

Praca pracownika socjalnego opiera się na idei niesienia pomocy i wsparcia osobom, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej i są zagrożone wykluczeniem społecznym. Niestety jest ona bardzo często mylnie sprowadzona jedynie do obsługi świadczeń socjalnych i działań administracyjnych, choć w rzeczywistości obejmuje również szereg innych złożonych czynności składających się na całościowy proces rozwoju społecznego oraz wyrównywania szans.

Każdy pracownik socjalny pracuje przede wszystkim w oparciu o ustawę o pomocy społecznej. W zależności od zadań, które pracownik socjalny realizuje, pracuje również w oparciu o inne ustawy, tj.:

- ustawę o wspieraniu rodziny i systemu pieczy zastępczej,
- ustawę o przeciwdziałaniu przemocy domowej,
- ustawę o ochronie zdrowia psychicznego,
- Kodeks rodzinny i opiekuńczy,
- ustawę o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi,
- ustawę o dodatkach mieszkaniowych,
- ustawę o świadczeniach rodzinnych,
- ustawę o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanej ze środków publicznych,
- ustawę o zatrudnieniu socjalnym,
- Kodeks postępowania administracyjnego.

Rolą każdego pracownika socjalnego jest okazanie odpowiedniego wsparcia osobie/rodzinie i doprowadzenie do takiego stanu, w którym osoba/rodzina będzie mogła rozwiązywać swoje problemy oraz prawidłowo funkcjonować w społeczeństwie.

W Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Sosnowcu na dzień 5 marca 2024 r. zatrudnionych było 111 pracowników socjalnych wykonujących zadania na podstawie ustawy o pomocy społecznej. Pracownicy socjalni są zatrudnieni w:

- Dziale Pomocy Środowiskowej – 47 pracowników,
- Zespole Pracy Socjalnej – 16 pracowników,
- Zespole ds. Usług – 23 pracowników,
- Zespole ds. Przeciwdziałania Przemocy Domowej – 8 pracowników,
- Dziale ds. Rodzin – 3 pracowników,
- Dziale ds. Pozyskiwania Funduszy Zewnętrznych – 12 pracowników,
- Klubie Integracji Społecznej – 2 pracowników.

Rola i zadania

W Dziale Pomocy Środowiskowej funkcjonuje pięć Sekcji Pomocy Środowiskowej, w których pracownicy socjalni wykonują swoje zadania związane z prowadzeniem postępowań administracyjnych w sprawie świadczeń (pieniężnych i niepieniężnych) z pomocy społecznej, z wyłączeniem postępowań

zastrzeżonych dla Działu ds. Rodzin oraz z wyłączeniem czynności realizowanych przez Zespół ds. Usług.

Do zadań pracowników socjalnych w Sekcjach Pomocy Środowiskowej należy m.in.:

- przeprowadzanie wywiadów środowiskowych poza siedzibą jednostki,
- rzetelne gromadzenie dokumentacji, dokonywanie analizy, diagnozy, ustalenia przyczyn trudnej sytuacji osoby/rodziny, ustalenia rodzaju, wysokości i okresu na jaki świadczenia z pomocy społecznej mogą być przyznane w oparciu o ocenę:
 - zasobów osoby/rodziny jakie mogą być wykorzystane do poprawy trudnej sytuacji życiowej,
 - uprawnień wpływających na poprawę sytuacji życiowej,
 - możliwości pozwalających na wykorzystanie własnych zasobów i uprawnień,
 - zakresu współdziałania,
 - wykorzystania przyznanych uprzednio świadczeń,
 - wpływu przyznanych i planowanych świadczeń na zmianę funkcjonowania osoby/rodziny,
 - współpracę z pracownikiem zespołu pracy socjalnej,
- realizacja pracy socjalnej poza siedzibą jednostki w sytuacjach wymagających niezwłocznego działania zgodnie z celami pomocy społecznej, nie wymagających metodycznego postępowania,
- udzielanie informacji, wskazówek, porad i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, rodzinom, grupom i społecznościom,
- udzielanie pomocy w uzyskaniu dla osób lub rodzin będących w trudnej sytuacji życiowej specjalistycznego poradnictwa, terapii lub innych form pomocy w zakresie możliwości rozwiązywania problemów przez różne instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe,
- przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych na zlecenie komórek organizacyjnych Ośrodka lub innych podmiotów oraz wywiadów alimentacyjnych,
- przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych w sprawach ustalania uprawnień do bezpłatnych świadczeń zdrowotnych,
- prowadzenie postępowań w sprawie odpłatności za pobyt dziecka w pieczy zastępczej w stosunku do osób korzystających ze świadczeń pomocy społecznej,
- potwierdzanie sprawowania opieki faktycznej nad osobą uprawnioną do renty socjalnej na podstawie przepisów o rencie socjalnej,
- wskazywanie kandydata na opiekuna prawnego lub kuratora na polecenie sądu opiekuńczego.

