem socjalnym może być osoba, która ma dyplom uzyskania tytułu zawodowego w zawodzie pracownik socjalny, dyplom wyższej szkoły zawodowej o specjalności praca socjalna lub ukończone studia wyższe o specjalności praca socjalna na jednym z kierunków: pedagogika, politologia, psychologia, socjologia lub nauki o rodzinie. Zasady przyznawania stopni oraz komisje powołane do tego celu zostały również określone w cytowanej Ustawie.

i pedagogiczne. Czapki M. (red.), Górnośląska Wyższa Szkoła Pedagogiczna w Mysłowicach, Mysłówice 2011, s. 21-22.

⁴ Dunajska A., Stawicki A., Romaszkiwicz B.: Pojęcie i metody pracy socjalnej, [w:] Praca socjalna w środowisku lokalnym. Praktyczne informacje na temat edukowania i aktywizowania społeczności lokalnej. Wydawnictwo Verlag Dashofer Sp. z o.o., Warszawa 2005, s. 7.

⁵ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tj. Dz. U. Nr 64, poz. 593 z 2004 r. z późn. zm.).

⁶ Gierek P.: Prestiż zawodu pracownika socjalnego w polskim systemie pomocy społecznej, [w:] Rola Pracy socjalnej w przeciwdziałaniu zjawisku wykluczenia społecznego. Błasiak, D., Piątkowska-Lipka I. (red.), Katowice 2012, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Województwa Śląskiego, s. 34.

Na podstawie art. 116 ust. 1 ustawy o pomocy społecznej można stwierdzić, że znacznie ograniczony został dostęp do zawodu pracownika, gdyż od 2003 roku pracownikami socjalnymi mogą być tylko osoby, które ukończyły kierunek praca socjalna.

Zgodnie z obecnie obowiązującymi przepisami do zadań pracownika socjalnego należy w szczególności⁸: praca socjalna, dokonywanie analizy i oceny zjawisk, udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych, pomoc w uzyskaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa.

Po zapoznaniu się z literaturą oraz przepisami prawa można stwierdzić, że sposób wykonywania tej pracy, a także zakres zadań, jaki powierza się pracownikom socjalnym ulega ciągłym zmianom i przeobrażeniom dostosowując się do otaczającej nas rzeczywistości.

Jak pisze A. Kaintoch⁹ *W ostatnich latach rola pracownika socjalnego znacznie ewoluowała. Proces ten trwa nadal. W efekcie przemian pracownik socjalny stopniowo przestaje być tylko urzędnikiem od zasiłków, a staje się prawdziwym pomagaczem – osobą, która nie tylko wspiera, ale równocześnie i wymaga.*

Mając na uwadze potrzeby występujące w zakresie pomocy społecznej, należy podkreślić, iż *„od pracownika socjalnego wymaga się kreatywności. Wraz z wprowadzeniem kontraktu socjalnego jako formy pomocy potrzebującym, zmieniła się także w sposób istotny rola pracownika. Stał się współpracownikiem klienta, partnerem w realizacji zadań kontraktowych*¹⁰.

Wraz z upływem czasu i pozyskiwanym doświadczeniem poszukiwane są coraz to nowsze metody pracy z klientem. Do jednej z nich można zaliczyć coaching. Praca z klientem metodą coachingu wymaga dużej aktywności ze strony pracownika socjalnego i nie da się stworzyć jednego, sprawdzonego sposobu postępowania z klientem. Mając na względzie odmienność klientów, zadaniem coacha jest dostosowanie narzędzi do potrzeb klienta tak, aby były one odpowiednie dla danej osoby na określonym etapie coachingu.

⁷ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tj. Dz. U. Nr 64, poz. 593 z 2004 r. z późn. zm.), art. 116, ust.1

⁸ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tj. Dz. U. Nr 64, poz. 593 z 2004 r. z późn. zm.), art. 119, ust.1

⁹ Kaintoch A.: Opracowanie planu pracy – wyzwanie dla klienta i pracownika socjalnego, [w:] Rola Pracy socjalnej w przeciwdziałaniu zjawisku wykluczenia społecznego. Błasiak D., Piątkowska-Lipka I. (red.), Katowice 2012, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Województwa Śląskiego, s. 90.

¹⁰ Cybulska R., Żolnierczyk E.: Znaczenie kontraktu socjalnego w działaniu pomocy społecznej, [w:] Specyfika zarządzania w pomocy społecznej i opiece zdrowotnej. Aspekty psychospołeczne i pedagogiczne, Czapka M., Dłucik M. (red.), Górnośląska Wyższa Szkoła Pedagogiczna w Mysłowicach, Mysłowice 2010, s. 53.

