

Uniwersytet w Białymstoku
Wydział Pedagogiki i Psychologii

Małgorzata Bandach

Kompetencje do komunikacji międzykulturowej
osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej

Rozprawa doktorska
napisana pod kierunkiem
dr hab. Mirosława Sobeckiego prof. UwB
oraz promotora pomocniczego
dr Tomasza Sosnowskiego

Białystok 2018

Wprowadzenie.....	5
Rozdział I	
Pedagogiczne aspekty pracy socjalnej.....	11
1.1. Praca socjalna a pedagogika społeczna.....	12
1.2. Praca socjalna w perspektywie pedagogiki pracy i andragogiki.....	21
1.3. Metody i narzędzia pracy socjalnej a metodyka środowiskowej działalności pedagogicznej.....	32
1.4 Standardy pracy socjalnej jako powrót do źródeł polskiej pedagogiki społecznej.....	42
Rozdział II	
Pomoc społeczna jako instytucja polityki społecznej państwa.....	48
2.1. Pomoc społeczna w systemie zabezpieczenia społecznego.....	49
2.2. Instytucje i jednostki organizacyjne pomocy społecznej.....	54
2.3. Klienci pomocy społecznej – charakterystyka osób wspomaganych oraz przyczyny korzystania ze świadczeń pieniężnych i niepieniężnych pomocy społecznej	59
Rozdział III	
Kompetencje pracowników pomocy społecznej realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej.....	63
3.1. Kwalifikacje i kształcenie do pracy socjalnej.....	65
3.2 Doskonalenie zawodowe pracowników socjalnych.....	70
3.3 Charakterystyka pracowników socjalnych jako grupy zawodowej.....	75
3.4. Kompetencje podstawowe i kluczowe pracowników socjalnych.....	81
3.5. Kompetencje komunikacyjne jako kluczowy element kompetencji zawodowych pracowników socjalnych warunkujące skuteczność działań pomocowych w pracy socjalnej.....	88
Rozdział IV	
Komunikacja międzykulturowa w pracy socjalnej w kontekście wielokulturowości i procesów migracyjnych.....	93
4.1. Kulturowe uwarunkowania pracy socjalnej	93
4.2. Edukacja i komunikacja międzykulturowa w pomocy społecznej.....	101
4.2.1. Założenia edukacji międzykulturowej w kontekście pracy socjalnej.....	101
4.2.2. Komunikacja międzykulturowa w ujęciu teoretycznym.....	103

4.2.3. Kompetencja międzykulturowa i jej znaczenie dla komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej.....	109
4.3. Kompetencje do komunikacji międzykulturowej jako kluczowe kompetencje zawodowe pracownika socjalnego do pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo	113
Rozdział V	
Założenia metodologiczne badań własnych	117
5.1. Przedmiot i cele badań	117
5.2. Problemy i hipotezy badawcze	119
5.3. Zmienne niezależne i zmienna zależna.....	124
5.4. Metody, techniki i narzędzia badawcze	128
5.5. Teren badań i dobór próby badawczej.....	138
5.6. Organizacja i przebieg badań	144
Rozdział VI	
Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej – wyniki badań własnych	152
6.1. Charakterystyka badanej populacji.....	152
6.2. Kompetencje do komunikacji międzykulturowej badanych	181
6.2.1. Gotowość badanych do nawiązywania kontaktu i relacji interpersonalnych z osobami odmiennymi kulturowo.....	182
6.2.2. Wrażliwość badanych na odmienność kulturową osób korzystających z pomocy społecznej	195
6.2.3. Wiedza badanych na temat różnic kulturowych i ich znaczenia (wiedza na temat różnych kultur i znaczących dla tej kultury symboli, znaków).....	198
6.2.4. Samoocena badanych własnej postawy wobec odmienności kulturowej klientów i jej wpływu na relacje pomocowe w obszarze pracy socjalnej...	201
6.2.5. Uogólnione kompetencje do komunikacji międzykulturowej badanych.....	204
6.3. Uwarunkowania kompetencji do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych	205
6.3.1. Zróżnicowanie kulturowe powiatu zamieszkania i pracy.....	206
6.3.2. Lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców.....	208
6.3.3. Tożsamość społeczno – kulturowa badanych.....	209
6.3.4. Kwalifikacje do pracy socjalnej.....	211
6.3.5. Kształcenie ustawiczne	214

6.3.6. Doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej	218
6.3.7. Doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo.....	219
6.3.8. Wyjazdy zagraniczne badanych.....	221
6.3.9. Świadomość oddziaływania kultury na relacje pomocowe i efekty pracy socjalnej.....	222
6.4. Kompetencje do komunikacji międzykulturowej badanych w świetle badań jakościowych.....	226
6.4.1. Problemy w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo w relacjach badanych.....	229
6.4.2. Rola kultury w komunikacji w relacjach pomocowych w opinii badanych	240
6.4.3. Potrzeba kształcenia i rozwijania kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej jako kompetencji zawodowych na podstawie wypowiedzi badanych.....	246
Podsumowanie i wnioski.....	253
Bibliografia.....	264
Spis tabel.....	295
Spis wykresów.....	296
Aneksy.....	299

Wprowadzenie

W erze globalizacji, przemian ekonomicznych, społecznych i kulturowych, nasilania się procesów migracyjnych klientami instytucji pomocy społecznej w coraz większym stopniu stają się osoby odmienne kulturowo, m.in. migranci, uchodźcy, a także współobywatele należący do mniejszości narodowych, etnicznych i religijnych.

Jerzy Nikitorowicz prezentuje pogląd, że „obecnie można mówić o szeroko rozumianej przestrzeni wielokulturowości, zróżnicowania kulturowego jako zjawisku powszechnym. Jest to wynik nasilających się procesów przemieszczania, migracji, uchodźstwa, łączenia rodzin, peregrynacji motywowanych poznawczo, edukacyjnie, kulturowo, naturalnej ciekawości innych kultur, otwarcia granic”¹. Rodzi to nowe wyzwania dla pracy socjalnej i instytucji pomocy społecznej. Praca socjalna, 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”², pojmowana przede wszystkim jako „edukacja ku zmianie”³, „motywowanie do zmiany”, jako środowiskowa działalność pedagogiczna, musi uwzględniać podmiotowość klienta oraz konsekwencje kulturowego zróżnicowania ludzkich zachowań dla praktyki pomocowej. Wymaga to od pracownika socjalnego odpowiednich kwalifikacji i kompetencji, w tym kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Umiejętność skutecznego porozumiewania się jest bowiem jednym z najważniejszych elementów kompetencji zawodowych pracowników socjalnych. Sami pracownicy socjalni wskazują, że najistotniejszą umiejętnością w pracy środowiskowej jest umiejętność nawiązywania kontaktów i empatia⁴. W pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo uzasadnione więc byłoby używanie terminu „empatia kulturowa”. Według Marii Kazimierczak „empatia odgrywa zatem istotną rolę w przełamywaniu

¹J. Nikitorowicz, M. Sobecki, W. Danilewicz, J. Muszyńska, D. Misiejuk, T. Bajkowski, *Kompetencje do komunikacji międzykulturowej w aspekcie wielokulturowości regionu i procesów migracyjnych*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2013, s. 9.

² *Ustawa z dnia 12 marca 2014 r. o pomocy społecznej* (Dz.U. 2004 nr 64 poz. 593 z późn. zm.).

³ Por. M. Mendel, B. Skrzypczak (red.), *Praca socjalna jako edukacja ku zmianie. Od edukacji do polityki*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2013.

⁴ Por. S. Musioł, S. Twardowska, *Profesjonalny pracownik socjalny – profesjonalne działanie na rzecz osób wykluczonych*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2011, s. 61.

komunikacyjnych barier i pozbywaniu się stereotypowego myślenia. Owa umiejętność jest przydatna w każdym zawodzie, a szczególnie tam, gdzie jest niesiona pomoc”⁵.

Inspiracją do poznania i analizy problemu kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej były studia literatury i wyniki badań naukowych ukazujące rolę kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej i nawiązywaniu pozytywnych relacji między pracownikiem socjalnym a osobami wspomaganyymi w kontekście motywowania klientów pomocy społecznej do podejmowania działań zmierzających do uniezależnienia od wsparcia instytucji pomocowych, do wzmocnienia lub odzyskania zdolności do samodzielnego zaspokajania swoich potrzeb i potrzeb swojej rodziny. Problematyka kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej, jako elementu kompetencji zawodowych pracowników socjalnych i kadry zarządzającej instytucjami pomocy społecznej, nie była dotychczas przedmiotem zainteresowania badaczy w naszym kraju, z konieczności więc, studia literaturowe dotyczyły dorobku naukowego badaczy z innych krajów, w tym Niemiec, USA i Kanady.

Nie mniej istotną przyczyną podjęcia badań jest aktualna polityka migracyjna Unii Europejskiej, skutkująca niekontrolowanym napływem do Europy migrantów z Północnej Afryki i krajów Bliskiego Wschodu. W ciągu dwunastu miesięcy 2015 roku do Europy przybyło ponad milion migrantów. Polska, jako członek UE, zobowiązała się wziąć udział w procesie rozlokowywania nielegalnych imigrantów z Syrii i Bliskiego Wschodu w naszym kraju. W 2015 roku Rząd Rzeczypospolitej Polskiej zobowiązał się do przyjęcia w latach 2016 – 2017 siedmiu tysięcy imigrantów⁶. Zobowiązanie to nie zostało co prawda zrealizowane po zmianach na szczytach władzy w Rzeczypospolitej Polskiej na jesieni 2015 roku, kiedy to miały miejsce wybory parlamentarne, i prawdopodobnie w najbliższym okresie nie zostanie wprowadzone w życie⁷. Jaki będzie stosunek do kwestii migracji i uchodźców kolejnych ekip rządzących, trudno jest przewidzieć. Nie mniej, skutki tych decyzji rządowych będą rzutować na politykę społeczną państwa oraz zadania pomocy społecznej, w tym na pracę socjalną.

Ośrodki dla cudzoziemców ubiegających się o status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą znajdują się na terenie pięciu województw, w tym dwa ośrodki działają

⁵ M. Kazimierzczak, *Empatia w strukturach organizacyjnych*, „Roczniki Psychologiczne” 2004, Tom VII, nr 2, s. 136.

⁶ *MSWiA chce, by większość uchodźców została przyjęta do Polski w 2017 r.*, PAP, <http://www.pap.pl/kraje-swiata/afryka/news,453164,mswia-chce-by-wiekszosc-uchodzcow-zostala-przyjeta-do-polski-w-2017-r.html>, [08.01.2016]

⁷ *Odpowiedź do Komisji Europejskiej: Polska przeciw mechanizmowi relokacji*, <https://mswia.gov.pl/pl/tagi/1293,Uchodzcy.html> [02.11.2017]

w województwie podlaskim – w Białymstoku i w Czerwonym Borze (gmina Zambrów, powiat zambrowski)⁸, a do 2010 roku funkcjonował ośrodek w Łomży⁹. W ośrodkach, cudzoziemcy mają prawo przebywać do czasu rozpatrzenia ich wniosków i po upływie maksymalnie dwóch miesięcy muszą opuścić ośrodek. Tym samym, o ile osoby te nie opuszczą naszego kraju, przynajmniej w początkowym okresie korzystają ze wsparcia instytucji pomocy społecznej, w tym ze wsparcia w formie pracy socjalnej.

Ogromne wyzwanie dla instytucji pomocy społecznej i pracy socjalnej stanowią migracje krótko- i długoterminowe naszych obywateli. Według danych Narodowego Spisu Powszechnego z 2011 roku z województwa podlaskiego wyjechało 9,1% mieszkańców¹⁰. Stawia to Podlasie na drugim miejscu w kraju, po województwie opolskim, jeśli chodzi o wyjazdy za granicę na pobyt trwający ponad 3 miesiące. Biorąc z kolei pod uwagę liczbę emigrantów w stosunku do liczby mieszkańców w danym województwie, na pierwszym miejscu należy wymienić woj. opolskie, gdzie na 1000 mieszkańców przypadało ok. 106 osób przebywających za granicą. Następne miejsca zajmowały województwa podlaskie (ok. 91 osób) i podkarpackie (ok. 84). Uwzględniając powyższe kryterium analizy, te same województwa i w takiej samej kolejności plasowały się w 2002 roku. W tym miejscu warto podkreślić, że nie wszystkie wyjazdy naszych obywateli kończą się sukcesem w wymiarze finansowym. Niejednokrotnie reemigranci oraz ich rodziny objęci są wsparciem pomocy społecznej. Migracje zarobkowe Polaków, obok pozytywnych skutków¹¹, mają także negatywne następstwa, między innymi dla trwałości więzi rodzinnych¹². Bywają powodem rozpadu małżeństw, trudności z właściwym pełnieniem funkcji wychowawczych przez

⁸ R. Baczynski-Sielaczek, A. Kornychuk, D. Owczarek, A. Sitko, *Analiza przygotowania lokalnych instytucji do przyjęcia uchodźców z programu relokacji i przesiedleń. Raport końcowy z badań fokusowych*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2016, s. 13.

⁹ Łomża pozbyła się ośrodka dla uchodźców, <http://www.tvp.info/3126780/polska/lomza-pozbyla-sie-osrodka-dla-uchodzcow/> [16.03.2016]

¹⁰ *Migracje zagraniczne ludności. Narodowy Spis Powszechny Ludności i Mieszkań 2011*, s. 52, GUS, opub. 28.10.2013r., <https://stat.gov.pl/spisy-powszechne/nsp-2011/nsp-2011-wyniki/migracje-zagraniczne-ludnosci-nsp-2011,13,1.html>, [13.08.2015]

¹¹ Por. W. Danilewicz, *Spoleczne konsekwencje migracji zagranicznych*, [w:] D. Lalak (red.), *Migracja Uchodźstwo Wielokulturowość*, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 2007, s. 152-166.; Z. Kawczyńska-Butrym, *Migracje. Wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2009.

¹² Według danych Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań z 2011 roku, w 15,3% gospodarstw domowych województwa podlaskiego przynajmniej jedna osoba z rodziny przebywała za granicą ponad 3 miesiące, [w:] *Migracje zagraniczne ludności...* op. cit. s. 76; por.: W. Danilewicz, *Wspólnota rodzinna w warunkach migracji zagranicznej*, [w:] *Wspólnoty z perspektywy edukacji międzykulturowej*, J. Nikitorowicz, J. Muszyńska, M. Sobecki (red.), Wydawnictwo Uniwersyteckie Trans Humana, Białystok 2009; Z. Kawczyńska-Butrym, M. Kruk, *Wsparcie społeczne dla rodzin migracyjnych w Polsce*, [w:] I. Taranowicz, S. Grotowska (red.), *Rodzina wobec wyzwań współczesności. Wybrane problemy*, Oficyna Wydawnicza ARBORETUM Wrocław 2015, s. 205-216; A. Dąbrowska, *Wybrane modele wsparcia społecznego dla rodzin*

rodziców migrujących, zapewnieniem właściwej opieki nad osobami zależnymi (dzieci¹³, osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby starsze)¹⁴. Są to niezamierzone co prawda, ale realne efekty wyjazdów do pracy za granicę. Z problemami tymi pracownik socjalny spotyka się bardzo często w swojej codziennej pracy. Zmianie ulega system wartości migrantów, ich wzory myślenia, zachowania, stosunek do norm prawnych i społecznych, a także ich oczekiwania wobec instytucji publicznych, w tym ośrodków pomocy społecznej. W szczególności dotyczy to osób, które zdecydowały się na powrót do kraju po wielu latach życia i pracy za granicą. W ogólnie dostępnych raportach sprawozdaniach Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej nie znajdziemy niestety danych statystycznych na ten temat. Małgorzata Dziekońska podkreśla, że „powracający z migracji zagranicznych najbardziej potrzebują wsparcia finansowego, lokalowego, socjalnego, medycznego. Migrant powrotny nie funkcjonuje w świadomości społecznej jako osoba potrzebująca pomocy materialnej lub psychologicznej; grupa ta jest nierozpoznana dotąd przez instytucje i organizacje, które statutowo zajmują się niesieniem pomocy i udzielaniem wsparcia osobom potrzebującym. Oprócz ogólnopolskiego programu *Powrotnik – nawigacja dla powracających*, skierowanego do wszystkich Polaków za granicą, nie ma programów adresowanych do grupy migrantów, którzy planują lub powrócili już do kraju”¹⁵.

O ile odmiennność kulturowa cudzoziemców, przedstawicieli mniejszości narodowych czy etnicznych, jako klientów instytucji pomocy społecznej, raczej nie budzi wątpliwości, o tyle wyjaśnienia może wymagać traktowanie reemigrantów jako osób odmiennych kulturowo¹⁶. Po powrocie do kraju wiele osób ma trudności readaptacyjne, definiowane w literaturze jako powrotny szok kulturowy. Problemem często bywają procedury urzędowe,

w kryzysie. *Rekomendacje dla działań pomocowych ukierunkowanych na rodziny migracyjne*, „Studia nad Rodziną” UKSW 2015 R. XIX nr 1 (36), s. 115-133.

¹³ W. Danilewicz, *Wychowawcze następstwa migracji zagranicznych rodziców*, [w:] J. Wilk (red.), *Rodzina XX wieku wobec dobra dziecka*, Katedra Pedagogiki Rodziny Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2003, s. 441-449; por. B. Walczak, *Dziecko, rodzina i szkoła wobec migracji rodzicielskich: 10 lat po akcesji do Unii Europejskiej*, Raport z Ogólnopolskich badań zrealizowanych na zlecenie Rzecznika Praw Dziecka przez Pedagogium WSNS, Warszawa 2014.

¹⁴ Por. Z. Kawczyńska-Butrym, E. Czapka, M. Butrym, *Opieka nad pokoleniem rodziców w procesie migracji. Na podstawie badań polskich migrantek w Norwegii oraz pracowników socjalnych i księży w kraju*, „Opuscula Sociologica” 2016, nr 3, s. 21 – 32, http://opuscula.whus.pl/wp-content/uploads/2017/04/21_PDFsam_Opuscula_Sociologica_3_2016.pdf; [10.04.2017];

Z. Kawczyńska-Butrym, E. Czapka, *Rodzinną czy instytucjonalną przestrzeń opieki nad populacją seniorów – kontekst procesów migracyjnych*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska”, sectio I – Philosophy and Sociology 2015, VOL. XL, 2, s. 65 – 79.

¹⁵ M. Dziekońska (red.), *Powroty z zagranicy mieszkańców województwa podlaskiego*, Podlaskie Obserwatorium Polityki Społecznej, Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, Białystok 2012, s. 80.

¹⁶ M. Bandach, *Kompetencje komunikacyjne do pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo*, [w:] E. Bojanowska, M. Kawińska (red.), *Praca socjalna wobec wyzwań współczesności*, Tom 1, Wydawnictwo Kontrast, Warszawa 2015, s. 248.

konieczność stosowania się do pewnych regulacji prawnych, wysokość zarobków, koszty utrzymania, ceny usług, edukacja, poszukiwanie pracy i oczekiwania pracodawców dotyczące kwalifikacji i uprawnień zawodowych. Kraj pochodzenia, bywa postrzegany jako kraj nieznany, o obcej, „nieznanej” kulturze¹⁷, innej niż ta, którą migranci znają i pamiętają. Kultura obejmuje bowiem nie tylko język i formy komunikowania się, ale także wiedzę, religię, wierzenia, sztukę, prawo, obyczaje, moralność oraz umiejętności nabywane przez jednostki jako członków społeczeństwa. Elementem kultury jest także sposób ubierania się, pojęcie profesjonalizmu, przyjaźni, ról społecznych i ról związanych z wiekiem, pojmowanie władzy i lojalności. Ponowne wejście we własną kulturę rodzi dla reemigrantów problemy, wśród których Marek Szopski wymienia problemy kulturowe, rozumiane jako trudności z dostosowaniem się do codziennych zachowań, problemy z tożsamością, problemy społeczne z uwagi na poczucie wyobcowania i frustracji reemigrantów, oraz problemy językowe, polityczne i zawodowe¹⁸.

Ważnym powodem podjęcia niniejszych badań była także analiza cyklicznych raportów Obserwatorium Integracji Społecznej dotyczących potrzeb szkoleniowych zgłaszanych przez jednostki pomocy społecznej¹⁹ w województwie podlaskim na rok 2011, 2012, 2013, 2014 i 2015²⁰, z których jednoznacznie wynikało, że pracownicy socjalni oraz kadra zarządzająca jednostkami pomocy społecznej nie są zainteresowani żadnymi formami kształcenia i doskonalenia zawodowego z zakresu tematyki wielokulturowości, edukacji międzykulturowej, komunikacji międzykulturowej w obszarze pracy socjalnej z osobami

¹⁷ A. Schuetz, *Powracający do domu*, [w:] *O wielości światów – szkice z socjologii fenomenologicznej*, Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków 2008, s. 203 – 212.

¹⁸ M. Szopski, *Komunikowanie międzykulturowe*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2005, s. 132.

¹⁹ W raportach, analizach statystycznych, opracowaniach dotyczących pomocy społecznej częste jest używanie skrótów dla określenia instytucji pomocowych: JOPS (jednostka organizacyjna pomocy społecznej), OPS (ośrodek pomocy społecznej), PCPR (powiatowe centrum pomocy rodzinie), ROPS (regionalny ośrodek polityki społecznej), DPS (dom pomocy społecznej), ŚDS (środowiskowy dom samopomocy), OIK (ośrodek interwencji kryzysowej). W tym znaczeniu stosowane są one również w niniejszej pracy.