W Dziale Pomocy Środowiskowej wyodrębniono również stanowiska pracownika socjalnego pierwszego kontaktu. Zadaniem Pierwszego Kontaktu jest profesjonalne potraktowanie osoby zgłaszającej się po pomoc lub osoby zgłaszającej przypadek wymagający pomocy. Pracownicy Pierwszego Kontaktu zobowiązani są do prowadzenia działań ukierunkowanych na zapewnienie skutecznej i skoordynowanej pomocy osobom i rodzinom ubiegającym się o wsparcie MOPS. Celem

podejmowanych działań (udzielanych informacji) jest pomoc w uzyskaniu przez osobę/rodzinę wsparcia adekwatnego do potrzeb udzielanego przez Zespół Pracy Socjalnej, Sekcje Pomocy Środowiskowej, Zespół ds. Usług i Zespół ds. Przeciwdziałania Przemocy Domowej. Pierwszy Kontakt odpowiedzialny jest za udzielenie informacji osobie zgłaszającej, po przeprowadzeniu wstępnej rozmowy, do której komórki organizacyjnej powinna się zwrócić w swojej sprawie.

Zespół Pracy Socjalnej skupia swoją uwagę przede wszystkim na pracy z osobą/rodziną w oparciu o założenia czystej pracy socjalnej, która jest rozumiana jako zespół metodycznych czynności mających na celu pomoc osobom/rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskaniu zdolności prawidłowego funkcjonowania w społeczeństwie. Celem pracy socjalnej jest zmiana, która spowoduje poprawę (lub przynajmniej nie pogorszenie) sytuacji/funkcjonowania osoby/rodziny. Jednym z głównych czynników zmiany jest relacja pomocowa między osobą a pracownikiem socjalnym, będąca fundamentem pracy socjalnej, niezależnie od podejścia teoretycznego czy stosowanej metody.

Głównymi zadaniami pracownika socjalnego Zespołu Pracy Socjalnej są:

- udzielanie informacji, wskazówek, porad i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, rodzinom, grupom i społecznościom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej lub zaspokajając niezbędne potrzeby życiowe,
- pomoc w uzyskaniu dla osób lub rodzin będących w trudnej sytuacji życiowej specjalistycznego poradnictwa, terapii lub innych form pomocy w zakresie możliwości rozwiązywania problemów przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe,
- współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania problemów oraz skutków negatywnych zjawisk społecznych, łagodzenie konsekwencji ubóstwa,
- organizowanie różnorodnych form pomocy, w szczególności z wykorzystaniem projektów socjalnych,
- przygotowywanie wniosków do sądu w oparciu o ustawę o ochronie zdrowia psychicznego,
- przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych oraz przygotowywanie wniosków o asystenta rodziny zgodnie z ustawą o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej,
- przygotowywanie pism do sądu o wgląd w sytuację rodziny,
- składanie sądowi opiekuńczemu sprawozdań z pracy z rodziną biologiczną zgodnie z przepisami kro,
- realizacja zadań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu przemocy domowej,
- organizacja i promowanie wolontariatu,
- pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych.