3. Metoda i wyniki badań

W celu ustalenia czynników mających wpływ na skuteczność lub ograniczenia w pracy socjalnej, oceny działania pomocy społecznej i proponowanych kierunków zmian, w kwietniu 2013 roku przeprowadzono badanie ankietowe¹¹ wśród pracowników socjalnych zatrudnionych w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Zabrze. Ankietę skierowano do 93 pracowników, natomiast w badaniu wzięło udział 83 respondentów, co stanowi 89,3% badanej populacji. Ankieta składa się z 22 pytań z czego: 9 pytań ma charakter otwarty, 12 pytań zamknięty, przy czym ostatnie pytanie to dane metryczkowe. Konstrukcja pytań ma na celu uzyskanie odpowiedzi w zakresie oceny funkcjonowania pomocy społecznej w kraju oraz na poziomie środowiska lokalnego, wskazanie przez ankietowanych mocnych i słabych stron działalności ośrodka i gminy, w której pracują. Ponadto, ważnym elementem badania jest uzyskanie informacji na temat oceny osób, które się usamodzielniły materialnie oraz pozyskanie informacji dotyczącej sposobu i zakresu pracy socjalnej nakierowanej na efektywne działanie, którego efektem końcowym jest właśnie usamodzielnienie klienta pomocy społecznej. Jednocześnie zweryfikowane zostanie przygotowanie kadr DPPS działających na terenie badanej gminy, a wymienionych w ankiecie jednostek do współpracy z Miejskim Ośrodkiem Pomocy w Rodzinie w Zabrze, z punktu widzenia respondentów.

Dane społeczno-demograficzne zgromadzone w trakcie sondażu opinii pracowników socjalnych Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Zabrze wskazują, iż w badaniu ankietowym wzięło udział 70 kobiet, tj. 84,3%, oraz 12 mężczyzn, czyli 14,5%, natomiast 1 osoba (1,2%) nie podała swojej płci.

Wiek badanych pracowników można określić w następujących przedziałach:

- 9,6% to osoby poniżej 30 roku życia,
- 53,0% deklaroowało wiek w przedziale 31-40 lat,
- 32,5% badanych, to osoby w wieku 41-55 lat,
- 2,4% było w wieku 56-65 lat,
- 0% ankietowanych było powyżej 65 roku życia,
- 2,4% badanych nie podało swojego wieku.

Struktura deklarowanego wykształcenia badanych pracowników socjalnych MOPR w Zabrze ma następujący rozkład danych:

- średnie: 26,5%,
- wyższe zawodowe: 10,8%,

¹¹ Badania własne, ilościowe.

- pełne wyższe (mgr, inż., dr): 61,5%,
- brak danych: 1,2%.

Badano także kierunkowe specjalistyczne przygotowanie zawodowe, które określają niżej podane deklaracje pracowników objętych badaniem:

- pracownicy socjalni: 69,9%,
- pedagodzy: 18,1%,
- socjolodzy: 18,1%,
- specjaliści resocjalizacji: 10,8%,
- inne kwalifikacje: 7,2%.

4. Wyniki badań

W celu ustalenia, co pracownicy socjali uważają za najważniejszy element dobrego funkcjonowania Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie poproszono ich o wskazanie, co najwyżej trzech powodów (z dziewięciu obecnych na liście odpowiedzi, tabela 1)¹².

Tabela 1

Opinie pracowników socjalnych dotyczące najważniejszych elementów mających wpływ na dobre funkcjonowanie Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Zabrze (% odpowiedzi)