²⁰ *Analiza potrzeb szkoleniowych zgłoszonych przez jednostki pomocy społecznej w województwie podlaskim na rok 2011*, ROPS w Białymstoku, Białystok 2011, http://www.rops-bialystok.pl/downloads/potrzeby_szkoleniowe_2011.pdf, [09.05.2015]; *Analiza potrzeb szkoleniowych zgłoszonych przez jednostki pomocy społecznej w województwie podlaskim na rok 2012*, ROPS w Białymstoku, Białystok 2012; <http://www.rops-bialystok.pl/downloads/raport-analiza.pdf>, [09.05.2015]; *Analiza potrzeb szkoleniowych zgłoszonych przez jednostki pomocy społecznej w województwie podlaskim na rok 2013*, ROPS w Białymstoku, Białystok 2012/2013 <http://www.rops-bialystok.pl/wwwois/wp-content/uploads/2013/02/Raport-potrzeby-szkoleniowe-na-2013r.pdf>, [09.05.2015]; *Analiza potrzeb szkoleniowych zgłoszonych przez jednostki pomocy społecznej w województwie podlaskim na rok 2014*, ROPS w Białymstoku, Białystok 2014, <http://www.rops-bialystok.pl/wwwois/wp-content/uploads/2014/04/analiza-potrzeb-szkoleniowych-2014-9.pdf>; [09.05.2015]; *Analiza potrzeb szkoleniowych zgłoszonych przez jednostki pomocy społecznej w województwie podlaskim na rok 2015*, ROPS w Białymstoku, Białystok 2014, <http://www.rops-bialystok.pl/wwwois/wp-content/uploads/2014/11/nowy2.pdf>, [09.05.2015]

odmiennymi kulturowo. Może być to o tyle interesujące dla badacza, że województwo podlaskie jest jednym z najbardziej zróżnicowanych kulturowo terenów naszego kraju (narodowościowo, etnicznie, religijnie), o dużych tradycjach migracji zarobkowych krótko- i długoterminowych. Ponadto wiele rodzin cudzoziemców korzysta ze wsparcia, zarówno powiatowych centrów pomocy rodzinie, jak i ośrodków pomocy społecznej²¹, w szczególności na terenie Białegostoku i Łomży.

W związku z powyższym, pytanie o kompetencje do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych oraz kadry zarządzającej instytucjami pomocy społecznej, która decyduje o kierunkach doskonalenia zawodowego podległych pracowników i posiada bezpośredni wpływ na rozwój ich kompetencji zawodowych, staje się jak najbardziej zasadne.

²¹ Por. *Pomoc społeczna dla uchodźców*, Informacja o wynikach kontroli NIK z dnia 27.10.2015r., <https://www.nik.gov.pl/plik/id,10216,vp,12539.pdf> , [03.02.2016]

Rozdział I

Pedagogiczne aspekty pracy socjalnej

Helena Radlińska pojęcie pracy socjalnej utożsamiała z pracą społeczną, pojmowaną jako proces wychowawczy. Jej zdaniem, praca socjalna, obok oświaty dorosłych oraz historii pracy społecznej i oświatowej, powinna być podstawową dziedziną badań pedagogiki społecznej traktowanej jako dyscyplina naukowa, ale także praktyką pedagogiczną, której celem miało być „przetwarzanie środowiska w procesie przemian, w imię ideału i siłami ludzkimi (indywidualnymi i zbiorowymi). W tym procesie podkreśla się przodownictwo osób i urządzeń, okoliczności sprzyjających nawiązywaniu więzi jednostki ze środowiskiem”²². Wykorzystanie metod wypracowanych w ramach refleksji teoretycznej tej nauki i świadoma działalność wychowawcza ukierunkowana na przekształcanie środowiska siłami jego mieszkańców stanowią o istocie pracy socjalnej. „Dyrektywy pedagogiki społecznej zalecają wspomaganie sił już istniejących i działających, uruchamianie i wzmacnianie sił dopiero narastających (...), budzenie i wyzwianie sił utajonych...”²³.

Zdaniem Ewy Kantowicz, trudno byłoby wskazać jedną dyscyplinę naukową, która mogłaby stanowić teoretyczną podstawę praktyki społecznej, jaką jest praca socjalna. Autorka podkreśla, że „jest co najmniej kilka dyscyplin teoretycznych, do których odwołuje się praktyka pracy socjalnej, a wśród nich przede wszystkim pedagogika, pedagogika społeczna, pedagogika i teoria pracy socjalnej, pedagogika opieki, polityka społeczna, socjologia, psychologia, antropologia kultury. Ponadto od kilku lat na gruncie europejskim toczy się dyskusja wokół powstania nowej dyscypliny: nauki o pracy socjalnej (*Social Work Science*), której dążeniem jest wypracowanie systemu teoretycznych kategorii, koncepcji oraz metodologii, pozwalających na opis wielorakich pól pracy i form działania w obszarze pracy społecznej (socjalnej, opiekuńczej, wychowawczej, resocjalizacyjnej, animacyjnej, terapeutycznej)”²⁴.

²² H. Radlińska, *Pedagogika społeczna*, Ossolineum, Wrocław–Warszawa–Kraków 1961, s. 36.

²³ A. Kamiński, *Funkcje pedagogiki społecznej. Praca socjalna i kulturalna*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1982, s. 46.

²⁴ E. Kantowicz, *Edukacyjne wymiary profesjonalizacji pracy socjalnej*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, Paedagogia-Psychologia” 2013, VOL. XXVI, 1–2 SECTIO J, s. 138.

1.1. Praca socjalna a pedagogika społeczna

Termin „praca socjalna” po raz pierwszy oficjalnie pojawił się w 1917 roku w nazwie amerykańskiego stowarzyszenia National Conference of Social Work i był definiowany, jako działalność służąca niesieniu pomocy ludziom potrzebującym²⁵.

Franz Flamm przedstawia ujęcie pracy socjalnej w sensie szerszym i węższym, gdzie szerokie rozumienie pracy socjalnej dotyczy zarówno działań instytucjonalnych i administracyjnych, jak i bezpośrednich kontaktów pracownika socjalnego i jego pracy na rzecz osób potrzebujących pomocy. Natomiast w wąskim rozumieniu, praca socjalna oznacza profesjonalną, fachową i celową pomoc, która udzielana jest z wykorzystaniem określonych metod i realizowana w kontaktach interpersonalnych z osobami przyjmującymi pomoc, świadczona nie przez instytucje, ale przez konkretne osoby, przez opiekunów i pracowników socjalnych. Praca socjalna jawi się w tym ujęciu jako proces wymagający metodycznego postępowania, nie jest traktowana jako akt jednorazowy²⁶.

Barbara Szatur-Jaworska podkreśla niejednoznaczność pojęcia pracy socjalnej, którego używa się dla określenia zarówno „specyficznej działalności z uwagi na cele i metody, jak i zawodu, profesji, której ta działalność dotyczy”²⁷. Zwraca także uwagę, że „z praktyki i teorii pracy socjalnej wynika, że może być ona realizowana także przez nieprofesjonalistów”²⁸. W niniejszej rozprawie, pojęcie pracy socjalnej zarezerwowano dla określenia działalności profesjonalnej, realizowanej przez osoby posiadające odpowiednie przygotowanie, kwalifikacje i kompetencje formalne, gdyż już na początku XX wieku Mary Richmond, twierdziła, że praca socjalna wymaga odpowiedniego, profesjonalnego przygotowania oraz tworzenia „wiedzy i metod kształtowania umiejętności pracowników socjalnych”²⁹.

Definicja przyjęta przez Zgromadzenie Ogólne Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych w Montrealu, w Kanadzie w lipcu 2000 roku, określa pracę socjalną, jako „zawód, który promuje społeczne zmiany, rozwiązywanie problemów we

²⁵ K. Wódz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo INTERART, Warszawa 1996, s. 15.

²⁶ F. Flamm, *Sozialwesen und Sozialarbeit in der Bundesrepublik Deutschland*, Frankfurt am Main 1976, s. 149-153.

²⁷ B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, [w:] T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 1995, s. 91.

²⁸ Tamże, s. 91.

²⁹ W. Mikołajewicz, *Praca socjalna jako działanie wychowawcze*, Wydawnictwo INTERART, Warszawa 1995, s. 32; por. A. Oleszczyńska, *Z historii pomocy społecznej oraz kształcenia pracowników socjalnych*, „Opiekun Społeczny” 1983, nr 19, s. 54 – 55.

wzajemnych ludzkich relacjach oraz wzmocnienie i wyzwolenie ludzi dla osiągnięcia przez nich dobrostanu. Korzystając z teorii ludzkich zachowań i systemów społecznych, praca socjalna ingeruje dokładnie tam, gdzie dochodzi do wzajemnego oddziaływania ludzi z ich środowiskiem”³⁰.

Aktualna, *Globalna Definicja Pracy Socjalnej* uchwalona w 2014 roku, nadaje pracy socjalnej nieco inne znaczenie, określa ją jako „profesję opartą na praktyce i akademicką dyscyplinę, która promuje zmianę społeczną i rozwój, społeczną spójność oraz *empowerment* i wyzwolenie ludzi. Głównymi zasadami pracy socjalnej są prawa człowieka, wspólnotowe poczucie odpowiedzialności i poszanowanie dla różnic. Praca socjalna oparta na własnych teoriach, naukach społecznych i humanistycznych oraz na rdzennej wiedzy angażuje ludzi i struktury społeczne do występowania przeciwko życiowym trudnościom i na rzecz poprawy ludzkiego bytu. Powyższa definicja może być rozwinięta na krajowym lub regionalnym poziomie”³¹.

W polskim prawodawstwie, na gruncie ustawy o pomocy społecznej, praca socjalna definiowana jest jako „działalność zawodowa mającą 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”³². Jako uzupełnienie powyższej definicji można traktować stwierdzenie, że działalność ta „świadczona jest na rzecz poprawy funkcjonowania osób i rodzin w ich środowisku społecznym. Praca socjalna prowadzona jest:

- 1) z osobami i rodzinami w celu rozwinięcia lub wzmocnienia ich aktywności i samodzielności życiowej;
- 2) ze społecznością lokalną w celu zapewnienia współpracy i koordynacji działań instytucji i organizacji istotnych dla zaspokajania potrzeb członków społeczności”³³.

Realizacja potrzeby interwencji socjalnej i pracy socjalnej, jako procesu pomagania i wspierania, nie jest uzależniona od dochodu osoby (rodziny), ale jest odpowiedzialnością profesjonalnych instytucji pomocowych i pracowników socjalnych zatrudnionych w tych instytucjach na problemy, których osoby (rodziny) nie są w stanie rozwiązać bez pomocy

³⁰ http://wpis.irss.pl/wp-content/uploads/2014/02/nowa_definicja_pracy_socjalnej.pdf, [14.11.2015]

³¹ Polska wersja językowa *Globalnej Definicji Pracy Socjalnej* opublikowana na oficjalnej stronie internetowej Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych (IFSW) zaakceptowanej przez Zgromadzenie Ogólne Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych (IFSW) i Międzynarodowego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej (IASSW) w lipcu 2014 roku Integralną częścią definicji jest *Komentarz*, który służy wyjaśnieniu fundamentalnych pojęć w niej zastosowanych. Są w nim odniesienia do podstawowych zobowiązań, zasad, wiedzy i praktyki profesji pracy socjalnej, http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_102423-10.pdf, [14.11.2015]

³² Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz.U. 2004 nr 64 poz. 593 z późn. zm.).

³³ Tamże, art. 45. pkt. 1.

z zewnątrz, w oparciu o własne zasoby i możliwości. „W pracy socjalnej wykorzystuje się właściwe tej działalności metody i techniki, stosowane z poszanowaniem godności osoby i jej prawa do samostanowienia”³⁴.

Definicja pracy socjalnej, powstała na gruncie amerykańskiej teorii i praktyki pracy socjalnej, znajdująca się w programie opracowanym pod patronatem Rady ds. Kształcenia Pracowników Socjalnych, stwierdza, że „praca socjalna ma na celu usprawnienie społecznego funkcjonowania jednostek, zarówno indywidualnie, jak i w grupie, poprzez działania skierowane na ich stosunki społeczne, rzutujące na interakcję między człowiekiem a jego otoczeniem”³⁵. Działania te można podzielić na trzy grupy: odnowienie utraconej lub osłabionej zdolności, zapewnienie zasobów indywidualnych i zbiorowych oraz zapobieganie społecznej dysfunkcji.

Rex A. Skidmore i Milton G. Thackeray twierdzą, że pracę socjalną można traktować „jako sztukę, naukę i zawód, który pomaga ludziom rozwiązywać problemy osobiste, grupowe (zwłaszcza rodzinne) oraz zbiorowe tak, by osiągnąć zadowalające stosunki osobiste, grupowe, zbiorowe poprzez praktykę pracy socjalnej”³⁶. Głównym kierunkiem działania pracownika socjalnego jest pomaganie ludziom w polepszeniu ich funkcjonowania społecznego i umocnieniu w nich zdolności do stosunków i interakcji z innymi³⁷. Zaś w rezolucji Rady Europy Rezolucji nr 16 (67) praca socjalna jest określona, jako specyficzna działalność profesjonalna, „której zadaniem jest ułatwianie wzajemnego przystosowania jednostek, rodzin, grup i środowiska społecznego, w którym żyją oraz rozwijanie poczucia własnej wartości indywidualnej poprzez wykorzystanie możliwości tkwiących w ludziach, w stosunkach interpersonalnych oraz zasobach udostępnianych przez społeczności lokalne”³⁸.

Powyższe definicje podkreślają pedagogiczny charakter działań pomocowych w pracy socjalnej, jako „pracy nad zmianą”. Wskazują przedmiot oddziaływań pedagogicznych w pracy socjalnej, czyli obszary życia człowieka, gdzie niezbędna jest zmiana, oraz określają cele pracy socjalnej jako działania pedagogicznego, jakimi są wzmacnianie aktywności i samodzielności życiowej, odzyskiwanie zdolności przez osoby i rodziny do pełnienia ról społecznych określonych w danej społeczności. Definicje te kładą akcent na pomocniczość

³⁴ Tamże, art. 45. pkt. 3.

³⁵ Cyt. za: R.A. Skidmore, M.G. Thackeray, *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, Wydawnictwo INTERART Warszawa 1996, s. 18.

³⁶ R. A. Skidmore, M. G. Thackeray, *Wprowadzenie do pracy...op. cit.*, s. 23.

³⁷ Tamże.

³⁸ Cyt. za: K. Wódz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo ŚLĄSK, Katowice 1998, s. 12.

(pomoc) działań profesjonalnych i wspieranie, a za podmiot pracy socjalnej uznają osobę i rodzinę oraz środowisko zewnętrzne wobec rodziny.

W literaturze przedmiotu znajdujemy wiele definicji pracy socjalnej. Łączy je pojmowanie pracy socjalnej jako „pracy nad zmianą” i jako „motywowanie do zmiany” w obszarach dotyczących problemów socjalnych, psychologicznych, wychowawczych i społecznych. Według Andrzeja Olubińskiego realizacja celów i zadań pracy socjalnej nie jest możliwa „bez świadomych działań zmierzających do określonego kształtowania osobowości podopiecznego, wymaga wykorzystania wielu zróżnicowanych metod i środków „począwszy od interwencji, poprzez pomoc incydentalną, instytucjonalną, środowiskową czy organizacyjną, aż po kontakt o charakterze opiekuńczym”³⁹. Olubiński powołuje się przy tym na H. Radlińską, która uważała, że „... we wszystkich czynnościach opiekuńczych odbywa się akt wychowawczy”⁴⁰. Praca socjalna i wychowawcza polega na realizacji zarówno zadań w zakresie pobudzania społecznej aktywności oraz inspirowania działań samopomocowych w zaspokajaniu określonych potrzeb rozwojowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych, jak i aktywnego współuczestniczenia w inspirowaniu, opracowywaniu oraz realizowaniu programów społeczno-pedagogicznych ukierunkowanych na podniesienie jakości życia oraz tworzenie korzystniejszego środowiska wychowawczego”⁴¹.

Wojciech Mikołajewicz wskazuje, że współcześnie wychowanie przestaje być postrzegane jako działanie autonomiczne, towarzyszy bowiem ludziom w okresie całego życia i oznacza wprowadzanie w ich świadomość nieustających zmian. Wychowawca to już nie tylko nauczyciel, pedagog, ale także pielęgniarka, lekarz czy pracownik socjalny, którzy pomagają przezwyciężać różne trudności życiowe⁴². Podstawową przyczyną działania w obszarze pracy socjalnej podejmowanej przez osoby i instytucje jest „świadomość braku u ludzi umiejętności rozwiązywania trudności życiowych 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 pomocy społecznej”⁴³.

Zdaniem Wojciecha Sroczyńskiego, praca socjalna ma silne umocowanie w pedagogice społecznej i teorii wychowania. Widoczne jest to nie tylko w określeniu ostatecznego celu pracy z klientem, ale przede wszystkim w kształceniu pracowników

³⁹ A. Olubiński, *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT, Toruń 2004, s. 119.

⁴⁰ Tamże, s. 118.

⁴¹ Tamże, s. 127.

⁴² W. Mikołajewicz, *Praca socjalna..., op. cit.*, s. 30.

socjalnych⁴⁴. Przedmiot pracy socjalnej dotyczy zarówno ideałów, norm, powinności, społecznie akceptowanych wartości, jak i praktyki społecznego funkcjonowania osoby, rodziny, grupy społecznej i ich problemów. Takie ujęcie przedmiotu, zadań celów, metod działania i teorii pracy socjalnej, praktyki pracy socjalnej i jej związków z pedagogiką pozwala na stwierdzenie, że badacze prezentują bardzo różne stanowiska w tym zakresie. Jacek Piekarski uważa, że można wskazać cztery sposoby pojmowania pracy socjalnej i pedagogiki społecznej oraz ich wzajemnych relacji:

- 1) pedagogika społeczna i praca socjalna są odrębnymi dyscyplinami naukowymi;
- 2) pedagogika społeczna i praca socjalna są teoretyczne tożsame z uwagi na zbieżność ich przedmiotu zainteresowań;
- 3) praca socjalna stanowi dziedzinę pedagogiki społecznej, jako jej nurt aplikacyjny;
- 4) nauka o pracy socjalnej proponuje rodzaj dyskursu, dzięki któremu nie tylko pedagogika społeczna, ale być może wszelka pedagogika zyskuje status prawomocnej refleksji teoretycznej⁴⁵.

Szczególnie to ostatnie podejście jest bliskie autorce niniejszej pracy. Wielość i zróżnicowanie problemów w pracy socjalnej, zróżnicowanie osób (rodzin) wspomaganych kwestia kształcenia do pracy socjalnej powodują, że nauka o pracy socjalnej „wykracza” poza obszar teoretycznej refleksji pedagogiki społecznej. Praca socjalna jako działalność pedagogiczna ukierunkowana „na zmianę”, jako praktyka i jako teoria pracy socjalnej, dotyczy niemal wszystkich sfer ludzkiej aktywności osób wymagających pomocy na różnych etapach życia w związku z tym w naturalny niejako sposób sięga do dorobku, między innymi, pedagogiki pracy, andragogiki, pedagogiki rodziny, pedagogiki opiekuńczej, pedagogika resocjalizacyjnej, specjalnej, wychowawczej, teorii wychowania, dydaktyki czy pedagogiki międzykulturowej i edukacji międzykulturowej.

Jedna z przywołanych wcześniej definicji określa pracę socjalną jako zawód. W ustawie o pomocy społecznej, w art. 49, wymienione zastały niektóre zadania zawodowe pracownika socjalnego, między innymi, wspomaganie osób i rodzin wymagających pomocy w osiągnięciu możliwie pełnej efektywności społecznej, współdziałanie z grupami i społecznościami lokalnymi, mające na celu rozwijanie w nich zdolności do samodzielnego

⁴³ Tamże.

⁴⁴ W. Sroczyński, *Wybrane zagadnienia pedagogiki społecznej. Funkcja środowiskowa i socjalna*, Wydawnictwo Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach, Siedlce 2011, s. 220.

rozwiązywania własnych problemów, zapobieganie procesowi marginalizacji osób i grup, a także przeciwdziałanie negatywnym zjawiskom w środowisku lokalnym⁴⁶.

Praca socjalna jako działalność pedagogiczna ma miejsce zawsze tam, gdzie dochodzi do interwencji socjalnej, gdzie przedmiotem interwencji socjalnej są problemy konkretnych ludzi, rodzin, grup, środowisk, a także niewłaściwe relacje wewnątrzrodzinne, grupowe i środowiskowe. Katalog problemów wskazujących na potrzebę działania społecznego i profesjonalnej interwencji pracownika socjalnego, rozpatrywanych w kontekście funkcji pracy socjalnej (ratowniczej, wspierającej, profilaktycznej i partycypacyjnej) dotyczy różnych sfer ludzkiej egzystencji. Przepisy prawa wskazują tu między innymi ubóstwo, bezrobocie, chorobę, niepełnosprawność, przemoc w rodzinie, konieczność ochrony macierzyństwa, bezdomność, uzależnienia, problemy z właściwym pełnieniem funkcji opiekuńczo-wychowawczych przez rodzinę, trudności z przystosowaniem społecznym osób po opuszczeniu zakładu karnego czy trudności w integracji cudzoziemców, którzy uzyskali ochronę prawną w Rzeczypospolitej Polskiej (status uchodźcy, ochronę uzupełniającą, zgodę na pobyt ze względów humanitarnych czy zgodę na pobyt tolerowany)⁴⁷.