Głównym zadaniem pracownika socjalnego pracującego w Zespole ds. Usług jest pomoc osobom, znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej spowodowanej m.in. przez: ubóstwo, bezdomność, bezrobocie, niepełnosprawność, długotrwałą chorobę, uzależnienie czy przemoc.

Pracownicy Zespół ds. Usług zajmują się m.in.:

- przeprowadzaniem wywiadów środowiskowych z osobami ubiegającymi się o pomoc w formie usług opiekuńczych, specjalistycznych usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych dla osób z zaburzeniami psychicznymi,
- umieszczeniami w domach pomocy społecznej,
- kierowaniem do dziennych domów pomocy społecznej, środowiskowych domów samopomocy, ośrodków interwencji kryzysowej,
- zapewnieniem osobom bezdomnym schronienia w schroniskach, noclegowniach.

Ponadto pracownicy socjalni Zespołu ds. Usług sporządzają kontrakty mieszkaniowe, na podstawie których wydawane są decyzje dotyczące pobytu w mieszkaniu wspomaganym Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej. Przeprowadzają również wywiady środowiskowe u małżonków, zstępnych i wstępnych, z którymi można ustalić udział w kosztach utrzymania osoby w domu pomocy społecznej.

W zakresie swoich działań pracownicy inicjują i koordynują akcje pomocowe adresowane do osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością, współpracują z aresztem śledczym w zakresie pomocy osobom opuszczającym zakład karny. Pracownicy podejmują również działania związane z potrzebą przeprowadzenia pochówku osoby, której zgon nastąpił na terenie gminy. Pracownicy prowadzą także postępowania w sprawach odzyskiwania należności dotyczące zadań realizowanych przez Zespół.

Pracownicy socjalni Zespołu ds. Przeciwdziałania Przemocy Domowej wspierają osoby, które doznały przemocy oraz pracują ze sprawcami przemocy.

W ramach wsparcia dla osób doznających przemocy pracownicy socjalni:

- dokonują oceny stopnia zagrożenia,
- rozpoznają potrzeby osób doznających przemocy,
- w porozumieniu z innymi instytucjami, tj. Policją, służbą zdrowia, sądami zapewniają kompleksową pomoc doznającym przemocy,
- pomagają w uzyskaniu pomocy finansowej, tymczasowego zakwaterowania oraz innych niezbędnych zasobów,
- monitorują sytuację osób pokrzywdzonych.

W ramach pracy ze sprawcą przemocy pracownicy socjalni:

- przeprowadzają ocenę sytuacji i identyfikują przyczyny agresywnych zachowań,
- prowadzą indywidualne rozmowy ze sprawcami przemocy, pomagając im zrozumieć źródło ich agresji oraz kontrolować emocje,

- zapewniają szkolenia i terapie dotyczące przemocy domowej, alternatywnych sposobów rozwiązywania konfliktów, sposobów radzenia sobie ze stresem,
- monitorują postępy w procesie zmiany zachowania.

Ponadto wśród zadań pracowników socjalnych ds. przeciwdziałania przemocy jest uczestnictwo w procedurze „Niebieskiej Karty”. Obejmuje ona na ogół różne czynności podejmowane i realizowane przez przedstawicieli jednostki samorządowej.

Pracownicy w Dziale ds. Rodzin zajmują się pełnoletnimi wychowankami opuszczającymi rodziny zastępcze, placówki opiekuńczo-wychowawcze, Młodzieżowe Ośrodki Wychowawcze, Ośrodki Szkolno-Wychowawcze, Ośrodki Socjoterapeutyczne, a także Zakłady Poprawcze.