Co Pan(i) uważa za najważniejszy element dobrego funkcjonowania Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Zabrzu?	WYKSZTAŁCENIE									Ogółem (%)
	Średnie (%)			Wyższe zawodowe (%)			Pełne wyższe (%)			
	O	K	M	O	K	M	O	K	M	
Przyjęty sposób zarządzania	9,4	10,2	0,0	4,0	4,0	0,0	9,8	8,3	17,4	9,0
Przygotowanie pracowników socjalnych	32,1	34,7	0,0	32,0	32,0	0,0	24,2	25,7	17,4	27,1
Praca indywidualna	7,5	6,1	25,0	12,0	12,0	0,0	7,6	8,3	4,3	8,1
Praca zespołowa	30,2	28,6	50,0	20,0	20,0	0,0	22,0	22,0	21,7	23,8
Informowanie o efektach działania	1,9	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0	2,8	4,3	2,4
Zwracanie uwagi na nieprawidłowości i omawianie ich w celu uniknięcia błędów na przyszłość	7,5	8,2	0,0	12,0	12,0	0,0	15,9	16,5	13,0	13,3
Przejrzyste określenie zasad funkcjonowania DPPS	7,5	6,1	25,0	8,0	8,0	0,0	12,1	11,9	13,0	10,5
Działanie władz lokalnych	3,8	4,1	0,0	8,0	8,0	0,0	3,0	3,7	0,0	3,8
Inne	0,0	0,0	0,0	4,0	4,0	0,0	2,3	0,9	8,7	1,9
Razem:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Źródło: opracowanie własne.

¹² Pytanie miało charakter częściowo otwarty, z możliwością wskazania na inne powody niż wymienione.

Do najważniejszych elementów mających wpływ na dobre funkcjonowanie Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Zabrze respondenci zaliczyli:

- przygotowanie pracowników socjalnych (27,1%),
- pracę zespołową (23,8%),
- zwracanie uwagi na nieprawidłowości i omawianie ich w celu uniknięcia błędu na przyszłość (13,3%).

Należy zwrócić uwagę, że jeśli chodzi o pierwsze dwa kryteria wybrane przez respondentów wyniki ukształtowały się niezależnie od wykształcenia. Badani pracownicy MOPR-u w Zabrze wskazują, że najistotniejszym elementem mającym wpływ na dobre funkcjonowanie ww. jednostki mają przygotowanie pracowników socjalnych, a także praca zespołowa. Oznacza to, że im więcej zainwestujemy w szkolenia oraz inne mechanizmy mające wpływ na przygotowanie pracownika socjalnego, tym bardziej zwiększymy efektywność działania jednostki, w której są zatrudnieni. Badani pracownicy podkreślają również rolę pracy zespołowej, która jest konieczna nie tylko w ramach danej jednostki, ale jak to wynika z prowadzonych badań, również współpracy z innymi jednostkami i stopniem przygotowania ich kadry. Na trzeciej pozycji znalazło się kryterium dotyczące zwracania uwagi na nieprawidłowości i omawianie ich w celu uniknięcia błędu na przyszłość, gdyż tak uznały osoby z wykształceniem wyższym zarówno zawodowym, jak i pełnym. Może to wynikać z innego sposobu postrzegania informacji o błędzie. Osoby z wyższym wykształceniem mogą taką informację potraktować jako element do doskonalenia i nie odbierać tej informacji osobiście. W przypadku osób z wykształceniem średnim, które mają obecnie znacznie większe problemy na rynku pracy, taka informacja może być odbierana jako zwrócenie uwagi na własny błąd i wówczas takiej informacji nie odbiera się jako elementu wpływającego na budowanie wyższego poziomu funkcjonowania organizacji. Badanie to pozwoliło na ustalenie obszarów, na które kierownictwo powinno zwrócić największą uwagę chcąc osiągać najlepsze efekty w kierowaniu jednostką i jak najlepsze wyniki w obsłudze klienta, która w przypadku pomocy społecznej powinna zaowocować w postaci rosnącej liczby osób trwale usamodzielnionych. Należy również zwrócić uwagę, że duży wpływ na efektywność działania badanej jednostki ma przejrzyste określenie zasad funkcjonowania DPPS-u (10,5%) i niewiele wynikiem odbiega od kolejnego wybranego przez pracowników kryterium – przyjętego sposobu zarządzania (9,0%). Oznacza to, że pracownikom zależy na tych kryteriach i czują się dobrze w organizacji o jasno określonych zasadach.

Mając na uwadze powyższe wyniki badań, które pokazały, że dobre przygotowanie pracowników socjalnych (27,1%) może mieć znaczący wpływ na jakość funkcjonowania jednostki, niezwykle ważne wydaje się kolejne pytanie, jakie zadano respondentom. Jednym z elementów, który wpływa na sprawne funkcjonowanie organizacji jest wymiana

doświadczeń i „dobrych praktyk”. Dlatego też poproszono respondentów o wybranie jednej z sześciu odpowiedzi. Dane te przedstawiono w tabeli 2.