Ewa Marynowicz – Hetka stwierdza, że „kategoria działania społecznego jest centralna dla pedagogiki społecznej. Jej przedstawiciele bardzo absorbują kwestia podejmowania aktywności bądź wskazywania na jej celowość”⁴⁸. Wskazuje się tutaj na działania polegające na edukowaniu, ochranianiu, aktywizowaniu, ukazywaniu świata wartości i ich transmisji, mobilizowaniu zasobów, pomocy wzajemnej, wsparciu społecznym, ukierunkowaniu i wspieraniu rozwoju. W węższym rozumieniu pedagogiki społecznej, zgodnie z którym dziedzina ta jest tożsama z teorią pracy socjalnej, pracę socjalną, traktuje się jako całokształt działań, których celem jest zmiana sposobu funkcjonowania osób, rodzin, grup w określonym środowisku i otoczeniu społecznym, czyli działań wychowawczych⁴⁹. Warto w tym miejscu przypomnieć przekonanie W. Sroczyńskiego, że „pojęcia pedagogiki społecznej typu profilaktyka, ratownictwo, kompensacja, pomoc, wsparcie podkreślają jej praktyczny charakter, odnoszą się nie tylko do jej funkcji socjalnej, pomocowej, opiekuńczej,

⁴⁵ J. Piekarski, *Wprowadzenie*, [w:] E. Marynowicz – Hetka, J. Piekarski, D. Urbaniak – Zajac (red.), *Pedagogika społeczna i praca socjalna. Przegląd stanowisk i komentarze*, Wydawnictwo ŚLĄSK, Katowice 1998, s. 15.

⁴⁶ Ustawa z dnia 12 marca 2014 roku o pomocy społecznej..., op.cit.

⁴⁷ Tamże, por. art. 7.

⁴⁸ E. Marynowicz – Hetka, *Dzieci ulicy*, [w:] D. Lalak, T. Pilch (red.), *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 1999, s. 68.

⁴⁹ P. Czarnecki, *Pedagogika społeczna. Podstawowe pojęcia i definicje*, „Społeczeństwo i Edukacja - Międzynarodowe Studia Humanistyczne” 2012, nr 2, s. 391.

kulturalnej i socjalno-wychowawczej, ale również podkreślają jej charakter edukacyjny i środowiskowy”⁵⁰.

E. Kantowicz, ukazując pracę socjalną jako działanie społeczno-pedagogiczne w perspektywie filozoficznej, w perspektywie pedagogiki krytycznej oraz w perspektywie pedagogiki społecznej, jako „swoistej metateorii pracy socjalnej”⁵¹, definiuje nową subdyscyplinę pedagogiki - pedagogikę pracy socjalnej. Jest ona, zdaniem badaczki, „subdyscypliną stojącą na skrzyżowaniu nauk społeczno-humanistycznych, a w szczególności pedagogiki społecznej, pedagogiki humanistycznej, pedagogiki krytycznej i emancypacyjnej, pedagogiki resocjalizacyjnej, pedagogiki specjalnej, pedagogiki opiekuńczej i pracy socjalnej, stanowiąc wspólny obszar badania i działania profesjonalistów społecznych zorientowanych pedagogicznie”⁵².

Praktyka pracy socjalnej opiera się na profesjonalnym wdrażaniu wartości i technik w celu poprawy funkcjonowania osoby, rodziny w środowisku, w lepszym radzeniu z problemami. Wymaga to zatem wiedzy interdyscyplinarnej wiedzy o człowieku, jego rozwoju i zachowaniu, o instytucjach społecznych, ekonomicznych i kulturalnych oraz o współzależnościach pomiędzy tymi czynnikami. Celem pracy socjalnej jest pomoc w nauczaniu osoby wspomaganej samodzielności. Korzysta ona w swej metodologii z usystematyzowanej, doświadczalnej wiedzy, wywiedzionej z badań i ewaluowanej praktyki pedagogiki. W pracy socjalnej stosuje się procedury także oparte na określonych teoriach uczenia się, które mówią o zmianach w zachowaniu, w rezultacie doświadczeń, utrwalaniu i oduczaniu zachowań. Max Siporin uważał, że praktykę pracy socjalnej można rozumieć na trzy sposoby: jako proces edukacyjno – wychowawczy, jako proces tworzenia więzi interpersonalnych i jako proces rehabilitacyjno – terapeutyczny⁵³.

Praca socjalna przybiera różne formy organizacyjne w zależności od warunków ekonomicznych, politycznych, społecznych i kulturowych, historycznych i geograficznych – zawsze jednak jest „ukierunkowana jest na pomoc, opiekę, stymulowanie aktywności indywidualnej i zbiorowej oraz tworzenie lub doskonalenie systemów wsparcia, które lepiej i trafniej zaspokajają potrzeby człowieka”⁵⁴. Przejawem pedagogicznego ujmowania celów i praktyki pomocowej w obszarze pracy socjalnej jest wyodrębnienie nowej profesji na polu

⁵⁰ W. Sroczyński, *Wybrane zagadnienia pedagogiki społecznej. Funkcja środowiskowa i socjalna*, Wydawnictwo Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach, Siedlce 2011, s. 72.

⁵¹ E. Kantowicz, *Pedagogika (w) pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Olsztyn 2013, s. 51.

⁵² Tamże, s. 55.

⁵³ M. Siporin, *Introduction to Social Work Practice*, Macmillan, New York 1975, s. 50 – 350.

pracy socjalnej z rodzinami dysfunkcyjnymi, w których występuje niewydolność w sprawach opiekuńczo wychowawczych - zawodu asystenta rodziny. Asystent jest bliżej rodziny i jej problemów, a jego elastyczny, nienormowany czas pracy sprzyja dostosowaniu się do rytmu życia rodziny i jej realnych potrzeb. Jego rola polega na niesieniu pomocy rodzinom dysfunkcyjnym, z małoletnimi dziećmi, w rozwiązywaniu problemów wychowawczych, socjalnych, w tym w prowadzeniu gospodarstwa domowego, planowaniu wydatków i innych obowiązkach rodzicielskich. Głównym zadaniem asystenta rodziny jest niedopuszczenie do oddzielenia dziecka od rodziny lub umożliwienie jak najszybszego powrotu do rodziców dziecka umieszczonego w pieczy zastępczej. Asystentura, to przede wszystkim intensywna praca socjalna, to działanie pedagogiczne i wychowawcze na rzecz dzieci i rodziny, w sytuacji, kiedy przeżywa ona kryzys i nie radzi sobie z realizacją swych podstawowych funkcji⁵⁵.

Praca socjalna pojmowana jako działanie pedagogiczne jest ukierunkowana na upodmiotowienie osoby/grupy wspomaganej, co stanowi o urzeczywistnieniu idei *empowermentu* (wzmocnienia), traktowanej jako metoda i jednocześnie narzędzie „wspierania klienta w procesie przezwyciężania trudnej sytuacji życiowej, w jakiej się znalazł, i kierowanie go stroną ponownej samoorganizacji życiowej oraz budowania pozytywnej koncepcji samego siebie”⁵⁶. Empowerment to zarówno proces, jak i cel pracy socjalnej. Ole P. Askheim wskazuje na dwa wymiary *empowermentu*, na jego wymiar indywidualny, odnoszący się do wszelkich celowych działań i procesów zwiększających poczucie kontroli jednostki nad własnym życiem, wiarę we własne możliwości, budowanie pozytywnego obrazu siebie, poszerzających katalog umiejętności i kompetencji osobistych, oraz wymiar strukturalny, dotyczący struktur społecznych, barier relacji, obniżających szanse uzyskania kontroli nad własnym życiem i działaniem⁵⁷.

⁵⁴ E. Kantowicz, *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2001, s. 5.

⁵⁵ J. Józefczyk, *Szanse i zagrożenia dla asystentury – refleksje praktyka*, [w:] M. Szpunar (red.), *Asystentura rodziny nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Wydawnictwo MGT, Gdynia 2010, s. 86.

⁵⁶ A. Weissbrot – Koziarska, *Empowerment*, [w:] A. Weissbrot – Koziarska, P. Sikora (red.), *Słownik metod, technik i form pracy socjalnej, opiekuńczej i terapeutycznej*, Tom I, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2012, s. 48 – 51, por. M. Gawęcka, *Koncepcja empowerment jako alternatywny paradygmat pracy socjalnej*, [w:] J. Brągiel, P. Sikora (red.), *Praca socjalna – wielość perspektyw. Rodzina – Multikulturowość – Edukacja*, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2004.

⁵⁷ O. P. Askheim, *Empowerment as guidance for professional social work: an act of balancing on a slack rope*, „European Journal of Social Work”, Volume 6, Issue 3, 2003, s. 230 – 231.

„Bazowanie na zasobach”⁵⁸ wydaje się być najkrótszą definicją pojęcia *empowerment*. Jego istotą jest umożliwienie osobie wspomaganej i jej rodzinie, czy grupie społecznej, dostrzeżenia posiadanych zdolności i umiejętności, własnych możliwości, zasobów. Stwarza to szansę na inicjację procesu zmian i rozwiązywania sytuacji problemowych przez osoby, rodziny, grupy, społeczne, przede wszystkim w oparciu o posiadane zasoby własne. Bardzo ważnymi aspektami *empowermentu* są zagadnienia dotyczące problematyki identyfikacji kulturowej osób wspomaganych oraz ich poczucia tożsamości kulturowej⁵⁹. Praktyczna realizacja idei *empowermentu* w jej pedagogicznym znaczeniu (edukacja, wychowanie, działania „na rzecz zmiany”) decyduje o skuteczności działań pomocowych w obszarze pracy socjalnej.

W świetle powyższych rozważań uprawnione wydaje się stwierdzenie, że pracę socjalną, jako praktykę społeczną i jednocześnie działanie pedagogiczne można rozpatrywać w wielu aspektach. Za najistotniejsze, z punktu widzenia tematu niniejszej pracy, należy uznać pojmowanie pracy socjalnej jako:

- profesjonalnej działalności wychowawczej i edukacyjnej prowadzonej przez pracowników socjalnych na rzecz osób i rodzin w środowisku zamieszkania w celu odzyskania zdolności, bądź ich wzmocnienia, do samodzielnego rozwiązywania problemów w sferze bytowej, psychologicznej, wychowawczej i społecznej, udzielenia wychowawczej i edukacyjnej „pomocy dla samopomocy”;
- refleksyjną praktykę⁶⁰ i „badanie w działaniu”,⁶¹ gdzie badanie i działanie pracownika socjalnego „jest procesem poznawania środowiska i uczeniem się”⁶², w którym bada on „dynamiczne pole społeczne, w którym działa”⁶³ i poddaje refleksji swoje działanie

⁵⁸ E. Dybowska, K. Wojtanowicz, *System wspierania i formy pracy z rodziną*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, Kraków 2013, s. 8.

⁵⁹ L. Williams, R. Labonte, M. O'Brien, *Empowering social action through narratives of identity and culture*, „Health Promotion International”, Oxford Journal, Volume 18, Issue 1, 1 March 2003, s. 33–40; por. A. Gulczyńska, M. Granosik (red.), *Empowerment w pracy socjalnej: praktyka i badania partycypacyjne*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014, s. 92.

⁶⁰ A. Perkowska – Klejman, *Refleksyjna praktyka jako kategoria edukacyjna*, „Pedagogika Społeczna” 2011, nr 2, s. 61 – 77.

⁶¹ A. Żakiewicz, *Koncepcja action research i jej znaczenie w procesach poznawania i przetwarzania rzeczywistości życia ludzkiego. Rozważania z perspektywy pedagogiki społecznej*, „Pedagogika Społeczna” 2011, nr 2, s. 35 – 59; por. M. Czerepaniak-Walczak, *Badanie w działaniu*, [w:] S. Palka (red.) *Podstawy metodologii badań w pedagogice*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk–Sopot 2010; H. H. Krüger, *Metody badań w pedagogice*, przeł. D. Sztobryn, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk–Sopot 2007.

⁶² B. Smolińska-Theiss, *Edukacyjny charakter pracy socjalnej. Badanie i działanie*, [w:] M. Mendel, B. Skrzypczak (red.), *Praca socjalna jako edukacja ku zmianie. Od edukacji do polityki*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2013, s. 21.

⁶³ P. Sztompka, *Socjologia zmian społecznych*, przekł. J. Konieczny, Społeczny Instytut Wydawniczy ZNAK, Kraków 2005, s. 25.

oraz ujawniające się sieci społeczne, wzajemne powiązania, zależności, procesy wymiany i wzajemnych oddziaływań elementów sieci środowiska osób wspomaganych. Sprzyja to budowaniu warsztatu badawczego pracownika socjalnego jako pedagoga społecznego, ale przede wszystkim ma charakter edukacyjny, gdyż służy jego rozwojowi w zawodzie, umacnia i buduje tożsamość, uczy stawiania nowych pytań, szukania odpowiedzi we wspólnym działaniu z osobami, rodzinami i ich środowiskiem, jako podmiotom pracy socjalnej. Wzmacnia także profesjonalne kompetencje społeczno-edukacyjne⁶⁴;

- oraz jako obszar działań edukacyjnych organizowanych przez podmioty uprawnione oraz odpowiedzialne za przygotowanie i doskonalenie zawodowe profesjonalnych kadr pomocy społecznej, w tym w szczególności kształcenie formalne do pracy socjalnej.

W opinii społecznej praca socjalna bywa często kojarzona, a nawet utożsamiana z wypłatą świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej. Prawdopodobnie jest to wynikiem różnorodności zadań zawodowych pracownika socjalnego, który obok pracy socjalnej zajmuje z ustalaniem prawa do świadczeń i ich przyznawaniem, oraz tym, że główną przyczyną ubiegania się o wsparcie są problemy finansowe osób i rodzin, brak środków na zapewnienie podstaw egzystencji, spowodowane głównie ubóstwem, bezrobociem, długotrwałą chorobą lub niepełnosprawnością⁶⁵.

1.2. Praca socjalna w perspektywie pedagogiki pracy i andragogiki

Praca socjalna jest obszarem aktywności zawodowej realizowanym przez pracowników socjalnych. Z definicji i z mocy prawa jest działalnością profesjonalną, wymagającą od przedstawicieli tej profesji określonych kwalifikacji formalnych i kompetencji zawodowych nabywanych w procesie kształcenia, pracy zawodowej oraz w ramach kształcenia ustawicznego realizowanego poprzez studia podyplomowe, udział w warsztatach, kursach, szkoleniach oferowanych podmioty funkcjonujące na rynku

⁶⁴ B. Smolińska -Theiss w powiązaniu kompetencji badawczo-edukacyjnych z autonomią zawodową upatruje przyszłość pracy socjalnej i zawodu pracownika socjalnego, por. B. Smolińska-Theiss, *Edukacyjny ...*, op.cit., s. 22

⁶⁵ Por. *Ocena zasobów pomocy społecznej w województwie podlaskim 2014 roku*, ROPS, Białystok 2015, s. 13-22, <http://www.rops-bialystok.pl/rops/wp-content/uploads/2015/06/raport-OZPS-2014.pdf>. [13.02.2016]; *Sprawozdanie MPiPS-03 za 2014 rok*, <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spolecznej/statystyka-za-rok-2014-a/> [13.02.2016]

edukacyjnym, w tym podmioty ustawowo odpowiedzialne za doskonalenie zawodowe pracowników socjalnych, tj. powiatowe centra pomocy w rodzinie i regionalne ośrodki polityki społecznej. Wszelka analiza pracy socjalnej jako zawodu, procesu kształcenia do zawodu, jako działalności zawodowej, ale także jako ustawicznego doskonalenia zawodowego podejmowanego przez kadrę pomocy społecznej, nie będzie właściwa bez przyjęcia perspektywy badawczej pedagogiki pracy i andragogiki.

Pedagogika pracy jest subdyscypliną naukową⁶⁶, której przedmiotem badań pozostaje praca człowieka, jej wielorakie uwarunkowania, oddziaływania społeczne i wychowawcze na jednostkę. W szczególności ważne miejsce zajmują tu aspekty relacji: człowiek - wychowanie - praca⁶⁷. Według Zygmunta Wiatrowskiego „o przedmiocie pedagogiki pracy stanowią te wszystkie układy i związki przedmiotowo-treściowe, przez które nade wszystko przewija się idea przygotowania człowieka do pracy zawodowej, ale także idea pomyślnego oraz wielostronnie skutecznego udziału człowieka w tej pracy”⁶⁸. Centralną i podstawową kategorią pedagogiki pracy jest praca zawodowa, która dla dorosłego człowieka jest źródłem utrzymania, satysfakcji, poczucia własnej wartości, konstruowania tożsamości. Zakres zainteresowań pedagogiki pracy jako subdyscypliny pedagogicznej jest stosunkowo szeroki: od edukacji prozawodowej, kształcenia i wychowania zawodowego w formach szkolnych i kursowych, problematyki wychowania przez pracę, zagadnień edukacji w miejscu pracy, po problematykę kształcenia ustawicznego osób pracujących i bezrobotnych, kwestie wyboru lub zmiany zawodu (orientacja, poradnictwo i doradztwo zawodowe) oraz „problemy edukacyjne i humanizacyjne zakładu pracy”⁶⁹.

Joanna Szłapińska podkreśla, że pedagogika pracy „zajmuje się relacjami pomiędzy człowiekiem, jego wychowaniem i nauką, dzięki której zdobywa wykształcenie, różnorodne kwalifikacje i kompetencje, a pracą zawodową, opartą na całożyciowym uczeniu się”⁷⁰. W kontekście tematu podjętych badań nad kompetencjami do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej szczególnie interesujące jest stwierdzenie Wincentego Okonia, według którego, pedagogika pracy jest dyscypliną pedagogiczną, której przedmiotem badań „jest praca ludzka, jej różnorodne uwarunkowania,

⁶⁶ W 1972r. Rada Naukowa Instytutu Kształcenia Zawodowego ogłosiła narodziny nowej dyscypliny pedagogicznej pod nazwą pedagogika pracy. W Polsce, za jej twórcę uważa się prof. Tadeusza Nowackiego.

⁶⁷ Kwiatkowski S. M., *Pedagogika pracy jako subdyscyplina pedagogiczna*, [w:] S. M. Kwiatkowski, A. Bogaj, B. Baraniak (red.), *Pedagogika pracy*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2007, s. 13.

⁶⁸ Z. Wiatrowski, *Pedagogika pracy*, [w:] *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, Tom IV, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2005, s. 197.

⁶⁹ Tamże, s.198.

⁷⁰ J. Szłapińska, *Współczesny kształt pedagogiki pracy w Polsce*, „Studia Edukacyjne” 2015, nr 37, Poznań 2015, s. 153.

jej wpływ wychowawczy na jednostkę”, a także „dostosowanie stanowiska pracy do człowieka, przystosowanie pracownika do warunków jego pracy”⁷¹.

Dla pedagogiki pracy kategorią najbardziej podstawową jest praca zawodowa. Człowiek pracujący zawodowo, poprzez swoją pracę nie tylko zdobywa środki do życia, ale także „staje się wewnątrznie”, wzbogaca nieustannie swoją osobowość, poszerza swoją szansę samorealizacji, staje się człowiekiem rzeczywistym, a tym samym podmiotem pracy. Przemiany życia gospodarczego i społecznego w naszym kraju, pojawianie się nowych profesji i zanikanie pewnych zawodów, różnorakie i szybko zmieniające uwarunkowania wykonywania pracy zawodowej dotyczą także sfery społecznej, w tym pomocy społecznej i pracy socjalnej. Wymusza to nieustającą potrzebę aktualizacji kompetencji zawodowych, zarówno w zakresie wiedzy zawodowej, umiejętności jak i postaw pracowniczych. Dotyczy to wszystkich sektorów gospodarki narodowej, tj. publicznego, prywatnego i tzw. III sektora, instytucji i organizacji pożytku publicznego czy podmiotów ekonomii społecznej. Tym samym rzutuje to na sferę kształcenia zawodowego. Wiatrowski wskazuje, że takie zagadnienia, jak sylwetka człowieka jako pracownika, zadania zawodowe, które w przyszłości będzie realizował absolwent szkoły zawodowej, programy kształcenia w zawodzie, skuteczność kształcenia, doksztalcania i doskonalenia zawodowego oraz skuteczność działań wychowawczych w miejscu pracy, można badać i analizować na gruncie pedagogiki pracy⁷².

Kiedy prześledzimy zmiany, jakie zaszły po 1990 roku do chwili obecnej w pomocy społecznej i jak zmieniały się zadania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w warunkach wykonywania pracy socjalnej, możemy dostrzec zmiany, jakie zaszły w sposobie uprawiania tego zawodu. Podniesione zostały wymogi formalne dotyczące zdobywania kwalifikacji uprawniających do podjęcia pracy w zawodzie, a zawód pracownika socjalnego znalazł się w grupie zawodów regulowanych. Systematycznie przekazywanie przez organy administracji rządowej zadań publicznych z obszaru polityki społecznej państwa do samorządów gmin i powiatów, przesuwanie tych zadań z kategorii zadań zleconych do kategorii zadań własnych gminy, coraz to nowe świadczenia, które nie wchodzą w zakres pomocy społecznej, ale *de facto* są wypłacane przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej szczebla gminnego, przemiany w zakresie środków komunikowania się, sprawozdawczości, zasad finansowania, nowych narzędzi pracy socjalnej wyznaczają

⁷¹ W. Okoń (red.), *Nowy słownik pedagogiczny*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2001, s. 289.

⁷² Z. Wiatrowski, *Podstawy pedagogiki pracy*, Wyd. 4 zm., Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz 2005, s. 39.

konieczność zmian zarówno w zakresie organizacji pracy instytucji (JOPS), jak i w zakresie organizacji pracy pracowników socjalnych w celu stworzenia właściwych warunków świadczenia pracy socjalnej na rzecz osób potrzebujących.