Praca z usamodzielnianymi wychowankami polega nie tylko na przyznawaniu świadczeń pieniężnych z tytułu kontynuowania nauki, zagospodarowania i usamodzielnienia, ale jest to bardziej złożony proces, polegający głównie na wspieraniu wychowanków, motywowaniu ich do działania oraz realizacji wyznaczonych przez nich celów. Pracownicy socjalni pomagają w wypełnianiu wniosków o przydział mieszkania z zasobów miasta, załatwiają sprawy urzędowe, udzielają porad indywidualnych zarówno zawodowych, jak i osobistych, motywują do dalszej nauki i zdobycia wykształcenia. Wspierają wychowanków w realizacji indywidualnych programów usamodzielnienia, często pełnią funkcję opiekuna w procesie usamodzielnienia. Dokonują rozeznania potrzeb mieszkaniowych wśród wychowanków, opiniują i wnioskuje o przyznanie pomocy w formie pobytu w mieszkaniach treningowych.

W sytuacji, gdy jest to konieczne kierują młodzież do specjalistów w celu uzyskania pomocy prawnej i psychologicznej. Pracownicy socjalni pracują nie tylko stacjonarnie, ale również wykonują pracę w terenie, pomagają wychowankom w zakupach artykułów i sprzętów gospodarstwa domowego w ramach pomocy rzeczowej na zagospodarowanie. W miarę możliwości organizują zbiórki podstawowych sprzętów gospodarstwa domowego, odzieży, artykułów dla dzieci itp. Odwiedzają wychowanków w ich miejscach zamieszkania. Towarzyszą i reprezentują ich interesy w różnych instytucjach. Współpracują z rodzinami osób usamodzielnianych oraz ze środowiskiem lokalnym, zwłaszcza z placówkami oświatowymi.

Pracownicy Działu ds. Rodzin uczestniczą również w naborze wychowanków do projektów systemowych współfinansowanych ze środków unijnych, w ramach, których zawierają kontrakty socjalne, przeprowadzają wywiady środowiskowe oraz przyznają świadczenia w formie zasiłków celowych. W trakcie trwania projektów cały czas motywują młodych ludzi do udziału w zajęciach projektowych. Dodatkowo prowadzą zajęcia dydaktyczne z młodzieżą w ramach posiadanych kompetencji.

W Dziale ds. Pozyskiwania Funduszy Zewnętrznych pracownicy socjalni pracują w ramach Programów Aktywności Lokalnej w różnych częściach miasta od 2014 roku. Obecnie Programy Aktywności Lokalnej posiadają 6 siedzib, które znajdują się na:

- ul. Modrzejowskiej 42 - PAL Centrum,
- ul. Główniej 19 - PAL Kazimierz,
- ul. Staszica 62 - PAL Konstantynów,
- ul. Baczyńskiego 14 - PAL Miłowice,
- ul. Tuwima 8 - PAL Niwka,
- ul. Dietla 7c - PAL Pogoń.

Program Aktywności Lokalnej jest długofalowym programem strategicznym, zaplanowanym i zdefiniowanym na poziomie lokalnym, podejmującym działania na rzecz aktywizacji, integracji mieszkańców i rozwiązywania problemów społecznych. Program Aktywności Lokalnej w dużej mierze skupia się na budowaniu społecznych sieci wsparcia grup i jednostek oraz na wzmacnianiu ich potencjału poprzez działania integracyjne, aktywizacyjne i mobilizacyjne.

W ramach Programu Aktywności Lokalnej pracownicy socjalni podejmują różne działania:

- przeprowadzają systematyczną diagnozę środowiska lokalnego - jego potrzeby i problemy, zasoby, ograniczenia,
- organizują spotkania integracyjne, imprezy środowiskowe, festyny, wydarzenia plenerowe w celu zwiększenia integracji społecznej mieszkańców, wzmocnienia więzi sąsiedzkich,
- organizują spotkania grup samopomocowych w celu zwiększenia aktywności mieszkańców, ich świadomości obywatelskiej, w tym zwiększenia aktywizacji społeczności do samopomocy,
- organizują wyjazdy edukacyjno-integracyjne w celu rozbudzenia tożsamości regionalnej, poznania historii regionu zamieszkania, poprawy sytuacji zdrowotnej, integracji z najbliższym otoczeniem,
- organizują spotkania o charakterze integracyjnym, kulturalnym, takie jak wyjścia do muzeum, kina i teatru w zależności od potrzeb mieszkańców,
- organizują warsztaty profilaktyczno-edukacyjne dla dzieci i dorosłych, m.in. zajęcia artystyczne, sportowe, prozdrowotne i promujące aktywny styl życia, ekologiczne,
- organizują spotkania z mieszkańcami, których celem jest aktywizacja społeczności lokalnej, współpraca z lokalnymi instytucjami, a także poszukiwanie rozwiązań i podejmowanie działań wynikających ze zgłaszanych przez mieszkańców potrzeb i problemów,
- podejmują działania w celu wyłonienia liderów społeczności lokalnej,
- wspierają oddolne inicjatywy społeczne i rozwój wolontariatu,
- budują lokalne partnerstwa, współpracują z wieloma instytucjami i organizacjami pozarządowymi.

Celem Klubu Integracji Społecznej jest wspieranie i rozwijanie aktywności społecznej oraz przeciwdziałanie zjawisku bezrobocia wśród mieszkańców Sosnowca, ze szczególnym uwzględnieniem osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Pracownicy socjalni Klubu swoją uwagę skupiają przede wszystkim na:

- diagnozowaniu sytuacji społecznej i zawodowej oraz potrzeb uczestników i osób korzystających z Klubu,

- prowadzeniu indywidualnych konsultacji,
- prowadzeniu poradnictwa zawodowego,
- realizowaniu zaplanowanych zajęć,
- uczestnictwie w opracowywaniu i realizacji projektów socjalnych,
- wykonywaniu zadań związanych z prowadzeniem i organizacją prac społecznie użytecznych, współdziałanie z pracownikami MOPS oraz innymi podmiotami zewnętrznymi, np. z Powiatowym Urzędem Pracy w zakresie realizacji zadań wynikających z procesu reintegracji zawodowej i społecznej uczestników Klubu,
- udzielaniu informacji osobom zainteresowanym o ofercie pomocowej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej i Klubu Integracji Społecznej.

Problemy

Każdy pracownik socjalny na co dzień pracuje z drugim człowiekiem, w związku z tym bardzo ważne jest nawiązanie dobrego kontaktu i relacji z drugą osobą. W swojej pracy pracownicy socjalni muszą wykazywać się wysokimi umiejętnościami interpersonalnymi, empatią, odpornością psychiczną oraz kreatywnością w szukaniu rozwiązań problemów, które będą zgodne z obowiązującymi regulacjami prawnymi. Pracownicy socjalni napotykają często rozmaite problemy w kontakcie z osobami/rodzinami, którym udzielana jest pomoc. Najtrudniejszą barierą jaką pracownik socjalny musi pokonać jest powszechne postrzeganie pracownika socjalnego jako tylko i wyłącznie urzędnika, któremu wcale nie zależy na prawdziwej pomocy. W związku z tym pracownik musi w pierwszej kolejności zmienić nastawienie swojego klienta, wskazać mu możliwe rozwiązania trudnej sytuacji oraz zmotywować do działania.

Problemem jest również społeczny odbiór pracownika socjalnego. Zawód ten nie cieszy się dużym prestiżem społecznym. Niestety zawód pracownika socjalnego nieraz kojarzony jest z poprzednim systemem – opieką społeczną. Wiele osób nie zdaje sobie sprawy, że obecnie pracownik socjalny to profesjonalista, posiadający kierunkowe wykształcenie, znający i stosujący obowiązujące przepisy prawa, posiadający szeroką wiedzę, działający kompleksowo łącząc kwestie merytoryczne z kompetencjami interpersonalnymi.