Tabela 2

Opinie respondentów dotyczące wymiany doświadczeń
pomiędzy DPPS-ami w Zabrze (% odpowiedzi)

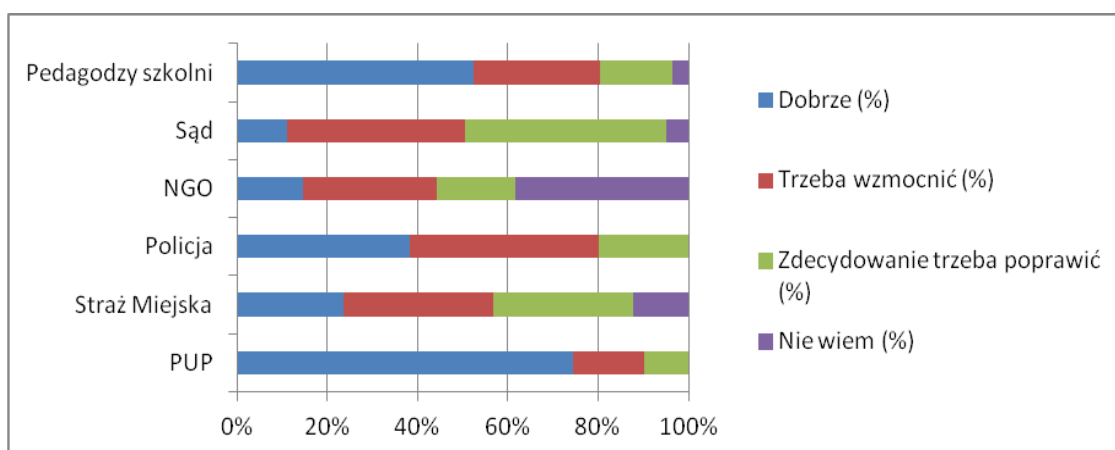
Czy pomiędzy DPPS-ami następuje wymiana doświadczeń?	STAŻ PRACY OGÓLEM												Ogółem (%)
	10 lat i poniżej (%)			11-20 lat (%)			21-30 lat (%)			powyżej 30 lat (%)			
	O	K	M	O	K	M	O	K	M	O	K	M	
Następuje stała wymiana doświadczeń	25,8	25,0	33,3	8,8	10,3	0,0	20,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,7
Zdarza się sporadycznie	12,9	8,3	33,3	23,5	24,1	20,0	10,0	10,0	0,0	37,5	42,9	0,0	19,3
Wymiana doświadczeń następuje na poziomie kadry kierowniczej	38,7	41,7	33,3	52,9	51,7	60,0	50,0	50,0	0,0	62,5	57,1	100,0	48,2
Nie ma takiej potrzeby	3,2	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2
Nie występuje	9,7	12,5	0,0	11,8	10,3	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	8,4
Nie orientuję się	9,7	8,3	0,0	2,9	3,4	0,0	20,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,2
Razem:	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Źródło: Opracowanie własne.

Tylko jedna osoba zaznaczyła odpowiedź „Nie ma takiej potrzeby” i ten wynik można uznać za bardzo dobry dla organizacji, gdyż wymiana doświadczeń jest jednym z niezbędnych elementów mających wpływ na sprawny i skuteczny rozwój organizacji. Uzyskany wynik sugeruje również inny wniosek. W organizacji wyraźnie postawiono na wymianę informacji na poziomie kadry kierowniczej, gdyż (48,2%) respondentów wybrało taką odpowiedź. Warto jednak zwrócić uwagę jak kształtują się te odpowiedzi wg kryterium „Staż pracy ogółem”. Osoby z najkrótszym stażem pracy ogółem (10 lat i poniżej) wykazują największą aktywność i pomimo faktu, że również najwyżej, bo w 38,7% odpowiedzi zadeklarowały odpowiedź odnoszącą się do wymiany doświadczeń na poziomie kadry kierowniczej, to 25,8% respondentów stwierdziła, że taka wymiana następuje stale, a to oznacza, że wymieniają się doświadczeniem również sami pomiędzy sobą i pracownikami innych DPPS-ów. Zupełnym przeciwieństwem są zasady funkcjonowania zadeklarowane przez respondentów ze stażem pracy powyżej 30 lat, gdyż nikt z badanych nie wybrał tej odpowiedzi, a wręcz w 37,5% ankietowani twierdzili, że taka wymiana występuje sporadycznie. Taki wybór odpowiedzi

może wynikać z mniejszej dociekliwości albo wręcz przeciwnie z większego poszanowania zasad przyjętych w organizacji, gdyż najwyżej, bo 62,5% respondentów zadeklarowała, że wymiana ta następuje na poziomie kadry kierowniczej. Aktywna okazuje się również grupa osób ze stażem pracy ogółem 21-30 i utrzymuje się na podobnym poziomie, co najmłodszy stażem (20%). W tym przypadku aktywność ta może wynikać z dobrej i długoletniej współpracy pomiędzy pracownikami i zapewne ma dodatni wpływ na rozwój organizacji, a przede wszystkim na lepszą i efektywniejszą obsługę klienta. Stosowanie dobrej komunikacji w organizacji jest jednym z trudniejszych zadań i wymaga wielekierunkowych działań.