Przyjęcie perspektywy badawczej pedagogiki pracy w kontekście kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej, pracowników socjalnych i kadry zarządzającej jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, prowadzi do postawienia pytań o kwalifikacje i kompetencje do pracy socjalnej jako działalności zawodowej, w szczególności o kompetencje do komunikacji międzykulturowej. Pedagogika pracy stwarza szansę na znalezienie odpowiedzi na pytania dotyczące wpływu aktywności zawodowej pracowników socjalnych i kadry zarządzającej, ich doświadczenia zawodowego na ich kompetencje komunikacyjne, na pytania o ich poziom oraz tryb i formy nabywania i rozwijania tych kompetencji. Interesujące jest także to, w jakim zakresie edukacja formalna dająca uprawnienia do wykonywania zawodu pracownika socjalnego przygotowuje go do pracy z osobami odmiennymi kulturowo oraz, czy instytucje, które z mocy prawa odpowiadają za organizację i prowadzenie doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych i pozostałej kadry pomocy społecznej, w tym kadry zarządzającej, oferują możliwość uzupełnienia bądź poniesienia kompetencji komunikacyjnych do pracy socjalnej w środowisku międzykulturowym, do pracy socjalnej z migrantami, uchodźcami czy mniejszościami narodowymi lub etnicznymi. Nie mniej istotnym jest także pytanie, czy osoby realizujące zadania w obszarze pracy socjalnej dostrzegają potrzebę kształcenia i doskonalenia kompetencji do komunikacji międzykulturowej i czy traktują je, jako nieodzowne dla skuteczności działań pomocowych i budowaniu pozytywnych relacji z osobami i rodzinami wspomaganymi. Wychowawcze i edukacyjne znaczenie pracy zawodowej jest bezsporne, w związku z tym pojawia się pytanie, czy posiadanie doświadczenia zawodowego w pracy socjalnej z osobami postrzeganymi jako osoby odmienne kulturowo, powoduje wzrost poziomu kompetencji komunikacyjnych do pracy socjalnej z tymi grupami osób wspomaganych.

Istotnym elementem zainteresowań pedagogiki pracy, jako subdyscypliny funkcjonującej na styku edukacji i pracy, jest przygotowanie uczniów, studentów i osób dorosłych do pracy i „przez pracę”. Analiza współczesnego rynku usług edukacyjnych oferowanych na różnych poziomach i prowadzonych w różnych formach oraz tendencji na rynku pracy w zglobalizowanym świecie, prowadzi wprost do idei uczenia się przez całe życie. Współcześnie, wiedza stanowi podstawę funkcjonowania zawodowego, jest bazą, dzięki której pracownik buduje swoje umiejętności i kompetencje. Wiedza „jest niezwykle

pożądanym zasobem oczekiwanym od współczesnych pracowników”⁷³. Dotyczy to wiedzy zawodowej zdobywanej zarówno na poziomie szkoły ponadgimnazjalnej, na kursach zawodowych, jak i wiedzy zawodowej zdobywanej na poziomie wyższej uczelni. Zdaniem Tadeusza Nowackiego „całe szkolnictwo wyższe jest szkolnictwem zawodowym. Żadna ze szkół wyższych nie kształci po prostu człowieka, lecz kształci lekarza, fizyka, pielęgniarkę, nauczyciela”⁷⁴. Edukacja wyższa powinna zatem szczególnie przygotowywać absolwentów do pełnienia przez nich przyszłej roli zawodowej – co jest głównym założeniem pedagogiki pracy⁷⁵.

Przyjęcie perspektywy badawczej pedagogiki pracy koncentruje uwagę badacza na kwestiach związanych z zawodem pracownika socjalnego, jego kompetencjami zawodowymi kwalifikacjami formalnymi do pracy socjalnej, zadaniami zawodowymi realizowanymi w obszarze pracy socjalnej oraz problematyką kształcenia i doskonalenia zawodowego. Ogromne zróżnicowanie w zakresie wymagań pracodawców dotyczących warunków, jakie muszą spełnia kandydaci do pracy na różnych stanowiskach pracy, zdobywanie przez pracowników kwalifikacji i kompetencji poza systemem formalnym kształcenia, zróżnicowanie podmiotów kształcących w danym zawodzie z jednej strony, a potrzeba porównywalności kwalifikacji zawodowych, zmiany i przeobrażenia w zakresie kształcenia zawodowego, kształcenia do pracy zawodowej dały podwaliny pod ideę budowania programu kształcenia opisanego w języku efektów kształcenia. Dotyczy to także kształcenia do pracy socjalnej. Kluczowe znaczenie ma tutaj Krajowa Rama Kwalifikacji i Zintegrowany System Kwalifikacji oraz Krajowe Ramy Kwalifikacji dla szkolnictwa wyższego. Proces przygotowania zawodowego pracowników socjalnych koncentrował się przez lata na programach kształcenia określonych arbitralnie przez państwo. Dotyczy to zarówno kształcenia w szkołach policealnych, kolegiach pracowników socjalnych jak i kształcenia na poziomie akademickim. Ustawą o pomocy społecznej wprowadzono zmiany w zakresie wymagań dotyczących kierunku studiów umożliwiających podjęcie pracy na stanowisku pracownika socjalnego oraz standardy kształcenia na kierunku praca socjalna⁷⁶. Od roku

⁷³ D. Kukła, *Pedagogika pracy w konstelacji krajowych ram kwalifikacji*, „Prace naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie, Pedagogika” 2013, Tom XXII, s. 159.

⁷⁴ Cytat pochodzi z wywiadu z prof. T. Nowackim *Droga do nowoczesnej pedagogiki pracy*, [w:] A. Bogaj, S. M. Kwiatkowski (red.), *Pedagodzy o sobie i o pedagogice*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2003, s. 137.

⁷⁵ D. Kukła, *Pedagogika pracy...* op. cit., s. 162.

⁷⁶ Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 12 lipca 2007r. w sprawie standardów kształcenia dla poszczególnych kierunków oraz poziomów kształcenia, a także trybu tworzenia i warunków, jakie musi spełniać uczelnia, by prowadzić studia międzykierunkowe oraz makrokierunki (Dz.U. 2007 nr 164 poz. 1166).

akademickiego 2012/2013 standardy kształcenia w zakresie pracy socjalnej przestały obowiązywać, a wyższe uczelnie prowadzące kierunek studiów praca socjalna⁷⁷ w sposób autonomiczny ustalają efekty kształcenia pracowników socjalnych w obszarze wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, a tym samym ponoszą pełną odpowiedzialność za przygotowanie kadry pomocy społecznej do pracy zawodowej. Podobnie rzecz ma się z kształceniem do pracy socjalnej realizowanym przez kolegia pracowników służb społecznych⁷⁸, gdzie to Rada Programowa Kolegium uchwała szczegółowe plany i programy nauczania⁷⁹.

Obok pedagogiki pracy i pedagogiki społecznej, istotna dla niniejszej pracy jest perspektywa badawcza andragogiki, jako subdyscypliny pedagogicznej zajmującej się edukacją, kształceniem dorosłych. Konieczność ciągłego doskonalenia zawodowego, pracowników i kadry zarządzającej, elastycznego reagowania na przemiany społeczne, technologiczne, kulturowe, ekonomiczne przekłada się zarówno na zainteresowanie wielu osób podnoszeniem swoich kwalifikacji formalnych i kompetencji, jak i na rozwój podmiotów, które funkcjonują na rynku edukacyjnym, oferujących możliwość kształcenia w formach poza szkolnych. Jednym z głównych zadań andragogiki jest tworzenie teoretycznych i metodycznych podstaw oświaty dorosłych. Przyjmuje się, że po raz pojęcie andragogiki do literatury wprowadził Aleksander Kapp w 1833 roku. Podkreślał on, że „edukacja, refleksja nad własną osobą i praca nad charakterem to najważniejsze wartości w życiu człowieka”⁸⁰.

Współczesne definicje andragogiki określają ją jako naukę o kształceniu i samokształceniu, wychowaniu i samowychowaniu dorosłych⁸¹. W centrum zainteresowania andragogiki jest człowiek oraz prawidłowości rządzące procesami jego nauczania i wychowania, samokształcenia, samowychowania, doskonalenia i samodoskonalenia. Mieczysław Marczuk uważa, że andragogikę należy postrzegać, jako „ogólną teorię procesów edukacyjnych ludzi dorosłych, procesów przebiegających w różnych formach aktywności

⁷⁷ Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 2 listopada 2011 r. w sprawie Krajowych Ram Kwalifikacji dla Szkolnictwa Wyższego (Dz.U. 2011 nr 253 poz. 1520); rozporządzenie to już nie obowiązuje w związku z wejściem w życie Ustawy z dnia 23 czerwca 2016 r. o zmianie ustawy – Prawo o szkolnictwie wyższym oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1311). Aktualnie, kwestie te reguluje Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 26 września 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji uzyskiwanych w ramach szkolnictwa wyższego po uzyskaniu kwalifikacji pełnej na poziomie 4 – poziomy 6–8 (Dz. U. 2016 poz. 1594).

⁷⁸ Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 września 2016r. w sprawie kolegiów pracowników służb społecznych (Dz.U. 2016 poz. 1543).

⁷⁹ Tamże, § 17, ust. 3.

⁸⁰ Pod. za: J. A. Henschke, *Spojrzenie na andragogikę i filozofię andragogiki: zarys międzynarodowy za granicą*, „Edukacja Dorosłych” 2011, nr 1, s. 160.

oświatowej i kulturalnej – w edukacji szkolnej dorosłych na różnych jej szczeblach, od szkoły podstawowej do szkoły wyższej dla pracujących, w pozaszkolnej edukacji zawodowej dorosłych, mającej na celu głównie doskonalenie i modernizację kwalifikacji, w pozaszkolnej ogólnokształcącej edukacji dorosłych, związanej przeważnie z osobistymi, indywidualnymi potrzebami i zainteresowaniami, a także w różnych edukacyjnych przejawach uczestnictwa w kulturze”⁸².

Człowiek dorosły uczy się inaczej niż dzieci i młodzież. Tak twierdzi wielu badaczy. Stwierdzenie to jest dyskusyjne. Niektórzy badacze stoją na stanowisku, że „cechy mentalne różniące ludzi dorosłych od dzieci i młodzieży winny metodycznie różnicować procesy edukacji instytucjonalnej”⁸³. Zbigniew Pietrasieński zwraca uwagę, że uczeń dorosły ma na tyle plastyczną psychikę, że może podlegać świadomemu i celowemu „oddziaływaniu oświatowemu”. Jest zdolny do funkcjonowania we wszystkich rolach społecznych, uczy się tych informacji i umiejętności, które są konieczne do prawidłowego rozwiązywania problemów życiowych. Wykonuje pracę zawodową, jego rozwój umysłowy i fizyczny jest zaawansowany, jest doświadczony życiowo, cechuje go poważny i odpowiedzialny stosunek do życia, równowaga wewnętrzna, rozbudzona potrzeba samodzielności, duża odporność na trudności życiowe⁸⁴.

Józef Półturzycki, analizując wzajemne relacje procesów uczenia i nauczania warunkujące skuteczność kształcenia, przywołuje wyróżnione przez Kazimierza Sośnickiego trzy typy postępowania dydaktycznego⁸⁵, tj. uczenie się sztuczne, naturalne i uczenie się drogą poznania przez działanie i myślenie. Uczenie się sztuczne polega na zetknięciu ucznia z treściami, doprowadzenie ucznia do ich zrozumienia, dokładnego przyswojenia pamięciowego, umiejętności odtwarzania ich w miarę potrzeby. Dorośli uczą się treści w oderwaniu od zastosowania praktycznego. Przeważa pamięciowe i dosłowne uczenie się, treści są podzielone na przedmioty, moduły. rozczłonkowanie treści na przedmioty, konieczność częstego abstrakcyjnego myślenia, utrwalania pamięciowego. W drugim typie, czyli w naturalnym uczeniu się, podstawą wiedzy jest samo życie, sytuacje, problemy,

⁸¹ L. Turowski, *Andragogika ogólna*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 1999, s. 7.

⁸² M. Marczuk, *Próba określenia andragogicznego modelu procesu kształcenia dorosłych*, [w:] M. Marczuk (red.), *Problemy i dylematy andragogiki*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie, Lublin-Radom 1994, s. 69.

⁸³ M. Malewski, „Dorosłość” – kłopotliwa kategoria andragogiki, „Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja” 2013, nr 3(63), s. 26.

⁸⁴ Z. Pietrasieński, *Rozwój dorosłych*, [w:] T. Wujek (red.), *Wprowadzenie do andragogiki*, Instytut Technologii Eksploatacji, Radom 1996, s. 13 – 32.

⁸⁵ J. Półturzycki, *Dydaktyka dla nauczycieli*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 1999, s. 21; por. K. Sośnicki, *Teorie uczenia się a uczenie się dorosłych*, [w:] M. Żytko (red.), *Praca oświatowa z dorosłymi*, Państwowe Wydawnictwa Szkolnictwa Zawodowego, Warszawa 1960.

uczenie się dzięki próbom i błędom. Wiedza zdobywana jest w trakcie prób przewyższania trudności. Rola nauczyciela sprowadza się do podsuwania problemów do rozwiązania i motywowaniu do samodzielnego szukania rozwiązań. Natomiast uczenie się drogą poznania przez działanie i myślenie oznacza, że proces uczenia rozpoczyna się od sytuacji występujących w rzeczywistości, które dla ucznia dorosłego stanowią punkt wyjścia do teorii i dokonania uogólnień, aby te uogólnienia później wykorzystać w praktyce. Ten typ uczenia się stwarza największe na uzyskanie przez dorosłych uczniów trwałej wiedzy i umiejętności wykorzystania wiedzy w praktyce, rozwija zainteresowania i buduje poczucie kompetencji u ucznia, gdyż pozwala znajdować sposoby zmiany rzeczywistości⁸⁶.

Istotną barierą w uczeniu się osób dorosłych jest brak zainteresowania treściami kształcenia. Jeśli jednostka postrzega je jako nieprzydatne dla niej, nie będzie zaangażowana w przyswajaniu nowej wiedzy i zdobycie danych umiejętności. Rolą nauczyciela (trenera, wykładowcy) winno być ukazanie możliwości ich wykorzystania w praktyce. W Polsce dorośli najczęściej podejmują kształcenie zawodowe w celu zwiększenia swoich szans na rynku pracy, uzyskania awansu zawodowego czy zmiany pracy. Zatem jest to zewnętrzne źródło motywacji, gdyż dorośli traktują edukację instrumentalnie, jako narzędzie do osiągnięcia celu zawodowego. Warto jednak czynić starania ukierunkowane na budzenie wewnętrznej motywacji dorosłych uczniów, wskazując na wartość nauki samej w sobie w kontekście możliwości ubogacania siebie, poszerzenia horyzontów myślowych, nie zasklepiania się tylko w dotychczasowym świecie⁸⁷.

Według Malcolma S. Knowles'a, dorośli muszą wiedzieć, dlaczego mają się czegoś uczyć, zanim rozpoczną ten proces⁸⁸. Istotnym elementem procesu kształcenia jest uczestnictwo dorosłych w tworzeniu programu nauczania, w doborze treści i metod. Oznacza to, że przygotowując ofertę edukacyjną warto jest zapytać jej adresatów o ich potrzeby w tym zakresie i preferencje. Uczeń dorosły posiada bagaż doświadczeń życiowych i zawodowych. Mogą być one (i są) źródłem wiedzy (samowiedzy) dla uczących się, ale także dla nauczycieli i trenerów. W uczeniu się dorosłych dominuje uczenie się problemowe i możliwość praktycznego zastosowania zdobytej wiedzy i umiejętności. Ważną rolę w procesie uczenia się pełni doświadczenie życiowe i zawodowe ucznia. Są one źródłem wiedzy dla wszystkich podmiotów procesu. Uczący się dorośli przywiązują większą wagę do tego, czego

⁸⁶ Por. K. Pierścieniak, *Specyfika uczenia się dorosłych*, [w:] M. Owczarz (red.), *Poradnik edukatora*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa 2005, s. 17 - 29.

⁸⁷ J. Półturzycki, *Dydaktyka dorosłych*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1991, s. 141.

⁸⁸ M. S. Knowles, *The Growth and Development of Adult Education*, [w:] J. M. Peters and Associates, *Building an Effective adult Education Enterprise*, San Francisco 1980, s. 21 -22.

doświadczają, niż do tego, co jest im przekazywane tylko werbalnie. Dlatego też większość metod uczenia się postulowanych przez andragogikę to techniki bazujące na doświadczeniu osób uczących się⁸⁹.

Andragodzy podkreślają, że dorośli preferują nauczanie problemowe, koncentrują się na analizie problemu, zadania. Chętniej podejmują wysiłek, aby nabywać kompetencje pozwalające im radzić sobie z problemami, jakie spotykają w życiu, dlatego oczekują, że zdobyta wiedza i umiejętności mają bezpośrednie zastosowanie i będą mogły jak najszybciej zostać wprowadzone w życie. Uczenie się polega nie tyle na przyswajaniu wiedzy na określony temat, co na nabywaniu umiejętności rozwiązywania problemów w określonej dziedzinie.

Mieczysław Malewski, analizując technologiczny, humanistyczny i krytyczny model edukacji dorosłych, bierze pod uwagę między innymi takie elementy procesu dydaktycznego, jak rola nauczyciela w edukacji dorosłych, jego zadania, metody nauczania, pozycja i odpowiedzialność nauczyciela oraz kryteria efektywności edukacji. Wskazuje przy tym, że o ile w modelu technologicznym tym kryterium jest reprodukcja wiedzy, o tyle w modelu humanistycznym istotne jest wykształcenie u osób uczących się umiejętności rozwiązywania problemów, a w modelu krytycznym zdolność do zmiany życia (emancypacja)⁹⁰. Obok wymienionych, ważna jest rola doświadczenia życiowego uczących się⁹¹. W modelu technologicznym traktowane jest ono jako przeszkoda w przyswajaniu prawdziwej, bo naukowo zweryfikowanej wiedzy. Stąd nauczyciel działa zgodnie z zasadą „wiedza zamiast doświadczenia”. W modelu krytycznym, doświadczenie życiowe, w tym doświadczenie zawodowe uczestników procesu kształcenia, uznaje się za podstawowe źródło samowiedzy. Edukacja powinna opierać się na krytycznej refleksji podmiotu kształcenia. W edukacji realizowanej według modelu humanistycznego doświadczenie uczniów ma równorzędny status i jest traktowane, jako potencjalne źródło uczenia się. Zwolennicy modelu humanistycznego traktują edukację, jako zespół szans na osobowościowy rozwój ludzi. Humanistyczny model edukacji operuje szczególnym postrzeganiem dorosłych uczestników procesu edukacyjnego. Są oni traktowani podmiotowo, jako ludzie racjonalni, odpowiedzialni

⁸⁹ Por. M. Łaguna, *Szkolenia. Jak je prowadzić by...*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004; I. Kazimierska, I. Lachowicz, L. Piotrowska, *Uczenie się dorosłych – cykl Kolba*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa 2014.

⁹⁰ M. Malewski, *Modele pracy edukacyjnej z ludźmi dorosłymi*, [w:] E. Przybylska (red.), *Andragogiczne wątki, poszukiwania, fascynacje*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2001, s. 284; por. M. Malewski, *Modele pracy edukacyjnej z ludźmi dorosłymi*, „Edukacja Humanistyczna”. Półrocznik Myśli Społeczno-Pedagogicznej 2000, nr 2, s. 125.

⁹¹ M. Malewski, *Modele pracy edukacyjnej...*, op. cit., s. 284.

i wolni. Ma to swoje konsekwencje dla sposobu oceniania procesu edukacyjnego, jego ewaluacji. Zakłada się, że dorośli uczniowie są zdolni do samooceny. Zastanawiając się nad własnym wysiłkiem poznawczym, analizując przyjętą strategię uczenia się, rozpatrując popełnione błędy, itp., ludzie dorośli uczą się rzeczy dodatkowej – sztuki uczenia się⁹².

Zmiany społeczno-ekonomiczne, technologiczne, prawne i kulturowe, które zachodzą w wymiarze zarówno lokalnym, jak i krajowym i globalnym, wymuszają w dużym stopniu konieczność doskonalenia zawodowego pracowników, uaktualniania kompetencji zawodowych. Doskonalenie zawodowe może być realizowane w różnych formach. Szczególnie popularne są formy szkoleniowe⁹³. Potrzeby szkoleniowe powinny być identyfikowane w zestawieniu z lukami kompetencyjnymi. Luki kompetencyjne oznaczają braki w kompetencjach pracowników. Pojęcie kompetencji ma swoje rozumienie w pedagogice pracy. Są one rozumiane jako wiedza, umiejętności oraz postawy związane z wykonywaniem określonych czynności zawodowych⁹⁴. Co więcej, nie ma znaczenia tryb,

⁹² W. Oleszak, *Modele pracy edukacyjnej z ludźmi dorosłymi*, „General and Professional Education” 2011, nr 1, s. 37.