Odbiór społeczny pracowników socjalnych jest często wynikiem przekazu prezentowanego przez media. Aby zapewnić sobie oglądalność, media ukazują sytuacje skrajne, patologiczne, wzbudzające bardzo silne emocje. W takich sytuacjach często pomijana jest historia osoby, której materiał dotyczy. Nie mówi się również o ograniczeniach wynikających z niedostosowania rozwiązań prawnych i ogromie pracy, jaki pracownik socjalny wykonał, aby danej osobie pomóc. Taki przekaz powoduje, iż w społeczeństwie funkcjonuje zniekształcony obraz pracownika socjalnego, jego roli, zadań i możliwości.

Brak możliwości udzielenia pomocy danej osobie/rodzinie, czy to z powodu braku chęci współpracy, czy z powodu braku możliwości prawnych, bardzo często rodzi frustrację. Pracownicy socjalni czują się odpowiedzialni za osoby zgłaszające się po pomoc, podejmują działania mające na celu poprawę ich sytuacji. Często jest to proces długotrwały, obciążony licznymi trudnościami, nieraz zagrożeniami (psychicznymi i fizycznymi, w tym agresją). Wszystko to sprawia, że zawód pracownika socjalnego jest jedną z najbardziej obciążających psychicznie profesji.

Nieprzychylny odbiór pracowników systemu pomocy społecznej jest jednym z czynników, który sprawia, iż nie ma zbyt wielu chętnych do pracy w tym zawodzie, co powoduje problem wymiany pokoleniowej kadry.

Potrzeby i wyzwania

Zmieniająca się sytuacja demograficzna oraz procesy społeczne wymuszają wprowadzenie zmian w pracy pracownika socjalnego. Procesy, które najbardziej wpływają na pracę pracowników pomocy społecznej to: ujemny przyrost naturalny, wydłużenie wieku osób starszych wraz z rozwojem medycyny, przyspieszone tempo starzenia się społeczeństwa, jak również zwiększenie się liczby osób z niepełnosprawnościami i wymagających stałej opieki. Według prognoz demograficznych w ciągu najbliższych 25 lat wiek człowieka wydłuży się średnio o około 5 lat, natomiast współczynnik starzenia się społeczeństwa znacznie wzrośnie i prawdopodobnie liczba osób starszych przekroczy 50% populacji. Zdarzają się również sytuacje, których nie da się przewidzieć, takie jak np. w ostatnim czasie pandemia czy wojna na terytorium Ukrainy i napływ uchodźców, które generują kolejne, nowe zadania. Zmiany te wymuszają na pracownikach socjalnych stały rozwój oraz podnoszenie kompetencji i umiejętności w zakresie pracy socjalnej poprzez uczestnictwo w różnorodnych szkoleniach oraz poprzez samokształcenie. Konieczne jest również śledzenie zmian w zakresie przepisów prawa i stosowanie ich w postępowaniach administracyjnych, aby standardy pracy były dostosowane do rozwiązywania bieżących problemów społecznych.

Ważnym i potrzebnym narzędziem wsparcia dla pracowników socjalnych są cykliczne szkolenia praktyczne z zakresu samoobrony oraz radzenia sobie w trudnych i kryzysowych sytuacjach, aby w razie niebezpieczeństwa zareagować prawidłowo. Szkolenia takie są organizowane przez tutejszy Ośrodek co dwa lata. W razie potrzeby pracownicy mogą również skorzystać ze wsparcia psychologa zatrudnionego w Ośrodku lub z superwizji.

W związku z zachodzącymi zmianami społecznymi i demograficznymi oraz pojawianiem się kolejnych zadań nie tylko dla pracowników socjalnych, ale również dla całego systemu pomocy społecznej głównym wyzwaniem będzie dostosowanie się do nowej sytuacji. Dlatego istotne jest promowanie zawodu pracownika socjalnego i podniesienie jego prestiżu, aby więcej osób młodych decydowało się na pracę w tym zawodzie.

Przygotował:
Anna Leśniak
Kierownik DPS

Sprawdził:
Szymon Widera
Z-ca Dyrektora MOPS

Zatwierdził:
Sabina Stanek
Dyrektor MOPS