Na jakość funkcjonowania pomocy społecznej w środowisku lokalnym ma wpływ nie tylko praca Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie i zatrudnionych w nim pracowników socjalnych, ale również duże znaczenie ma praca i współpraca innych jednostek organizacyjnych gminy, jak również instytucji funkcjonujących na terenie miasta. W celu zdiagnozowania przygotowania pracowników innych jednostek czy też instytucji do współpracy z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Rodzinie pracownikom socjalnym zadano pytanie, którego wynik ilustruje graficznie wykres 1.



Rys. 1. Przygotowanie kadr do współpracy z MOPR-em na terenie Gminy Zabrze w świetle opinii pracowników socjalnych (% odpowiedzi)

Fig. 1.

Źródło: Opracowanie własne.

Respondenci zapytani o przygotowanie kadr do współpracy z MOPR-em na terenie gminy Zabrze na najwyższym poziomie ocenili przygotowanie pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Zabrzu, gdyż wynik dla odpowiedzi „dobrze” ukształtował się na poziomie 74,4%, również wysoką ocenę otrzymali pedagodzy szkolni, 52,4% respondentów wybrało odpowiedź „dobrze”. Pomimo dobrej oceny przygotowania kadr Policji 38,3%, przeważała jednak nieznacznie odpowiedź „trzeba wzmocnić”, gdyż 42% respondentów dokonało takiej oceny. Przygotowanie kadr w zabrzańskiej policji i tak zostało ocenione wyżej, niż

przygotowanie kadr w policji katowickiej, gdyż wynik dla odpowiedzi „dobrze” w Katowicach wyniósł 22,5%¹³.

Respondenci uznali, iż „trzeba wzmocnić” przygotowanie kadr i to znacząco, gdyż z wyników badania wynika, iż:

- w 42% odpowiedź dotyczyła pracowników Policji,
- w 39,5% odpowiedź dotyczyła pracowników Sądu,
- w 33,3% odpowiedź dotyczyła pracowników Straży Miejskiej,
- w 29,4% odpowiedź dotyczyła pracowników NGO.

Badani nie tylko uznali, że trzeba wzmocnić przygotowanie kadr, ale w dwóch przypadkach znaczący procent został wskazany dla odpowiedzi „zdecydowanie trzeba poprawić” i dotyczył dwóch poprzednio wymienianych już instytucji: Straży Miejskiej 30,9% i Sądu 44,4%. W największym stopniu badani pracownicy nie potrafili ocenić, osób pracujących w NGO, gdyż (38,2%) respondentów zaznaczyła taką odpowiedź. Niewątpliwie wyniki tego badania pokazują obszary do doskonalenia kadr i to wielokierunkowo, a także potrzebę większej współpracy pomiędzy tymi instytucjami, w celu wymiany informacji o brakach i elementach mogących mieć wpływ na poprawę jakości wykonywanej pracy socjalnej, a także ocenę całego systemu pomocy społecznej.

5. Wnioski

W wyniku przeprowadzonych badań można stwierdzić, że na efektywność pracy socjalnej mają wpływ nie tylko postawy i zachowania pracowników, ale również takie elementy, jak: wewnętrznie ustalona kultura organizacji, współpraca z różnymi instytucjami, współpraca z organizacjami pozarządowymi. Dlatego też, bardzo ważne jest organizowanie różnego rodzaju spotkań z podmiotami współpracującymi w zakresie pomocy społecznej i prowadzenie warsztatów w postaci tzw. dobrych praktyk, na których następuje wymiana doświadczeń i pogłębianie wiedzy na dany temat. Prowadzenie takich warsztatów przez pracowników socjalnych pozwoliłoby na ustalenie takich reguł współpracy, które w przyszłości mogą zaowocować zwiększeniem skuteczności w usamodzielnianiu klientów. Ponadto mając na uwadze delikatność materii jaką zajmuje się pracownik socjalny, powinno