⁹³ W polskich aktach prawnych nie ma definicji szkolenia. Potocznie używa się pojęcia szkolenie zamiennie z pojęciem kursu, a nawet seminarium czy pojęciem warsztaty. Nie ma także formalnej definicji kursu. Na gruncie pedagogiki przyjmuje się, że kurs oznacza zorganizowany przez instytucję proces dydaktyczny, o określonej treści (programie) odpowiadającej zainteresowaniom uczestników, zaplanowany i realizowany w wyznaczonym przedziale czasu. Nie ma jednoznacznych ustaleń jak długo na trwać kurs, np. „*Leksykon pedagogiki pracy*” pod red. Tadeusza Nowackiego (Instytut Technologii Eksploatacji, Radom 2004) podaje, że powinno to być 30-600 godzin. Uchylone Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej oraz Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 12 października 1993 roku w *sprawie zasad i warunków podnoszenia kwalifikacji zawodowych i wykształcenia ogólnego dorosłych* (Dz.U. 1993 nr 103 poz. 472) precyzowało, że podstawowymi formami kształcenia, dokształcania, a także doskonalenia, są studia, podyplomowe, kursy i seminaria, a „w miarę potrzeby mogą być organizowane inne formy, np. staże zawodowe, staże specjalizacyjne, praktyki zawodowe, samokształcenie kierowane, itp. (§8 cytowanego rozporządzenia). Kolejny akt prawny, zmieniający poprzednie przepisy dotyczące kształcenia i doskonalenia zawodowego osób dorosłych realizowanych w formach poza szkolnych (także już uchylone Rozporządzenie Ministra Edukacji Nauki z dnia 3 lutego 2006 roku. w *sprawie uzyskiwania i uzupełniania przez osoby dorosłe wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych w formach pozaszkolnych* (Dz.U. 2006 nr 31 poz. 216) w § 2. 1. określał następujące formy kształcenia pozaszkolnego: kurs, kurs zawodowy, seminarium i praktykę zawodową. Aktualnie obowiązujące przepisy, tj. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 roku w *sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych*, wskazują (§ 3), że „Kształcenie ustawiczne prowadzi się w następujących formach pozaszkolnych: 1) kwalifikacyjny kurs zawodowy; 2) kurs umiejętności zawodowych; 3) kurs kompetencji ogólnych; 4) turnus dokształcania teoretycznego młodocianych pracowników; 5) kurs, inny niż wymienione w pkt 1–3, umożliwiający uzyskiwanie i uzupełnianie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych. Te same formy były wymienione w Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 stycznia 2012 roku w *sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych* (Dz.U. 2012 poz. 186). Według Słownika Polskiej Izby firm Szkoleniowych, szkolenie możemy definiować w dwojaki sposób: jako „zorganizowane działanie, prowadzone w określonym miejscu i czasie, prowadzone wg określonej metodyki i zgodnie z przyjętym programem, którego celem jest dostarczenie wiedzy i/lub doskonalenie, ćwiczenie umiejętności i/lub kształtowanie / zmiana postaw, czyli zwiększenie poziomu/zakresu kompetencji uczestników” lub jako „kształcenie, doskonalenie kogoś w określonej dziedzinie, najczęściej w trybie skróconym”, *Słownik pojęć szkoleniowych*, Polska Izba Firm Szkoleniowych, <http://www.pifs.org.pl/slownikpojec/20/1.html>; <http://www.pifs.org.pl/slownikpojec/20/2.html>, [05.08.2017]

⁹⁴ J. Górniak (red.), *Kompetencje jako klucz do rozwoju Polski. Raport podsumowujący drugą edycję badań „Bilans Kapitału Ludzkiego” realizowaną w 2011 roku*, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Uniwersytet Jagielloński, Warszawa 2012, s. 22.

w jakim zostały one nabyte (na drodze edukacji formalnej, pozaformalnej czy uczenia się nieformalnego). Nie jest również istotne, czy zostały potwierdzone w wyniku procedury walidacyjnej⁹⁵. O kompetencjach zawodowych mówi się także, że jest to wszystko, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać, odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy.

Pracownicy socjalni, kadra zarządzająca, w epoce, kiedy jedyną stałą jest zmiana, systematycznie podnoszą, doskonalą swoje kwalifikacje poprzez podejmowanie nauki w szkołach dla dorosłych, wyższych uczelniach, na studiach podyplomowych, kursach, szkoleniach, warsztatach, jak również w drodze samokształcenia, nabywania doświadczenia zawodowego w pracy jak i nabywania doświadczeń w życiu osobistym, tj. w drodze edukacji formalnej i pozaformalnej⁹⁶.

Perspektywa andragogiczna pracy socjalnej skłania do refleksji nad motywacją uczenia się kadr pomocy społecznej i nad ich potrzebami edukacyjnymi. Przygotowując ofertę edukacyjną dla kadry zarządzającej i pracowników socjalnych należy pamiętać o tym, że proces uczenia się powinien odpowiadać na potrzeby uczących się oraz być zorganizowany w sposób uwzględniający indywidualne potrzeby, możliwości i gotowość jednostek do uczenia się. Zdaniem Knowles'a, dorośli, mimo, że są motywowani przez czynniki zewnętrzne, to jednak dla efektywności uczenia się istotniejsza jest ich motywacja wewnętrzna, osobiste przekonanie o potrzebie kształcenia i doskonalenia zawodowego⁹⁷. Motywacja wewnętrzna może być budzona przez okoliczności zewnętrzne, np. możliwość awansu zawodowego. Edukacja wówczas jest traktowana instrumentalnie, jako środek do osiągnięcia celu, ma charakter praktyczno – zawodowy. Motywacja wewnętrzna dorosłego uczestnika procesu uczenia się jest tym większa, im bardziej jest on przekonany o przydatności tej wiedzy w praktyce, o jej użyteczności⁹⁸.

⁹⁵ Walidacja oznacza potwierdzenie efektów uczenia się, np. dyplomem, zaświadczeniem, certyfikatem.

⁹⁶ Autorzy *Słownika podstawowych terminów dotyczących krajowego systemu kwalifikacji* proponują, aby do czasu wdrożenia zintegrowanego systemu kwalifikacji przez edukację formalną rozumieć kształcenie i szkolenie organizowane na podstawie ustaw regulujących systemy oświaty i szkolnictwa wyższego, a pod pojęciem edukacji pozaformalnej wszystkie inne organizowane programy kształcenia i szkolenia, por. S. Sławiński (red.), *Słownik podstawowych terminów dotyczących krajowego systemu kwalifikacji*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2014.

⁹⁷ Por. M. S Knowles., *The Growth...*, *op. cit.*

⁹⁸ J. Półturzycki., *Dydaktyka...*, *op. cit.*, s. 141.

1.3. Metody i narzędzia pracy socjalnej a metodyka środowiskowej działalności pedagogicznej

Praca socjalna, jako działalność społeczna i pedagogiczna jest realizowana przez pracowników socjalnych z wykorzystaniem przede wszystkim tradycyjnych metod pracy: metody pracy socjalnej z jednostką i jej rodziną (metoda indywidualnego przypadku), metody pracy z grupą i metody pracy ze środowiskiem (metoda pracy środowiskowej). Szczególnie pierwsza w wymienionych metod jest szeroko wykorzystywana w praktyce środowiskowej pracy socjalnej. Każda metoda, jako pewna procedura, czyli „świadomie stosowany sposób postępowania mający prowadzić do osiągnięcia zamierzonego celu”⁹⁹ wymaga zastosowania odpowiednich dla danej metody narzędzi, którymi mogą np. formularze, testy, przedmioty „lub proste urządzenie bezpośrednio oddziałujące na inny przedmiot, który w wyniku wykonywania przez człowieka lub maszynę jakiejś pracy ma ulec zmianie, np. zmienić kształt, wymiary, położenie”¹⁰⁰. W jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, podstawowymi narzędziami pracy socjalnej wykorzystywanymi przez pracowników socjalnych są kwestionariusz rodzinnego wywiadu środowiskowego i kontrakt socjalny.

Metoda pracy z indywidualnym przypadkiem polega na wspieraniu osoby i jej rodziny, znajdującej się w bardzo trudnej sytuacji życiowej, w celu wzmocnienia jej zdolności do samodzielnego radzenia sobie z problemami oraz w miarę możliwości samodzielnego zaspokajania swoich potrzeb. Etapy metodycznego postępowania pracownika socjalnego obejmują: diagnozę, opracowanie planu pomocy, prowadzenie przypadku i ewaluację podjętych działań. Sporządzenie diagnozy wymaga szczegółowej analizy sytuacji osoby wymagającej pomocy, określenia problemów, które są lub mogą być przyczyną korzystania z pomocy społecznej. Dokonywane jest to w trakcie wywiadu środowiskowego. Przedmiotem analizy jest sytuacja osobista, rodzinna, zdrowotna, społeczna, ekonomiczna, zawodowa. Podstawowym źródłem informacji jest osoba wspierana, a głównym narzędziem wykorzystywanym na etapie metody pracy z przypadkiem jest kwestionariusz rodzinnego wywiadu środowiskowego¹⁰¹, uzupełniony obserwacją zachowania klienta i jego otoczenia w miejscu zamieszkania. Dane zawarte w kwestionariuszu, które pozyskuje pracownik socjalny, potwierdza swoim podpisem osoba, z którą przeprowadzany jest wywiad

⁹⁹ *Słownik Języka Polskiego*, PWN, Warszawa 2014.

¹⁰⁰ *Encyklopedia PWN*, <http://encyklopedia.pwn.pl/szukaj/narzedzie.html> [24.04.2015]

¹⁰¹ Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego (Dz.U. 2016 poz. 1406).

środowiskowy. Ustalenia pracownika socjalnego dokonane w trakcie wywiadu środowiskowego i informacje zawarte w kwestionariuszu są podstawą ewentualnego przyznania świadczeń pieniężnych i niepieniężnych z pomocy społecznej oraz sporządzenia diagnozy i planu pracy socjalnej. Nawiązanie pozytywnych relacji, wymiana informacji, próba ustalenia rzeczywistych problemów osoby czy rodziny, wymagają stworzenia odpowiednich warunków do rozmowy, do jak najlepszej komunikacji¹⁰². Może jednak zdarzyć się tak, że komunikacja pracownika socjalnego z osobą wspomaganą jest utrudniona lub niemożliwa z np. powodu wieku, niepełnosprawności¹⁰³ lub różnic kulturowych. Szczególnie trudna może być komunikacja w trakcie przeprowadzania wywiadu środowiskowego, gdy osoba zgłaszająca się po pomoc lub jej przedstawiciel ustawowy¹⁰⁴ nie znają języka polskiego, a pracownik socjalny nie posługuje się językiem potencjalnego beneficjenta pomocy społecznej. Tutaj z pomocą przychodzi tłumacz, którym może być inny pracownik socjalny, ktoś z rodziny czy najbliższego otoczenia osoby. Czasami tłumaczeniem rozmowy w trakcie wywiadu środowiskowego zajmują się pracownicy organizacji pozarządowych, wolontariusze. Należy mieć jednak na uwadze, że w takiej sytuacji podpis na dokumencie, jakim jest kwestionariusz wywiadu środowiskowego, i potwierdzenie informacji zapisanych przez pracownika socjalnego przez osobę jest raczej „symboliczne”, gdyż osoba nie jest w stanie zweryfikować, czy w kwestionariuszu są te informacje, które beneficjent pomocy społecznej podał¹⁰⁵.

Celem diagnozy jest identyfikacja problemów osoby wspomaganej, ustalenie prawdopodobnych przyczyn trudnej sytuacji osoby i jej rodziny. Bardzo ważne jest zbadanie, ustalenie i ocena zasobów (np. wykształcenie, wsparcie rodziny, doświadczenie zawodowe) osoby korzystającej z pomocy oraz możliwości i motywacja klienta do zmian. Właściwie przeprowadzona, staranna i dokładna diagnoza stwarza możliwość przygotowania planu pomocy i pakietu usług adekwatnych do potrzeb osoby wspieranej. Na tym etapie pracy socjalnej metodą indywidualnego przypadku pracownik socjalny rozważa celowość

¹⁰² D. Podgórska-Jachnik. *Praca socjalna z osobami z niepełnosprawnością ich rodzinami*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014, s. 129 – 134.

¹⁰³ W przypadku osoby niepełnoletniej czy ubezwłasnowolnionej wywiad przeprowadza się z jej przedstawicielem ustawowym – rodzicem, członkiem rodziny lub opiekunem prawnym.

¹⁰⁴ Pomoc może być udzielana na wniosek osoby zainteresowanej lub jej przedstawiciela ustawowej (jeśli taki został ustanowiony), a także z inicjatywy pracownika ośrodka pomocy społecznej („z urzędu”), za zgodą osoby lub jej przedstawiciela ustawowego; por. art. 102 Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku *o pomocy...op. cit.*

¹⁰⁵ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku *o ochronie danych osobowych* (Dz. U. 2016 poz. 922); zgodnie art. 32 ust. 1 pkt 1-5 ustawy każdej osobie przysługuje prawo do kontroli przetwarzania danych, które jej dotyczą, zawartych w zbiorach danych.

wykorzystania kontraktu socjalnego¹⁰⁶, który bywa skutecznym narzędziem, wspierającym i rozwijającym własną aktywność klienta pomocy społecznej, prowadzącą do wzmocnienia jej zdolności do w miarę samodzielnego rozwiązywania problemów w różnych obszarach stanowiących przyczynę korzystania ze wsparcia. Kontrakt socjalny zawierany jest w formie pisemnej umowy pomiędzy osobą wspieraną i pracownikiem socjalnym, zawiera zobowiązania obu stron kontraktu, tj. osoby wspomaganej i pracownika socjalnego. W kontrakcie są także zapisane formy, zakres i narzędzia wsparcia oraz warunki, które musi spełnić osoba korzystająca z pomocy społecznej objęta pracą socjalną, aby otrzymać wsparcie instytucjonalne określone w kontrakcie¹⁰⁷. Kontrakt socjalny, określany często terminem „pomoc warunkowa”, umożliwia pracownikowi socjalnemu wskazanie osobie i jej rodzinie sposobów wyjścia z trudnej sytuacji.

Plan pomocy określa kolejne kroki interwencji socjalnej i zmierzające do rozwiązania problemów osoby (rodziny), a cele zaplanowane do realizacji są rezultatem uprzednio przeprowadzonej diagnozy. Istotne jest, aby osoby wspierana brała aktywny udział w przygotowaniu planu, zgodnie z zasadą podmiotowości osoby (rodziny) korzystającej z pomocy. Praca socjalna z wykorzystaniem metody pracy z indywidualnym przypadkiem jest procesem dynamicznym. Pracownik socjalny jest zobowiązany do systematycznego dokonywania ewaluacji działań oraz oceny ich skuteczności na każdym etapie realizacji planu. Ewaluacja niejednokrotnie skutkuje korygowaniem diagnozy, a także koniecznością dokonywania zmian w samym planie pomocy.

Obok metody pracy z indywidualnym przypadkiem, duże znaczenie dla efektów pracy socjalnej i skuteczności działań pomocowych ma metoda grupowa. Jej wykorzystanie w praktyce pracy socjalnej umożliwia pracownikowi socjalnemu wsparcie beneficjentów pomocy społecznej w „pracy nad zmianą” w obszarach, w których zmiany są trudne do wprowadzenia przy wykorzystaniu metody indywidualnej. W szczególności chodzi tu o stworzenie szansy na poprawę funkcjonowania społecznego osoby oraz jej rodziny, a także aktywne uczestnictwo w życiu społecznym. Metoda grupowa sprawdza się tam, gdzie przeszkodą w udzieleniu skutecznej pomocy są bariery mentalne, przekonania, brak gotowości do zmiany swojej sytuacji i własnej aktywności, które utrudniają lub uniemożliwiają samodzielne radzenie sobie z problemami, stosownie do możliwości psychofizycznych klienta i posiadanych przez niego zasobów. W metodzie grupowej chodzi

¹⁰⁶ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 roku w sprawie wzoru kontraktu socjalnego (Dz.U. 2010 nr 218 poz. 1439).

¹⁰⁷ Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy..., *op. cit.*, art. 6 pkt 6.

również o likwidację, bądź minimalizację barier, stanowiących przeszkodę w odzyskaniu przez osoby wspomagane pełnej zdolności do zaspokajania swoich potrzeb i pełnienia ról społecznych. Partnerskie relacje między członkami grupy budują płaszczyznę do inicjatyw działań samopomocowych w obrębie grupy. W zależności od zdiagnozowanych potrzeb klientów pomocy społecznej tworzone są grupy samopomocy, grupy wsparcia, grupy terapeutyczne. Praca metodą grupową bywa wykorzystywana w pracy z osobami bezrobotnymi, z osobami starszymi, z osobami z różnymi niepełnosprawnościami, np. grupy samopomocowe dla osób z niepełnosprawnością ruchową czy dla rodziców dzieci z niepełnosprawnością intelektualną¹⁰⁸.

Jolanta Rostek podziela pogląd Jerzego Szmagałskiego, iż najważniejszą korzyścią z wykorzystania metody grupowej w pracy socjalnej jest budzenie w poszczególnych uczestnikach grupy idei wzajemnej pomocy, gotowości do podejmowania bezinteresownych działań bezinteresownych na rzecz innych (członków grupy), uruchamianie i wzmacnianie poczucia sprawczości, a także rozwijanie umiejętności samodzielnego rozwiązywania problemów, zarówno problemów indywidualnych, jak i problemów wspólnych dla uczestników procesu grupowego¹⁰⁹.

Trzecią metodą wsparcia, wykorzystywaną w pracy socjalnej jest metoda pracy ze środowiskiem, inaczej określana jako metoda środowiskowa lub metoda organizowania środowiska lokalnego (OSL). Bohdan Skrzypczak wskazuje na Helenę Radlińską i Aleksandra Kamińskiego, jako prekursorów polskiej środowiskowej pracy socjalnej. Przedstawiając model środowiskowej pracy socjalnej jako obszar refleksji pedagogicznej, Skrzypczak odwołuje się do definicji metody środowiskowej sformułowanej przez A. Kamińskiego, który twierdził, iż polega ona na „ulepszaniu sytuacji zjednoczonymi siłami organizacji publicznych i społecznych, mobilizujących wszelkie siły społeczne do działań w oparciu o wspólny plan, wypracowany przy pomocy odpowiednich badań kompleksowych”¹¹⁰. Natomiast Kazimiera Wódz podkreśla, iż organizacja środowiska

¹⁰⁸ G. Kaczmarek, B. Karlińska, A. Kruczek, I. Płatek, M. Polak, M. Sobkowiak, *Standard pracy socjalnej z osobą z niepełnosprawnością i jej rodziną z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi*, Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, s. 60- 62, http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/SPS_ON2601.pdf [01.04.2015]

¹⁰⁹ J. Rostek, *Role i zadania grup samopomocowych w Ośrodku Pomocy Społecznej*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2005, s. 10.

¹¹⁰ B. Skrzypczak, *W kierunku społecznościowej pracy socjalnej. Edukacyjno-środowiskowe determinanty interwencji publicznej*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014, s. 51.

lokalnego, jako metoda pracy socjalnej, polega „na planowym wywoływaniu zmian w określonej społeczności będącej przedmiotem oddziaływania”¹¹¹.

W literaturze przedmiotu wskazuje się na kilka etapów pracy socjalnej metodą środowiskową (organizacji środowiska lokalnego). Podstawowym i niezbędnym etapem pracy ze środowiskiem jest przeprowadzenie diagnozy środowiskowej umożliwiającej zebranie danych o lokalnej społeczności, o jej przestrzeni (np. osiedle, dzielnica, wieś, gmina), infrastrukturze społecznej (przedszkola, szkoły, placówki służby zdrowia), o szeroko rozumianym kapitale społecznym, zasobach ludzkich, finansowych i instytucjonalnych, (stowarzyszenia, fundacje, kościoły, związki wyznaniowe działające w środowisku). Diagnoza powinna zawierać ustalenia dotyczące relacji i więzi istniejących w społeczności oraz problemów występujących na danym terenie. Wybór grupy docelowej oraz szczegółowe określenie jej problemów i potrzeb to kolejny etap pracy metodą środowiskową. Dopiero w trzecim etapie, pracownik socjalny rozpoczyna nawiązywanie indywidualnych kontaktów z mieszkańcami, rodzinami, grupami, instytucjami publicznymi i organizacjami społecznymi i stara się budować partnerskie relacje.

Ważnym i trudnym zadaniem jest znalezienie liderów, którzy zechcą się włączyć do pracy na rzecz społeczności. Mogą nimi być mieszkańcy, przedstawiciele formalnych i nieformalnych grup społecznych instytucji, organizacji, fundacji, stowarzyszeń. Chodzi przede wszystkim o stworzenie jak najszerzej sieci współpracy na rzecz zmiany i wykorzystanie więzi interpersonalnych, społecznych i instytucjonalnych oraz zaangażowanie organizacji funkcjonujących w środowisku. Plan działania winien zawierać konkretne cele, określenie jaka grupa wymaga wsparcia, jaki problem ma być rozwiązany, jaka zmiana w środowisku lokalnym ma zostać wywołana. Plan musi być konkretny, mierzalny, realny do wykonania. Planowane działania muszą być rozłożone w czasie oraz powinny być uwzględniać zarówno cel długoterminowy, jak i cele krótkoterminowe, zmiany możliwe do osiągnięcia w stosunkowo niedługim okresie¹¹².

Celem działań realizowanych w ramach metody pracy ze środowiskiem jest wzmacnianie, wspieranie grup oraz społeczności zagrożonych społecznym wykluczeniem i marginalizacją. Wykorzystanie metody środowiskowej umożliwia budowanie lub odtworzenie więzi społecznych, stworzenie wspólnoty umożliwiającej każdemu jej członkowi

¹¹¹ K. Wódz, *Praca socjalna w środowisku...op. cit.*, s.153.

¹¹² B. Bąska, M. Rymsza, *Organizowanie społeczności lokalnej – metodyka pracy środowiskowej*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014, s. 154; por. E. Kantowicz, *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko Mazurskiego, Olsztyn 2001, s. 120 – 132.

pełne uczestnictwo w życiu społecznym, wspólnoty, która jest zdolna i skłonna do samopomocy.

W działaniach pomocowych realizowanych przez pracowników różnych instytucji pomocy społecznej, w tym przez pracowników socjalnych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, wykorzystywane są projekty socjalne, traktowane zarówno jako metoda, jak i szeroko rozumiane narzędzie „zmiany” w pracy socjalnej. E. Kantowicz określa projekt socjalny jako „ograniczone w czasie i przestrzeni społecznej przedsięwzięcie o charakterze pomocowym. Zwykle jest on kojarzony z określonym programem pomocy, zmian lub akcją socjalną w ramach danej instytucji lub środowiska”¹¹³. Podobnie definiuje pojęcie projektu socjalnego Grzegorz Wnorowski, według którego projekt socjalny jest to „zorganizowany i określony w czasie ciąg wielu działań zmierzających do osiągnięcia konkretnego i mierzalnego wyniku, adresowany do wybranych grup odbiorców, wymagający zaangażowania środków rzeczowych, ludzkich i finansowych”¹¹⁴.

Kazimiera Wódz przedstawia przykładową strukturę projektu socjalnego, która obejmuje kolejno następujące po sobie etapy metodycznego działania:

- etap I - identyfikacja problemu, ocena przyczyn, skali, skutków w wymiarze indywidualnym, rodzinnym, środowiskowym, itp.;
- etap II - uzasadnienie podjęcia działania;
- etap III - sformułowanie celów interwencji, określenie kierunków działania, strategię, oczekiwane zmiany;
- etap IV - opracowanie szczegółowego planu;
- etap V - pozyskanie dodatkowych informacji, jeśli są one istotne z punktu widzenia projektu (usytuowanie organizacyjne, sytuacja prawna instytucji lub organizacji, w ramach której prowadzone są działania itp.);
- etap VI - przygotowanie budżetu projektu, obejmującego wszystkie wydatki przewidziane na realizację projektu wraz ze wskazaniem źródła finansowania;
- etap VII - wdrażanie i monitorowanie zmian oraz ewaluacja projektu¹¹⁵.

Zdaniem K. Wódz cel projektu „musi wynikać z udokumentowanych potrzeb jednostki, rodziny, grupy, środowiska społecznego, do którego jest adresowany”¹¹⁶, zaś

¹¹³ E. Kantowicz, *Elementy teorii...*, op. cit., s. 138.

¹¹⁴ G. Wronowski, *Jak skutecznie napisać projekt socjalny?* Nowa edycja środków z EFS na lata 2007-2013, Wydawnictwo Verlag Dashofer, Warszawa 2008, s. 37.

¹¹⁵ K. Wódz, *Przygotowanie projektu socjalnego. Opracowanie planu działania*, [w:] K. Wódz, B. Kowalczyk (red.), *Organizowanie społeczności. Modele i strategię działania*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014, s. 142 – 144.

określenie kierunków działania dokonywane jest w oparciu o ocenę potrzeb i zasobów klienta (grupy), zarówno osobistych, środowiskowych, jak i instytucjonalnych. Pod pojęciem strategii wprowadzania zmian kryją się natomiast metody pracy socjalnej wykorzystane w ramach projektu¹¹⁷.

Jak podkreśla Dorota Wolska – Prylińska, „projektowanie w działaniu społeczno – wychowawczym, osadzonym w prakseologii nastawionym na celowość i skuteczność jest traktowane najczęściej jako jeden z elementów takiego działania”¹¹⁸. Uważa także, iż projekt socjalny w działaniu opiekuńczym i socjalno-wychowawczym, należał raczej traktować nie jako metodę, ale jako sposób postępowania, który powinien być uwzględniany „w realizacji tradycyjnych metod pracy socjalnej (zwłaszcza metody pracy grupowej oraz metody organizacji społeczności lokalnej)”¹¹⁹.

Obok wskazanych powyżej, tradycyjnych metod pracy socjalnej, coraz częściej do praktyki pracy socjalnej próbuje się wprowadzać nowe metody, w szczególności metodę określaną jako „terapia skoncentrowane na rozwiązaniach” (TSR). W literaturze przedmiotu pojawiają się także określenia „edukacja skoncentrowana na rozwiązaniach”, „praktyka skoncentrowana na rozwiązaniach”, czy „podejście skoncentrowane na rozwiązaniach”. Jak twierdzi Jacek Szczepkowski, to ostatnie określenie prezentowanej metody wskazuje na możliwości jej szerszego zastosowania, w innych niż terapia kontekstach¹²⁰. Jej wykorzystanie w pracy socjalnej z klientem, jako środowiskowej działalności pedagogicznej, oznacza, że osoba wspomagana będzie autentycznie traktowana jako równorzędny partner relacji pomocowej, jako podmiot oddziaływań pedagogicznych. Pracując tą metodą, pracownik socjalny koncentruje się na rozpoznaniu, identyfikacji zasobów klienta, na identyfikacji jego mocnych stron, talentów, umiejętności, które pomogą uporać się klientowi z jego aktualnymi trudnościami, na wskazywaniu możliwości, potencjału, budzeniu motywacji („wiem, że mogę”, „czuję, że dam radę”) a nie na podkreślaniu barier, wskazywaniu problemów. Zdaniem Szczepkowskiego konsekwencją tradycyjnego podejścia stosowanego w pracy socjalnej, polegającego na „rozwiązywaniu” problemów, jest występowanie hierarchicznej relacji pomiędzy pracownikiem socjalnym a jego klientem, co w pewnym sensie może zaprzeczać zasadzie podmiotowości klienta

¹¹⁶ Tamże, s. 143.

¹¹⁷ Tamże.

¹¹⁸ D. Wolska – Prylińska, *Projekt socjalny w kształceniu i działaniu społecznym*, Wydawnictwo ŚLĄSK, Katowice 2010, s. 40.

¹¹⁹ Tamże.

¹²⁰ J. Szczepkowski, *Praca socjalna – Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach*, Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT, Toruń 2010, s. 55.

w pracy socjalnej. W tej relacji, to pracownik socjalny jest tym, który „wie lepiej”, jest kompetentny w kwestii interpretacji przyczyn problemu osoby wspomaganej, dokonuje oceny, koncentruje się na problemach, porażkach osoby wspomaganej, opracowuje plan pomocy i plan rozwiązania problemu (problemów), który identyfikuje, a tym samym ingeruje „w określanie tego, jak ma, czy jak powinno wyglądać życie jego klienta, co bardzo często jest przyczyną braku rzeczywistej współpracy w relacji pomocowej”¹²¹. Szczepkowski zwraca uwagę także na inne aspekty tradycyjnego podejścia w pracy socjalnej. Wskazuje między innymi na używanie przez pracownika socjalnego słownictwa, które minimalizuje zasoby klienta i jego środowiska („diagnoza problemu”, „plan terapii”, „przypadek”, „plan pomocy”, itp.). Słowa te niosą ze sobą pewien kontekst, który rzutuje na relacje pomocowe. Zawodowy żargon „pomagacza” lokuje klienta w roli osoby zależnej od pracownika socjalnego, osoby, która nie radzi sobie z problemami życia, a „rodzina, jako środowisko klienta, postrzegana jest zwykle przez pryzmat patologii, jako jej źródło, a zarazem przejaw”¹²². Koncentrowanie się na problemach, ich eksploracja powodują także, zdaniem autora, pomniejszanie osiągnięć i sukcesów klienta. Z drugiej strony podkreśla, że pracownicy socjalni nie posiadają aktualnie stosownych narzędzi do prowadzenia pracy socjalnej opartej na zasobach, gdyż kwestionariusz wywiadu środowiskowego i procedura kontraktu socjalnego nie spełniają tego zadania. W trakcie wywiadu środowiskowego pracownik socjalny zadaje pytania zawarte w kwestionariuszu. Niestety, pytania te dotyczą braków, problemów, deficytów, a „koncentracja na problemowych aspektach funkcjonowania klientów nie dodaje im mocy i nadziei na pozytywną zmianę”¹²³.

W pracy socjalnej podkreśla się znaczenie właściwej komunikacji pomiędzy pracownikiem socjalnym a osobami wspomaganymi w motywowaniu „do zmiany”, motywowania klientów pomocy społecznej do podejmowania aktywności ukierunkowanej na zmianę swojej sytuacji społecznej, bytowej, zawodowej czy rodzinnej. Współcześnie, jako metoda pracy socjalnej wskazywany jest także „dialog motywujący”, definiowany jako „oparty na współpracy, zorientowany na cel sposób komunikowania się, zwracający szczególną uwagę na język zmiany. Ma on w zamierzeniu umocnić osobistą motywację i zobowiązanie do osiągnięcia konkretnego celu przez wydobywanie i zbadanie u osoby jej własnych powodów do zmiany w atmosferze akceptacji i współczucia”¹²⁴.

¹²¹ Tamże, s. 51.

¹²² Tamże.

¹²³ Tamże, s. 52.

¹²⁴ W. R. Miller, S. Rollnick, *Dialog motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014, s. 29; na temat dialogu motywującego w kontekście pracy socjalnej piszą między

Obok podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach czy dialogu motywującego, do pracy socjalnej wprowadzane są inne nowe metody, takie jak mentoring, coaching czy tutoring. Coaching bywa określany jako „aktywna forma relacji, w której sam coachingowany dochodzi do wniosków, rozwija się i osiąga wyznaczone cele”¹²⁵, a rolą coacha jest umiejętne stawianie pytań. Coach nie zna odpowiedzi, nie posiada wiedzy dotyczącej trudnej sytuacji klienta, nie udziela porad, nie poucza, nie wskazuje, tylko pyta. Coaching, jako metoda pracy socjalnej polega na udzielaniu pomocy osobie wspomaganej we wzmacnianiu i udoskonalaniu działania poprzez pobudzanie do refleksji nad tym, jak stosuje ona konkretną umiejętność, wiedzę, jakie działania podejmuje¹²⁶. Tutoring natomiast można najprościej określić, jako planowany proces rozwoju wiedzy (samowiedzy) oraz umiejętności społecznych klienta, oparty o prowadzoną z tutorem dyskusję nad sposobem działania i efektami tych działań. Tutoring to forma indywidualizowanej relacji pracownika socjalnego, jako tutora, z osobą wspomaganą, której celem jest rozwijanie kompetencji klienta (wiedzy, umiejętności i postawy), dzięki czemu osoba korzystająca z pomocy uczy się określać i realizować własne cele¹²⁷. Tutoring nie jest jednorodny. Jak podkreśla Mariusz Budzyński, „ze względu na styl postępowania pedagogicznego na pewno można wyróżnić: styl tradycyjny, w którym tutor jest ekspertem i kieruje podopiecznym wskazując mu cele, kierunki działania i sposoby realizacji oraz styl dialogowy, gdzie podopieczny jest partnerem w działaniu i ekspertem w sprawach własnego rozwoju, a tutor poprzez stawiane pytania pomaga określać kierunki, podejmować decyzje jego wyboru i strategii realizacji oraz wzmacnia w działaniu”¹²⁸.

Mentoring, jako metoda pracy socjalnej, to proces, „w którym dokonuje się transfer wiedzy i doświadczenia, w którym mentor odgrywa rolę „wzorca”, a dzięki wzajemnemu szacunkowi i zaufaniu, staje się osobą której podopieczny może ufać, zwierzać się, budować swój pozytywny obraz siebie, dokonywać wyborów oraz co najważniejsze, przejmować odpowiedzialność za siebie i swoje zachowanie”¹²⁹. Mentoring jest interaktywną formą

innymi J. Krasiejko i J. M. Jaraczewska, *Dialog Motywujący w teorii i praktyce. Motywowanie do zmiany w pracy socjalnej i terapii*, Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT, Toruń 2012.

¹²⁵ M. Bąkiewicz, *Mentoring, coaching i tutoring jako nowe metody wsparcia studenta w procesie kształcenia - zarys problemu*, [w:] J. Bałachowicz, A. Rowicka (red.), *Nowoczesny wychowawca – tutor, mentor, coach*, Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Janusza Korczaka w Warszawie, Warszawa 2013, s. 41.

¹²⁶ K. Wasilewska – Ostrowska skłania się ku traktowaniu coachingu jako techniki, a nie metody pracy socjalnej; por. K. Wasilewska – Ostrowska, *Coaching - jako alternatywna technika pracy socjalnej*, „Praca Socjalna” 2013, nr 4, s. 34-42.

¹²⁷ Tamże.

¹²⁸ M. Budzyński, *Tutoring wychowawczo-rozwojowy jako metoda pracy wykorzystująca „relacje wzajemnie uczące” w środowisku*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, System Ewaluacji Oświaty, Nadzór Pedagogiczny, <http://www.npseo.pl/data/documents/4/330/330.pdf>, [03.08.2017]

¹²⁹ A. Soltys, M. Tarkowska, *Mentoring w praktyce. Ścieżka kształcenia mentorów i peer-mentorów dla grup defaworyzowanych*, Społeczna Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania w Łodzi, Łódź 2008, s. 17.

wsparcia w rozwoju, udzielaną przez osobę doświadczoną, będącą wzorem do naśladowania (mentor), osobie mniej doświadczonej (mentee). Mentor posiada wiedzę i dzieli się nią z osobą wspomaganą.

Regionalne ośrodki polityki społecznej oraz inne instytucje proponują wiele szkoleń z tego zakresu dla kadr pomocy społecznej, w szczególności dla pracowników socjalnych¹³⁰. Mentoring, coaching czy tutoring, jako metody pracy socjalnej, mogą okazać się bardzo przydatne w pracy z wybranymi grupami klientów pomocy społecznej, w szczególności z tymi osobami, z którymi pracownik socjalny zbudował już odpowiednią relację pomocową, oraz z osobami, z którymi komunikacja przebiega bez poważnych zakłóceń. Raczej trudno byłoby wykorzystać te metody w pracy z osobami, rodzinami i grupami, z którymi z racji wieku, rodzaju niepełnosprawności, odmienności kulturowej, czy braku znajomości języka polskiego (lub innego, „wspólnego” języka, którym posługiwałby się zarówno pracownik socjalny, jak i osoba wspomagana) komunikacja werbalna jest utrudniona, bądź nawet niemożliwa. Bez wchodzenia w głębsze rozważania terminologiczne dotyczące wspomnianych metod, wydaje się, że aktualnie można wykorzystywać je w pracy socjalnej bardziej jako techniki pracy z osobą (rodziną wspomaganą) w ramach tradycyjnych metod, w szczególności w ramach metody pracy z indywidualnym przypadkiem.

Praca socjalna, jest profesjonalną działalnością pomocową o charakterze pedagogicznym, realizowaną w środowisku życia osób wspomaganych. Wojciech Sroczyński podkreśla, że od samego początku powstawania pedagogiki społecznej, słowo społeczna dla pedagogów oznaczało środowisko, obszar życia wychowanka, człowieka i jego rodziny, lokowany poza instytucjami zajmującymi się kształceniem i prowadzoną przez nie działalnością edukacyjną¹³¹.

Stanisław Kawula wskazuje jednoznacznie: „Tak więc dzisiejsza pedagogika społeczna jest zarazem teorią i praktyką środowiska w tym sensie, iż traktuje wszelkie instytucje społeczne (formalne i nieformalne) jako środowisko ludzkiego życia i usiłuje

¹³⁰ Por. ogłoszenia regionalnych ośrodków polityki społecznej o naborze na bezpłatne szkolenia, np. ROPS w Białymstoku: *Zaproszenie na kursy „Terapia Skoncentrowana na Rozwiązaniach I Stopnia”, „Socjoterapia”*, <http://www.rops-bialystok.pl/projekt2014/?p=196>, [03.08.2017]; *Szkolenia dla pracowników socjalnych jednostek pomocy społecznej z terenu województwa podlaskiego „Nowatorskie metody pracy socjalnej z rodziną – Dialog Motywujący jako metoda motywowania do zmiany” – 18 i 20 października oraz 6 i 15 listopada 2017 r.*, <http://www.rops-bialystok.pl/rops/?p=12806>, [02.10.2017]; ROPS w Katowicach: *Terapia skoncentrowana na rozwiązaniach – kurs podstawowy oraz kurs zaawansowany z opieką superwizyjną (TSR)*, http://rops-katowice.pl/dopobrania/szkolenia/2014.01.27_tsr_2.pdf, [03.08.2017]; MCPS w Warszawie: *„Nowe metody wykorzystywane w pracy socjalnej (coaching, mentoring, tutoring)”*, <http://www.mcps-efs.pl/pl/a/Nowe-metody-wykorzystywane-w-pracy-socjalnej-coaching-mentoring-tutoring-wrzesien>, [03.08.2017]

¹³¹W. Sroczyński, *Szkice do pedagogiki środowiskowej*, Uniwersytet Przyrodniczo – Humanistyczny, Siedlce 2016, s. 189.

dostrzegać w nim siły i dynamizmy lub sugerować intencjonalność pracy wychowawczej, aktywizować jego zasoby (potencjały)”¹³². W świetle tego stanowiska, wszelkie działania instytucji pomocy społecznej zmierzające do aktywizacji osób wspomaganych w celu „pomanażania sił ludzkich”, a przede wszystkim metodyczne postępowania pracownika socjalnego, wykorzystujące potencjał, zasoby osobiste i środowiskowe klientów pomocy społecznej, są zgodne z metodyką środowiskowej pedagogiki społecznej. Rolą pracownika socjalnego jako pedagoga społecznego jest zatem wydobywanie sił tkwiących w człowieku, działanie na rzecz lepszej integracji społecznej i zawodowej osób wspomaganych, ich aktywizowanie, mobilizowanie do działania na rzecz poprawy własnej sytuacji.

Priorytetem profesjonalnej aktywności pomocowej jest udzielanie wsparcia klientom instytucji, będącym podmiotem pedagogicznej działalności pracowników socjalnych, w przejmowaniu przez nich odpowiedzialności za siebie, za rodzinę i za środowisko, w którym żyją. Pomoc ta „polega na tworzeniu, budzeniu aktywności, wspieraniu, czuwaniu, uczestniczeniu i dopomaganiu pedagogicznemu w umiejętnym spożytkowaniu wpływów środowiska. Jej cechą jest zadbanie o to, aby podopieczny był w pełni świadomy, aktywny i odpowiedzialny za siebie”¹³³.

1.4. Standardy pracy socjalnej jako powrót do źródeł polskiej pedagogiki społecznej

Postulat oddzielenia pracy socjalnej od innych świadczeń z pomocy społecznej, w szczególności od świadczeń pieniężnych, od wielu lat zajmuje zarówno praktyków pomocy społecznej i pracowników socjalnych, jak i środowisko naukowe¹³⁴. Pracownicy socjalni zatrudnieni w ośrodkach pomocy społecznej, obok świadczenia pracy socjalnej zajmują się

¹³² S. Kawula, *Pedagogika społeczna i jej wyzwania na początku XXI wieku*, [w:] E. Marynowicz-Hetka (red.), *Pedagogika społeczna*, Tom II, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 576.

¹³³ E. Marynowicz-Hetka, *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, Tom I, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 138.

¹³⁴ Por. m. in. M. Grewiński, J. Krzyszkowski J. (red.), *Współczesne tendencje w pomocy społecznej i pracy socjalnej*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2011, s. 38 – 39.; J. Krzyszkowski, *Pomoc społeczna. Szkic socjologiczny*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2010, s. 102; M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w okresie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku*, [w:] M. Rymśa (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 77; A. Olech, M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w Polsce – portret zbiorowy 2013*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2013, s. 84 – 89; R. Szarfenberg (red.), *Krajowy Raport Badawczy. Pomoc i integracja społeczna wobec wybranych grup – diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji*, Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, Warszawa 2011, s. 342 – 345;

ustalaniem prawa do świadczeń i ich przyznaniem, zgodnie z przepisami prawa pomocy społecznej, prawa administracyjnego i kodeksem postępowania administracyjnego. W zasadzie większość świadczeń z pomocy społecznej przyznawana jest w drodze przeprowadzenia postępowania administracyjnego i wydania decyzji administracyjnej¹³⁵.

Wyniki badań prowadzonych przez Martę Łuczyńską i Annę Olech wskazują, że systematycznie wzrasta liczba pracowników socjalnych, zdecydowanie podzielających pogląd o konieczności rozdzielenia pracy socjalnej od innych form pomocy społecznej, w szczególności finansowej, czyli w pewnym uproszczeniu, oddzielenie działalności pedagogicznej realizowanej przez pracownika socjalnego od funkcji administracyjnej i dystrybucyjnej. O ile w 2010 roku 39,5% badanych pracowników socjalnych opowiadało się za oddzieleniem pracy socjalnej od kwalifikowania do zasiłków, o tyle w 2013 odsetek tych osób wzrósł do 45,5% (wzrost o 6 punktów procentowych). Mniejszą dynamikę zmian zaobserwowano w odniesieniu do przeciwników koncepcji rozdzielenia tym form pomocy, tylko o 3,4 punktu procentowego (29,1% w 2013 wobec 32,5% w roku 2010)¹³⁶. Wyniki cytowanych badań są interesujące i skłaniają do refleksji nad faktem, że z jednej strony kadra pomocy społecznej zgłasza nadmierne obciążenie pracą administracyjną¹³⁷ związane z przyznawaniem świadczeń, co powoduje brak czasu na świadczenie pracy socjalnej, a z drugiej strony w dalszym ciągu 1/3 pracowników socjalnych chce mieć w katalogu swoich zadań i czynności zawodowych ustalanie prawa do świadczeń finansowych z pomocy społecznej i ich przyznawanie¹³⁸.

Zainicjowany przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej projekt systemowy „Standardy w pomocy”, realizowany przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich wraz z jedenastoma partnerami pozarządowymi, jest wyrazem procesu zmian w tym obszarze, tzn. „wprowadzanie zasady prowadzenia pracy socjalnej wyłącznie przez pracowników socjalnych, do których obowiązków nie należy prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawie świadczeń (w tym usług) z pomocy społecznej (zwane potocznie rozdzieleniem pracy socjalnej od świadczeń). Efektem realizacji tego projektu było opracowanie między

R. Szarfenberg, *Rozdzielenie postępowań administracyjnych od pracy socjalnej – przegląd zagadnień*, <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/rozdzielenieRSz.pdf>, [13.04.2016]

¹³⁵ Przyznanie świadczeń w postaci interwencji kryzysowej, pracy socjalnej, poradnictwa, uczestnictwa w zajęciach klubu samopomocy, klubu samopomocy dla osób z zaburzeniami psychicznymi, schronienia w formie ogrzewalni i noclegowni, sprawienia pogrzebu oraz przyznania biletu kredytowanego nie wymaga przeprowadzenia postępowania administracyjnego oraz rozstrzygnięć w formie decyzji administracyjnej, por. Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy... op. cit., art. 106.