¹³ Bartoszek A.: Interwencja socjalna z perspektywy praktyk organizacyjnych i współpracy z instytucjami wsparcia społecznego w Katowicach w opinii pracowników MOPS-u, [w:] Instytucje wsparcia a monitoring problemów społecznych w Katowicach - księga dobrych praktyk. Bartoszek A., Czekał K., Faliszek K., Niesporek A., Trawkowska D.: Człowiek – Najlepsza inwestycja. Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Katowice 2012, s. 181.

się zadbać o jego stały proces kształcenia i doskonalenia umiejętności tzw. „miękkich”, gdyż to głównie one przekładają się na efektywność w pracy z klientem.

Bibliografia

1. Bartoszek A.: Interwencja socjalna z perspektywy praktyk organizacyjnych i współpracy z instytucjami wsparcia społecznego w Katowicach w opinii pracowników MOPS-u, [w:] Bartoszek A., Czekaj K., Faliszek K., Niesporek A., Trawkowska D.: Instytucje wsparcia a monitoring problemów społecznych w Katowicach – księga dobrych praktyk. Człowiek – Najlepsza inwestycja. Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Katowice 2012.
2. Cybulska R., Żołnierczyk E.: Znaczenie kontraktu socjalnego w działaniu pomocy społecznej, [w:] Czapka M., Dłucik M. (red.): Specyfika zarządzania w pomocy społecznej i opiece zdrowotnej. Aspekty psychospołeczne i pedagogiczne. Górnośląska Wyższa Szkoła Pedagogiczna w Mysłowicach, Mysłowice 2010.
3. Dunajska A., Stawicki A., Romaszkiwicz B.: Pojęcie i metody pracy socjalnej, [w:] Praca socjalna w środowisku lokalnym. Praktyczne informacje na temat edukowania i aktywizowania społeczności lokalnej. Wydawnictwo Verlag Dashofer Sp. z o.o., Warszawa 2005.
4. Firlit-Fesnak G., Szatur-Jaworska B.: Leksykon pojęć socjalnych, Warszawa 1995.
5. Gierek P.: Prestiż zawodu pracownika socjalnego w polskim systemie pomocy społecznej, [w:] Błasiak D., Piątkowska-Lipka I. (red.): Rola Pracy socjalnej w przeciwdziałaniu zjawisku wykluczenia społecznego. Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Województwa Śląskiego, Katowice 2012.
6. Kaintoch A.: Opracowanie planu pracy – wyzwanie dla klienta i pracownika socjalnego, [w:] Błasiak D., Piątkowska-Lipka I. (red.): Rola Pracy socjalnej w przeciwdziałaniu zjawisku wykluczenia społecznego. Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Województwa Śląskiego, Katowice 2012.
7. Selerzyńska-Martela L.: Strategiczny model pracy socjalnej w aspekcie kompleksowego zarządzania jakością, [w:] Czapka M. (red.): Wyzwania w zarządzaniu pomocą społeczną i opieką medyczną. Aspekty psychospołeczne i pedagogiczne. Górnośląska Wyższa Szkoła Pedagogiczna w Mysłowicach, Mysłowice 2011.
8. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tj. Dz. U. Nr 64, poz. 593 z 2004 r. z późn. zm.).
9. Wódcz K.: Praca socjalna w środowisku zamieszkania, Warszawa 1996.

10. Zasada-Chorab A.: Kształcenie i doskonalenie zawodowe jako wyznacznik profesjonalnej pomocy wobec osób wykluczonych społecznie, [w:] Błasiak D., Piątkowska-Lipka I. (red.): Rola Pracy socjalnej w przeciwdziałaniu zjawisku wykluczenia społecznego. Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej Województwa Śląskiego, Katowice 2012.

Abstract

As a result of the research conducted it may be stated that the social work efficiency is affected by not only the employee behavior and attitudes but also by such elements as: corporate culture internally determined, cooperation with various institutions, cooperation with non-governmental organizations. Therefore, it is very important to organize a different kind of meetings with the subjects dealing with social assistance and conducting workshops in a form of so called good practice during which an exchange of experiences and knowledge extension takes place on a particular subject. Conducting such workshops by the social workers would enable determining such cooperation rules that in future could bring efficiency increase in becoming independent for the customers. Moreover, considering vulnerability of the matter that the social worker deals with, they should have a continuous process of education and so called soft skills improvement provided, as these mainly translate into efficiency in working with the customer.