¹³⁶ A. Olech, M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni...*, op. cit., s. 85.

¹³⁷ Tamże, s. 113.

¹³⁸ Tamże.

innymi *Modeli Instytucji pomocy i integracji społecznej*¹³⁹ oraz *Standardów Usług* w zakresie pracy socjalnej z osobami starszymi, rodzinami z dziećmi, rodzinami doświadczających przemocy w rodzinie, osobami z niepełnosprawnością i ich rodzinami oraz osobami pozostającymi bez pracy¹⁴⁰. Przyjęto założenie, że rozdzielenie dotychczasowych ról zawodowych pracownika socjalnego, jako osoby dystrybuującej świadczenia finansowe i jednocześnie osoby wspierającej i inicjującej zmiany w życiu osoby, rodziny, grupy w celu rozwiązania problemów stanowiących przyczynę korzystania z pomocy społecznej, umożliwi łatwiejsze „budowanie relacji z osobą lub rodziną, zdobywanie jej zaufania w celu podjęcia przez nią trudnych kroków w procesie życiowych zmian”¹⁴¹. Nawet najlepsza relacja może bowiem ulec zniszczeniu, „kiedy pracownik socjalny jest odbierany, jako decydent określający wysokość środków pieniężnych, w szczególności, kiedy są przyznawane w upokarzającej wysokości lub, jak to czasami bywa przy końcu roku, w wysokości wielokrotnie wyższej niż przez cały rok, bo „trzeba” nagle otrzymane środki wydać w ciągu jednego lub dwóch miesięcy”¹⁴². Standard pracy socjalnej, traktowany jako zestaw procedur i wytycznych określających ramy profesjonalnego działania pracownika socjalnego, dotyczy pracy socjalnej realizowanej metodą indywidualnego przypadku.

Jak już wcześniej wspomniano w niniejszej pracy, pracownicy socjalni wykorzystują obecnie w pracy socjalnej dwa podstawowe narzędzia, tj. kwestionariusz rodzinnego wywiadu środowiskowego oraz kontrakt socjalny¹⁴³. Rodzinny wywiad środowiskowy służy zebraniu do zebrania informacji o osobie wspomaganej i jej rodzinie w odniesieniu do różnych obszarów jej życia, a sam kwestionariusz wywiadu jest również podstawowym dokumentem dowodowym w prowadzonym postępowaniu administracyjnym w sprawach dotyczących przyznania świadczeń z pomocy społecznej. Przy tworzeniu standardów przyjęto założenie, że pracownik socjalny nie będzie zajmował się przyznawaniem świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej, a w pracy socjalnej będzie stosowane podejście

¹³⁹ Ośrodków Pomocy Społecznej, Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie, Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej i Centrów Integracji Społecznej.

¹⁴⁰ W 2014 roku realizatorzy projektu przeprowadzili cykl szkoleń w całej Polsce dla kadry JOPS, których celem było między innymi upowszechnienie rezultatów projektu, tj. standardów i modeli instytucji. Produkty końcowe projektu (standardy i modele) zostały przekazane JOPS w wersji papierowej, są także dostępne w wersji elektronicznej na stronie Wspólnoty Roboczej Związków Organizacji Socjalnych, <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/index.php?id=123&m=43> [13.04.2016]
<http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/index.php?id=98&m=37> [13.04.2016]

¹⁴¹ K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*, Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, Warszawa 2014, s. 8; publikacja dostępna jest także w wersji elektronicznej: http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Standardy_pracy_socjalnej_www.pdf, [17.11.2015]

¹⁴² E. Orpik, *Czy na pewno pomoc? (społeczna)*, s. 6; http://www.frs.pl/docs/pomoc_spoeczna.pdf, [07.07.2017]

skoncentrowane na rozwiązaniach (TSR). W tej sytuacji nieodzowne stało się przygotowanie nowych narzędzi pracy socjalnej. Jak piszą autorki opracowania *Narzędzia pracy socjalnej*, „podejście skoncentrowane na zadaniu, które rekomendowane zostało w *Standardach pracy socjalnej*, wymaga położenia szczególnego nacisku na poszukiwanie rozwiązań swojej trudnej sytuacji życiowej przez klienta, stąd oprócz planu działań, które będą podejmowane w ramach pracy socjalnej nastawionej na osiągnięcie celów (rozwiązanie problemu klienta), pracownik socjalny potrzebuje także narzędzi do diagnozy działań klienta, które były przez niego podejmowane w przeszłości na rzecz rozwiązania problemu oraz jego pomysłów na poradenia sobie z problemem”¹⁴⁴.

Narzędzia pracy socjalnej opracowane w ramach prac nad standardami w pomocy społecznej, zostały przypisane określonym etapom metodycznego postępowania pracownika. Wskazano również, kiedy powinny być one wykorzystane (narzędzia obligatoryjne), lub mogą być one stosowane (narzędzia fakultatywne). Narzędzia podzielono także na narzędzia ogólne, do stosowania w pracy z każdym klientem pracownika socjalnego, i specjalistyczne, dedykowane do pracy socjalnej z określonymi grupami klientów. Narzędzia ogólne, które powstały jak rezultat prac nad standardami pracy socjalnej to: *Wywiad – rozpoznanie sytuacji*, *Diagnoza – ocena sytuacji*, *Umowa współpracy*, *Karta pracy socjalnej*, *Ocena realizacji Umowy współpracy*, *Ewaluacja końcowa*. Przykładem narzędzi specjalistycznych mogą być narzędzia nr 2 i nr 3, tj. *Scenariusz wywiadu z rodziną przeżywającą trudności w prawidłowym realizowaniu funkcji opiekuńczo-wychowawczej* oraz *Ankieta umiejętności wychowawczych*¹⁴⁵. Są przeznaczone do wykorzystania w I etapie pracy (etap diagnozy) z osobą (rodziną) wychowującą dzieci, gdzie występują trudności opiekuńczo-wychowawczymi lub może być wykorzystana w pracy socjalnej z osobami, które chcą podnieść swoje kompetencje rodzicielskie i poprawić relacje z dziećmi. Zastosowanie *Ankiety umiejętności wychowawczych*, jako specjalistycznego narzędzia, jest fakultatywne, a samą ankietę wypełnia osoba objęta pracą socjalną. Narzędzie to może być z powodzeniem wykorzystane także jako ankieta ewaluacyjna, gdyż wypełniona dwukrotnie, na etapie diagnozy i po zakończeniu działań, daje możliwość uchwycenia zmian, które zaszły w tym przedmiotowym obszarze¹⁴⁶.

¹⁴³ Por. A. Ignasiak, E. Olber, M. Maciejewska – Dłubała, M. Kubiak – Horniatko, *Narzędzia pracy socjalnej*, s. 3, <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/?id=121&m=40>, [13.04.2016]

¹⁴⁴ Tamże.

¹⁴⁵ K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej ...*, op. cit., 171-178.

¹⁴⁶ A. Ignasiak, E. Olber, M. Maciejewska – Dłubała, M. Kubiak – Horniatko, *Narzędzia...*, op. cit.

Poniższa tabela przedstawia etapy metodycznego postępowania w pracy socjalnej, zgodnie ze standardami pracy socjalnej i narzędzia ogólne pracy socjalnej, wykorzystywane z każdą kategorią klientów.

Tabela 1. Standardy pracy socjalnej - etapy metodycznego postępowania w pracy socjalnej i narzędzia ogólne pracy socjalnej

Etap	Nazwa etapu		Nazwa narzędzia
I	Ocena / diagnoza	1a. Rozpoznanie sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny	<i>Wywiad – rozpoznanie sytuacji</i> <i>Karta pracy socjalnej</i>
		1b. Poglębianie wiedzy o sytuacji związanej z problemem osoby/ rodziny	Narzędzia specjalistyczne, w tym <i>wywiady specjalistyczne z różnymi</i> <i>kategoriami klientów</i> <i>Krta pracy socjalnej</i>
		1c. Opracowanie diagnozy	<i>Diagnoza – ocena sytuacji</i> <i>Karta pracy socjalnej</i>
II	Wyznaczenie celów działania		<i>Umowa współpracy</i> <i>Karta pracy socjalnej</i>
III	Opracowanie planu działania i budowa indywidualnego pakietu usług		<i>Umowa współpracy</i> <i>Karta pracy socjalnej</i>
IV	Realizacja planu działania		<i>Karta pracy socjalnej</i>
V	Systematyczna ewaluacja działań		<i>Ocena realizacji Umowy współpracy,</i> <i>Karta pracy socjalnej</i>
VI	Ewaluacja końcowa		<i>Ewaluacja końcowa</i> <i>Karta pracy socjalnej</i>

Źródło: A. Ignasiak, E. Olber, M. Maciejewska-Dłubała, M. Kubiak-Horniatko, *Narzędzia pracy socjalnej*, s. 6-7.

Katarzyna Kadela i Jacek Kowalczyk podkreślają, że praca socjalna jest procesem, a nie jednorazowym aktem udzielenia pomocy i wymaga metodycznego postępowania pracownika socjalnego. W standardach przyjmuje się, iż „nie są pracą socjalną pojedyncze działania podejmowane przez pracownika socjalnego stanowiące odpowiedź na prośbę osoby lub rodziny. Tego rodzaju działania nie wymagają rozpoznania sytuacji osoby lub rodziny, nie angażują dalszych działań związanych z planowaniem, realizacją i oceną”¹⁴⁷. Wśród przykładów działań niebędących pracą socjalną autorzy wymieniają „udzielenie informacji osobie zwracającej się z zapytaniem o jej uprawnienia do zasiłku rodzinnego, udzielenie informacji o zasadach korzystania z świadczeń pomocy społecznej oraz jednorazowe wsparcie emocjonalne będące naturalną reakcją na konkretne zdarzenie”¹⁴⁸.

MPiPS zapowiedziało wprowadzenie standardów pracy socjalnej poprzez wydanie przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej stosownego rozporządzenia¹⁴⁹. Ma to

¹⁴⁷ K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej* ..., op. cit., s. 17.

¹⁴⁸ Tamże.

¹⁴⁹ <http://www.mpips.gov.pl/aktualnosci-wszystkie/inne/art,6593,ruszyly-szkolenia-ze-standardow-uslug-pomocy-i-integracji-spolecznej.html>, [11.11.2015].

spowodować, że każda gmina i każdy powiat, jako organy administracji samorządowej odpowiedzialne z mocy prawa za realizację zadań z zakresu pomocy społecznej, będą zobowiązane do ich stosowania i wprowadzenia odpowiednich zmian w organizacji pracy podległych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej. Działania pracownika socjalnego świadczącego pracę socjalną w środowisku osób i ich rodzin będą miały wówczas charakter pedagogiczny, nieobciążony administracyjnymi procedurami.

Na początku 2016 roku Departament Wdrażania Europejskiego Funduszu Społecznego (DWF) w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej ogłosił w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 konkurs¹⁵⁰ „Wdrożenie usprawnień organizacyjnych w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej przez nakierowanie działań na poprawę obsługi klienta” (Oś priorytetowa II - Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji Działanie 2.5 Skuteczna pomoc społeczna). O środki finansowe w ramach tego konkursu mogły się ubiegać ośrodki pomocy społecznej, które zdecydowały się dokonać zmian organizacyjnych w swojej instytucji polegających na oddzieleniu pracy administracyjnej od pracy socjalnej oraz usług socjalnych¹⁵¹.

Obowiązująca dotychczas zasada, która wymaga od osoby lub rodziny określonego zakresu współdziałania w rozwiązywaniu trudnej sytuacji w związku z potrzebą ustalenia uprawnień do świadczeń z pomocy społecznej oraz kontrola wywiązywania się przez osobę lub rodzinę z podjętych zobowiązań, nie jest bowiem działaniem z zakresu pracy socjalnej¹⁵². Odejście od tej zasady i niełączenie ustalania uprawnień do świadczeń finansowych z pracą socjalną, stwarza szansę powrotu „do źródeł” polskiej pedagogiki społecznej, która nie знаła pojęcia pomocy (pracy socjalnej) warunkowej, gdzie osoba wspomagana nie była „klientem” a podmiotem działań pomocowych. Przyjęcie tych założeń w praktyce spowoduje, że pracownik socjalny świadczący pracę socjalną będzie autentycznym pedagogiem społecznym.

¹⁵⁰ Konkurs nr POWR. 02.05.00-IP.03-00-005/16

http://www.kapitalludzki.gov.pl/gfx/kapitalludzki/userfiles/99/regulamin_ops_08.02.2016.pdf [13.04.2016]

¹⁵¹ Regulamin konkursu nr POWR.02.05.00-IP.03-00-005/16 *Wdrożenie usprawnień organizacyjnych w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej przez nakierowanie działań na poprawę obsługi klienta*, s. 7, http://www.kapitalludzki.gov.pl/gfx/kapitalludzki/userfiles/99/regulamin_ops_08.02.2016.pdf [13.04.2016]

Rozdział II

Pomoc społeczna jako instytucja polityki społecznej państwa

Pojęcie polityki społecznej doczekało się wielu definicji. Bywa ona pojmowana jako dyscyplina naukowa¹⁵³ (nauka o polityce społecznej) oraz jako działalność praktyczna, realizowana przede wszystkim przez władze publiczne i inne podmioty funkcjonujące w przestrzeni publicznej. Polityka społeczna jako dyscyplina naukowa zajmuje się „prowadzeniem badań o charakterze diagnostycznym (obserwacja zjawisk i poszukiwanie prawidłowości), formułowaniem wskazań praktycznych i określaniem środków ich realizacji”¹⁵⁴. Zdaniem Jolanty Supińskiej, naukę tę „można uprawiać albo, jako naukę o polityce społecznej (a więc badającą celową działalność zwaną także polityką społeczną), albo raczej, jako naukę dla polityki społecznej (wspomagającą myślowo przekształcenia społeczne, „rozpoznającą teren”, na którym mają być prowadzone działania). Aby nauka dla polityki społecznej była rzeczywiście przydatna, powinna obejmować – ale tylko jako jeden z elementów – naukę o polityce społecznej, o jej realnym przebiegu, o jej minionych błędach i powodzeniach”¹⁵⁵. Natomiast według Juliana M. Auleytnera nauka o polityce społecznej jest nauką „o działaniach (publicznych i niepublicznych) na rzecz jednostek i grup, zwracających na siebie uwagę ze względu na jakąś słabość socjalną”, które jednocześnie „bada i określa miejsce jednostki i grupy w strukturze społecznej”¹⁵⁶.

Polityka społeczna jako praktyczna działalność nie jest określona jednoznacznie. Encyklopedyczne definiowanie polityki społecznej jako praktyki, sprowadza się do stwierdzenia, że jest to „działalność państwa i innych organizacji w dziedzinie kształtowania warunków życia i pracy ludzi oraz stosunków społecznych, mająca na celu m.in. zapewnienie bezpieczeństwa socjalnego, zaspokajanie potrzeb wyższego rzędu, zapewnienie ładu

¹⁵² Tamże, s. 8.

¹⁵³ W obowiązującym akcie prawnym, jakim jest Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 8 sierpnia 2011 roku w sprawie obszarów wiedzy, dziedzin nauki i sztuki oraz dyscyplin naukowych i artystycznych (Dz.U. 2011 nr 179 poz. 1065) nie występuje dyscyplina naukowa pod nazwą „polityka społeczna”. Jako dyscypliny naukowe wskazane są między innymi nauki o polityce i nauki o polityce publicznej (obszar nauk społecznych, dziedzina nauk społecznych), por. J. Woźnicki, *Nowa dyscyplina – „nauki o polityce publicznej” usytuowana w dziedzinie nauk społecznych*, Nauka 2012, nr 1, s. 133-151.

¹⁵⁴ Encyklopedia PWN, <https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/polityka-spoleczna;4009586.html>, [13.04.2016]

¹⁵⁵ J. Supińska, *Dylematy polityki społecznej*, Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR, Warszawa 2014, s. 27.

społecznego”¹⁵⁷. Ryszard Szarfenberg podkreśla, że polityka społeczna jako praktyczne działanie może być rozumiana wąsko, „jako przede wszystkim obejmującą zakres ubezpieczeń społecznych, jak i szeroko, uwzględniając nie tylko pozostałe elementy społecznego zabezpieczenia dochodu (np. pomoc społeczną, świadczenia rodzinne), ale również instrumenty z zakresu prawa pracy i zatrudnienia, edukacji, ochrony zdrowia, opieki długoterminowej, usług socjalnych i innych. W najszerszych ujęciach zlewa się ona z polityką społeczno-gospodarczą, np. gdy pojęcie to definiuje się w kontekście rozwoju społecznego, którego podmiotami niekoniecznie muszą być jednostki państwowe”¹⁵⁸. Polityka społeczna jest jedną z polityk publicznych realizowanych przez podmiot rządzący, dotyczy działań podejmowanych przez władze danego państwa (zarówno ustawodawcze, jak i wykonawcze)¹⁵⁹. Polityką jest także zaniechanie pewnych działań¹⁶⁰.

Spośród wielu definicji polityki społecznej na użytek niniejszej pracy przyjęto definicję J. M. Auleytnera, który przez politykę społeczną rozumie działalność „chroniącą obywateli przed ryzykami i nierównościami w wspólnocie oraz określającymi ich pozycję w strukturze społecznej”¹⁶¹ oraz jako „działalność państwa, samorządu terytorialnego i organizacji pozarządowych, której celem jest wyrównywanie drastycznych różnic socjalnych między obywatelami, dawanie im równych szans, asekurowanie ich przed skutkami ryzyka socjalnego”¹⁶².

2.1. Pomoc społeczna w systemie zabezpieczenia społecznego

Polityka społeczna obejmuje szerokie spektrum życia obywateli. Najczęściej wskazywane są takie obszary (działy) polityki społecznej jak polityka rodzinna, polityka demograficzna (populacyjna), polityka zatrudnienia, mieszkaniowa, oświatowa, polityka kształtowania kultury, polityka ochrony środowiska, polityka prewencji, zwalczania zjawisk

¹⁵⁶ J. M. Auleytner, *Polityka społeczna w Polsce i na świecie*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2011, s. 121.

¹⁵⁷ Encyklopedia PWN, <https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/polityka-spoeczna;4009586.html>, [13.04.2016]

¹⁵⁸ R. Szarfenberg, *Przewodnik po europejskiej polityce społecznej*, Wspólnota Robocza Organizacji Związków Socjalnych, Warszawa 2009, s. 22.

http://www.eapn.org.pl/publication/files/Przewodnik_po_europejskiej_polityce_spoecznej.pdf; [13.04.2016]

¹⁵⁹ R. Szarfenberg, *Krytyka i afirmacja polityki społecznej*, Wyd. 2. zm. i popr., Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii PAN, Warszawa 2008, s. 60.

¹⁶⁰ Tamże.

¹⁶¹ J. M. Auleytner, *Polityka społeczna w Polsce... op. cit. s. 122*

¹⁶² J. M. Auleytner, *Polityka społeczna czyli ujarzmianie chaosu socjalnego*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 2002, s. 47; por. *Konwencja nr 102 Międzynarodowej Organizacji Pracy dotycząca minimalnych norm zabezpieczenia społecznego* <http://www.mop.pl/doc/html/konwencje/k102.html>, [13.04.2016]

patologii społecznej oraz polityka socjalna, pojmowana jako politykę zabezpieczenia społecznego i opieki społecznej. Pomoc społeczna stanowi istotny element systemu zabezpieczenia obywateli na wypadek wystąpienia ryzyka socjalnego¹⁶³, obok ubezpieczeń społecznych i zaopatrzenia społecznego. Przywołane pojęcie ryzyka socjalnego jest najczęściej rozumiane, jako „miara prawdopodobieństwa wystąpienia zdarzenia losowego lub innego, które powoduje konieczność podjęcia interwencyjnych działań, wynikających z przyjętego w danym państwie zakresu działań w ramach zabezpieczenia społecznego”¹⁶⁴.

Jednym z dokumentów tworzących ramy prawne europejskiej polityki społecznej jest Europejska Karta Społeczna (EKS). Zajmuje ona ważne miejsce w dorobku prawodawczym Rady Europy. Przyjęcie Karty w 1961 r. przyczyniło się do rozwoju praw społeczno-ekonomicznych w Europie, stanowiąc jednocześnie inspirację dla podobnych projektów na innych kontynentach¹⁶⁵. Obok innych dokumentów składających się na prawo socjalne Rady Europy¹⁶⁶, EKS stanowi bardzo ważne ogniwo w systemie ochrony praw socjalnych w Europie, a jej celem jest upowszechnianie modelu zabezpieczenia społecznego opartego na sprawiedliwości społecznej. Karta wraz z Protokołami dodatkowymi oraz Zrewidowaną Europejską Kartą Społeczną (ZEKS) z 1996 r. wyznacza minimalne standardy praw socjalnych, zgrupowanych w trzech kategoriach. Pierwsza kategoria dotyczy praw regulowanych przepisami indywidualnego prawa pracy, druga – zbiorowego prawa pracy, a trzecia – ustala standardy odnoszące się do zabezpieczenia społecznego. Część przepisów Karty ma charakter kluczowy, a zatem są one powszechnie i bezwzględnie obowiązujące.

¹⁶³ Konwencja nr 102 Międzynarodowej Organizacji Pracy (MOP) definiuje pojęcia ryzyka socjalnego i jednocześnie wskazuje, jakie świadczenie powinno być wypłacane w związku z wystąpieniem tego ryzyka socjalnego. Przywołany dokument wskazuje na następujące ryzyka socjalne: 1) chorobę; 2) bezrobocie; 3) starość; 4) wypadki przy pracy i choroby zawodowe; 5) konieczność utrzymania dzieci - wsparcie materialne i rzeczowe rodzin wychowujących dzieci; 6) macierzyństwo; 7) inwalidztwo; 8) śmierć żywiciela rodziny, *Konwencja nr 102 Międzynarodowej Organizacji Pracy dotycząca minimalnych norm zabezpieczenia społecznego* <http://www.mop.pl/doc/html/konwencje/k102.html> [13.04.2016]; por. G. Uścińska, *Świadczenia z zabezpieczenia społecznego w regulacjach międzynarodowych i polskich*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2005, s. 68-69.

¹⁶⁴ Encyklopedia PWN, <https://encyklopedia.pwn.pl/haslo/ryzyko-socjalne;3970589.html>, [13.04.2016];

¹⁶⁵ Polska podpisała Kartę w 1991 roku, ratyfikowała 25.06.1997 roku (Dz.U. 1999, nr 8, poz. 67).

W 2004 roku powstał projekt państw Ameryki Południowej dotyczący utworzenia kompleksowego systemu ochrony praw socjalnych, wzorowany na Zrewidowanej Europejskiej Karcie Społecznej; por. A. M. Świątkowski, *Karta Praw Społecznych Rady Europy*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2006, s. 64.

¹⁶⁶ Protokół dodatkowy do Europejskiej Karty Społecznej z 1988 roku, Zrewidowana Europejska Karta Społeczna z 1996 roku, Europejski Kodeks Zabezpieczenia Społecznego oraz Protokół do Kodeksu z 1964 roku, Zrewidowany Europejski Kodeks Zabezpieczenia Społecznego z 1990 roku; por. M. Wróblewski (red.), *Polska mapa międzynarodowych konwencji praw człowieka*, Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa 2013, s. 61-63.

Pozostałe, wiążą na podstawie indywidualnego wyboru każdego państwa. Postanowienia EKS nakładają obowiązek ratyfikacji co najmniej 10 z 19 artykułów lub 45 z 72 paragrafów.

Przyjęcie przez Polskę przywołanej Europejskiej Karty Społecznej (EKS) od 1997 roku¹⁶⁷, w znaczącym stopniu wpłynęło na politykę zabezpieczenia społecznego realizowaną w naszym kraju. Nie wszystkie jednak postanowienia Karty zostały przyjęte przez Polskę¹⁶⁸, w związku z tym nie obowiązują w naszym kraju w prawodawstwie z zakresu zabezpieczenia społecznego. Art. 13 przywołanego dokumentu dotyczy prawa do pomocy społecznej i medycznej. Polska przyjęła postanowienia tego artykułu w części dotyczącej zapewnienia, aby osoby otrzymujące pomoc nie cierpiały z powodu ograniczenia ich praw politycznych lub społecznych, a także, że każda osoba może „... otrzymać, od właściwych służb publicznych lub prywatnych, taką poradę oraz osobistą pomoc, jaka może być wymagana dla zabezpieczenia, usunięcia albo ulżenia sytuacji osobistej lub rodzinnej”¹⁶⁹. Pomimo upływu dwudziestu, Polska nie przyjęła dotychczas zapisów ust. 1 i 4 cytowanego artykułu, które nakładają na państwo obowiązek zapewnienia każdej osobie, która „nie posiada dostatecznych środków, oraz która nie jest zdolna do zabezpieczenia takich środków za pomocą swych wysiłków lub z innych źródeł, w szczególności poprzez świadczenia z systemu zabezpieczenia społecznego, mogła otrzymać odpowiednią pomoc oraz w wypadku choroby opiekę konieczną z uwagi na jej stan”¹⁷⁰. Konsekwencją nieprzyjęcia postanowień ustępu 1 jest między innymi fakt, że kryterium dochodowe uprawniające obywateli do świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej ustalane jest na poziomie zbliżonym do minimum egzystencji¹⁷¹, a nie na poziomie minimum socjalnego, które zdaniem Piotra Kurowskiego stanowi kluczowy warunek utrzymywania więzi ze społeczeństwem¹⁷².

¹⁶⁷ *Europejska Karta Społeczna sporządzona w Turynie z dnia 18 października 1961 roku* (Dz.U. 1999 nr 8 poz. 67).

¹⁶⁸ *Sprawozdania Polski z wykonywania Europejskiej Karty Społecznej*, <http://www.mpips.gov.pl/spoleczne-prawa-czlowieka/rada-europy-europejska-karta-spoleczna/sprawozdania-polski-z-wykonywania-europejskiej-karty-spolecznej/>, [04.04.2016]

¹⁶⁹ *Europejska Karta Społeczna sporządzona ...*, op. cit., art. 13, ust. 2 i 3.

¹⁷⁰ Tamże, art. 13, ust. 1; zapisy ust. 4 zobowiązują państwa – strony EKS- do stosowania postanowień określony w art. 13 „w równym stopniu wobec swoich obywateli, jak i wobec obywateli innych Układających się Stron, przebywających legalnie na ich terytorium, zgodnie z ich zobowiązaniami wynikającymi z Europejskiej Konwencji dotyczącej pomocy społecznej i medycznej, podpisanej w Paryżu 11 grudnia 1953 r.”

¹⁷¹ minimum egzystencji, zwane również niekiedy minimum biologicznym, ustalane „metodą koszykową” (wartość koszyka dóbr niezbędnego do tzw. przeżycia) stanowi dolne kryterium ubóstwa, a zakres i poziom zaspokajania potrzeb według minimum egzystencji wyznacza granicę, poniżej której występuje biologiczne zagrożenie życia oraz rozwoju psychofizycznego człowieka., por.: P. Kurowski, *Rola i funkcje minimum egzystencji i minimum socjalnego*, Skrót referatu wygłoszonego na seminarium zorganizowanym w dniu 10 grudnia 2002 roku przez Instytut Pracy i Spraw Socjalnych oraz Komisję Polityki Społecznej i Rodziny Sejmu RP pt. *Kategorie i instrumenty interwencji państwa w sytuacji ubóstwa. Czym jest minimum socjalne? s. 2.*, <https://www.ipiss.com.pl/?zaklady=minimum-socjalne-oraz-minimum-egzystencji> [04.04.2016]

¹⁷² Tamże.

Dochody osoby (rodziny) poniżej tego poziomu skutkują marginalizacją i wykluczeniem społecznym. Dlatego też „w koszyku minimum socjalnego znajdują się nie tylko dobra służące zaspokojeniu potrzeb egzystencjalnych (żywność, odzież i obuwie, mieszkanie, ochrona zdrowia czy higiena), ale także: do wykonywania pracy (transport lokalny i łączność), kształcenia (oświata i wychowanie dzieci), utrzymywania więzi rodzinnych i kontaktów towarzyskich oraz skromnego uczestnictwa w kulturze”¹⁷³.

Innym dokumentem, wyznaczającym także ramy prawne polskiej polityki społecznej w aspekcie zabezpieczenia społecznego, jest analizowana wcześniej Konwencja nr 102 Międzynarodowej Organizacji Pracy. Rzeczypospolita Polska, będąca sygnatariuszem tej Konwencji, ma obowiązek zabezpieczenia społecznego i ochrony obywateli na wypadek wystąpienia ryzyka socjalnego¹⁷⁴, przez które rozumie się najczęściej indywidualnie odczuwany, rzeczywisty lub potencjalny brak dochodów z pracy, którego następstwem jest marginalizacja, utrata pozycji społecznej, wykluczenie oraz inne negatywne konsekwencje niedostatku i ubóstwa¹⁷⁵.

Podstawowym jednak dokumentem wyznaczającym kierunek polskiej polityki społecznej w obszarze zabezpieczenia społecznego jest Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1997 roku¹⁷⁶. Ustawa zasadnicza gwarantuje każdemu obywatelowi „prawo do zabezpieczenia społecznego w razie niezdolności do pracy ze względu na chorobę lub inwalidztwo oraz po osiągnięciu wieku emerytalnego”¹⁷⁷, ale jednocześnie wskazuje, że forma tego zabezpieczenia, warunki, zakres są określone przez stosowną ustawę. Oznacza to, iż obywatel takie prawo posiada, ale zasady skorzystania z tego uprawnienia, uzależniona są w praktyce od spełnienia warunków zawartych w odrębnym akcie prawnym. Podobnie z inną sytuacją, w której może znaleźć się obywatel RP, a mianowicie, kiedy nie może on znaleźć pracy i nie z własnej winy pozostaje bez pracy. Również ustawa zasadnicza

¹⁷³Tamże.

¹⁷⁴ W *Konwencji nr 102* Międzynarodowej Organizacji Pracy (MOP) definicja danego ryzyka socjalnego związane jest z wskazaniem odpowiedniego świadczenia. Katalog ryzyk socjalnych obejmuje ryzyko: 1) choroby - świadczenia zdrowotne i pieniężne związane z utratą zarobku z powodu choroby); 2) bezrobocia (zasiłki); 3) starość - zapewnienie środków do życia po osiągnięciu ustalonego wieku, który nie powinien być wyższy niż 65 lat; 4) wypadku przy pracy i choroby zawodowej - szeroki katalog świadczeń; 5) konieczność utrzymania dzieci - wsparcie materialne i rzeczowe rodzin wychowujących dzieci; 6) macierzyństwa - wsparcie materialne i świadczenia zdrowotne w związku z utratą zarobku w okresie ciąży, porodu, połogu i potrzeby opieki zdrowotnej w tych okresach; 7) inwalidztwa - niezdolność do wykonywania jakiejkolwiek działalności zawodowej w ustalonym stopniu, jeżeli można przypuszczać, że będzie trwała, w związku z czym następuje utrata zarobków; 8) śmierci żywiciela rodziny - utrata przez wdowę lub dzieci środków utrzymania z powodu śmierci żywiciela rodziny, *Konwencja nr 102* ... op. cit.; por. G. Uścińska, *Świadczenia...*, op. cit. s.68-69.

¹⁷⁵ Pojęcie ryzyka socjalnego i ryzyka społecznego bywa jest często stosowane zamiennie, por. T. Szumlicz, *Ubezpieczenie społeczne. Teoria dla praktyki*. Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz-Warszawa 2005, s. 45.

¹⁷⁶ Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U.1997, nr 78, poz. 483 z późn. zm. i ze sprost.).

gwarantuje takiej osobie prawo do pomocy, do zabezpieczenia społecznego, ale wskazuje, że gwarancja ta może zostać zrealizowana tylko na zasadach określonych w odpowiedniej ustawie¹⁷⁸.

Konstytucja RP, jako podstawowy akt prawny określający ramy i kierunki polityki społecznej prowadzonej przez rządzących, gwarantuje rodzinom potrzebującym pomocy „prawo do szczególnej pomocy ze strony władz publicznych”¹⁷⁹, szczególnie pozostającym w trudnej sytuacji społecznej, materialnej, także spowodowanej różnymi przyczynami, w tym wielodzietnością oraz rodzinom niepełnym. Pomoc społeczna jest elementem polityki zabezpieczenia obywateli na wypadek wystąpienia ryzyka socjalnego, obok ubezpieczeń społecznych i zaopatrzenia społecznego. Jerzy Piotrowski w prezentuje różne możliwości definiowania pojęcia zabezpieczenia społecznego¹⁸⁰. W bardzo szerokim ujęciu, zabezpieczenie społeczne według tego autora, to o „całokształt urządzeń publicznych zapewniających ochronę przed niedostatkiem”¹⁸¹. Kolejna definicja to określenie zabezpieczenia społecznego jako „całokształt środków i działań (instytucji) publicznych, przy których pomocy społeczeństwo stara się zabezpieczyć swoich obywateli przed groźbą niezaspokojenia podstawowych potrzeb, społecznie uznanych za ważne”¹⁸². Ubezpieczenie społeczne jest w takim ujęciu jedną z metod, technik czy zasad technicznych (obok zaopatrzeniowej i opiekuńczej). W węższym znaczeniu, zabezpieczenie społeczne według Piotrowskiego, to „zabezpieczenie materialne osób, które w zasadzie bez własnej winy nie posiadają wystarczających źródeł utrzymania, albo nawet nie posiadają ich wcale”¹⁸³. Takie zabezpieczenie jest realizowane poprzez zasiłki i renty ubezpieczeniowe, zasiłki pomocy społecznej, społeczną służbę zdrowia, domy pomocy społecznej, środowiskowe domy samopomocy a także w formach przypisanych rehabilitacji zawodowej i rehabilitacji społecznej¹⁸⁴.

¹⁷⁷ Tamże, art. 67.1.

¹⁷⁸ Tamże, art. 67.2: „Obywatel pozostający bez pracy nie z własnej woli i niemający innych środków utrzymania ma prawo do zabezpieczenia społecznego, którego zakres i formy określa ustawa”.

¹⁷⁹ Tamże, art. 71.1.

¹⁸⁰ J. Piotrowski, *Zabezpieczenie społeczne. Problematyka i metody*, Książka i Wiedza, Warszawa 1966.

¹⁸¹ Tamże, s. 7 – 8, por.: T. Szumlicz, *Zabezpieczenie społeczne...* 50 lat później,

http://www.zus.pl/documents/10182/623217/3_Tadeusz+Szumlicz/9842751f-8f64-48b3-87cf-c582b99c1bf6 [16.04.2016]

¹⁸² T. Szumlicz, *Zabezpieczenie społeczne...*, op. cit., s.29.

¹⁸³ J. Piotrowski, *Zabezpieczenie społeczne...*, op. cit., s. 85.

¹⁸⁴ Por. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. 1997, nr 123 poz. 776 z późn. zm.).

2.2. Instytucje i jednostki organizacyjne pomocy społecznej

Zadania z zakresu pomocy społecznej realizują organy administracji rządowej i organy administracji samorządowej. Organami administracji rządowej są wojewodowie, jako przedstawiciele administracji rządowej w terenie oraz minister właściwy do spraw zabezpieczenia społecznego¹⁸⁵. Zgodnie z podziałem administracyjnym kraju¹⁸⁶, administrację samorządową tworzą marszałkowie województw (organy administracji samorządowej szczebla wojewódzkiego), starostowie powiatów lub prezydenci miast w miastach na prawach powiatu (organy administracji samorządowej szczebla powiatowego) oraz wójtowie gmin (organy administracji samorządowej szczebla gminnego). *Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej* stanowi, że organy administracji, wykonując swoje zadania z zakresu pomocy społecznej, „współpracują z organizacjami społecznymi, kościołem katolickim, innymi kościołami, związkami wyznaniowymi, fundacjami, stowarzyszeniami, pracodawcami oraz osobami fizycznymi i prawnymi”¹⁸⁷.

W literaturze przedmiotu, ale także w języku potocznym, zamiennie bywają używane terminy instytucje pomocy społecznej oraz jednostki organizacyjne pomocy społecznej. Instytucje pomocy społecznej są terminem szerszym i obejmują wszelkie organizacje, stowarzyszenia, fundacje i instytucje zajmującą się wspieraniem, zaspokajaniem potrzeb społecznych. Wiąże się to z szerokim i wąskim pojmowaniem pomocy społecznej. Pomoc społeczna w szerokim ujęciu obejmuje wszelkie formy pomocy udzielane przez organizacje społeczne, organizacje pożytku publicznego, fundacje, osoby fizyczne i prawne oraz organy administracji publicznej osobom potrzebującym przez różne instytucje publiczne i niepubliczne w obszarze zatrudnienia, ochrony przed bezdomnością, wspierania rodziny i pieczy zastępczej, świadczeń socjalnych i alimentacyjnych, rodzinnych, walki z uzależnieniami, ochrony zdrowia psychicznego wsparcia osób z niepełnosprawnościami, itp. Wąskie rozumienie pomocy społecznej zawarte jest w ustawie o pomocy społecznej i aktach wykonawczych do tej ustawy¹⁸⁸. Ustawa o pomocy społecznej zawiera zamknięty katalog jednostek organizacyjnych pomocy społecznej: regionalny ośrodek polityki

¹⁸⁵ Minister Rodziny Pracy i Polityki Społecznej

¹⁸⁶ H. Izdebski, *Samorząd terytorialny. Podstawy ustroju i działalności*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2011, s. 205.

¹⁸⁷ I. Sierpowska, *Zakres podmiotowy prawa do świadczeń z pomocy społecznej*, „Zeszyty Naukowe Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Legnicy”, Tom 5 (2009), s. 93, por.: Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej..., *op. cit.*, art. 2, ust.2.

¹⁸⁸ Por. S. Nitecki, *Udział podmiotów niepublicznych w realizacji zadań pomocy społecznej*, [w:] „Roczniki administracji i prawa. Teoria i praktyka” ROK XII (s. 105 – 117), Oficyna Wydawnicza Humanitas, Sosnowiec 2012, s. 106.

społecznej (ROPS), powiatowe centrum pomocy rodzinie (PCPR), ośrodek pomocy społecznej (OPS), dom pomocy społecznej (DPS), placówka specjalistycznego poradnictwa, w tym rodzinnego, ośrodek wsparcia i ośrodek interwencji kryzysowej (OIK)¹⁸⁹. Używanie terminu „jednostka organizacyjna pomocy społecznej” (JOPS) wobec innych instytucji pomocy społecznej, w świetle obowiązującego prawa jest zatem nieuprawnione. Warto przypomnieć, że do 31 grudnia 2011 roku jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej były także placówki opiekuńczo-wychowawcze i ośrodki adopcyjno-opiekuńcze. Instytucje te funkcjonują nadal, ale stały się jednostkami organizacyjnymi wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej z dniem wejścia w życie Ustawy z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej¹⁹⁰.

Regionalny ośrodek polityki społecznej jest jednostką organizacyjną, która realizuje zadania samorządu województwa z zakresu pomocy społecznej¹⁹¹. Już sama nazwa jest podkreśleniem, że jest to ośrodek polityki, a nie pomocy społecznej, stanowi w dużej mierze informację o zakresie działalności tej instytucji. Spośród wielu zadań ośrodka należy wymienić, biorąc pod uwagę temat niniejszej rozprawy, sporządzanie corocznie wojewódzkiej oceny zasobów pomocy społecznej (OZPS), opracowanie wojewódzkiej strategii polityki społecznej oraz prowadzenie kształcenia i doskonalenia zawodowego kadr pomocy społecznej. Przy regionalnych ośrodkach polityki społecznej działają także najczęściej regionalne komisje egzaminacyjne do spraw specjalizacji I stopnia w zawodzie pracownik socjalny¹⁹². Samorząd województwa odpowiada za utworzenie i zapewnienie środków finansowych na funkcjonowanie tej instytucji, w tym środków na wynagrodzenia pracowników. W katalogu zadań realizowanych przez ROPS nie ma pracy socjalnej.

Powiatowe centra pomocy rodzinie są samorządowymi jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej szczebla powiatowego, realizującymi zadania powiatu określone w ustawie o pomocy społecznej¹⁹³, tworzonymi i finansowanymi przez samorząd powiatu. Podobnie, jak regionalne ośrodki polityki społecznej sporządzają ocenę zasobów pomocy społecznej na terenie powiatu, opracowują i realizują powiatową strategię rozwiązywania problemów społecznych oraz odpowiadają za prowadzenie doradztwa metodycznego i doskonalenie zawodowe kadry zarządzającej i pracowników pomocy społecznej z terenu

¹⁸⁹ Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku *o pomocy społecznej*..., op. cit., art. 6, pkt. 5.

¹⁹⁰ Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 9 marca 2017 roku *w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej* (Dz.U. 2017 poz. 697).

¹⁹¹ Tamże, art. 16a, ust. 1 i art. 21.

¹⁹² Regionalne Komisje Egzaminacyjne mogą być powoływane przez marszałka województwa przy urzędzie marszałkowskim, ale decyzją marszałka mogą działać również przy regionalnych ośrodkach polityki społecznej, por. Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku *o pomocy społecznej*..., op. cit., art. 118, ust. 1.

powiatu. Jednym z zadań samorządu powiatu realizowanych przez powiatowe centra pomocy rodzinie integracja cudzoziemców, którzy uzyskali w Rzeczypospolitej Polskiej status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą. Zadanie to jest realizowane przede wszystkim w formie Indywidualnego Programu Integracji (IPR), uzgodnionego między powiatowym centrum pomocy rodzinie a cudzoziemcem¹⁹⁴. Powiatowe centra pomocy społecznej realizują zadania z zakresu pracy socjalnej, przepisy prawa nie określają jednak minimalnego poziomu zatrudnienia socjalnych w tych jednostkach.

Ośrodki pomocy społecznej są jednostką organizacyjną pomocy społecznej i realizują zadania samorządu gminy z zakresu pomocy społecznej. Pełnią one szczególną funkcję w polskim systemie pomocy społecznej, gdyż bezpośrednio odpowiadają za udzielanie pomocy osobom i rodzinom tego wymagającym w ich naturalnym środowisku, w miejscu zamieszkania i realizują pracę socjalną w jej pełnym wymiarze pedagogicznym. Za tworzenie i zapewnienie środków na utrzymanie jednostki odpowiada gmina (samorząd gminy). Przepisy ustawy o pomocy społecznej określają minimalny poziom zatrudnienia pracowników socjalnych w ośrodku pomocy społecznej, obligatoryjny dla wszystkich ośrodków w kraju.¹⁹⁵ Każdy ośrodek, bez względu na liczbę mieszkańców gminy, czy liczbę osób korzystających z pomocy społecznej, musi zatrudniać co najmniej trzech pracowników socjalnych. Przepisy precyzują także, na każde 2000 mieszkańców gminy, lub na każde 50 rodzin lub osób samotnie gospodarujących, z którymi prowadzona jest praca socjalna, powinien być zatrudniony pracownik socjalny w pełnym wymiarze czasu pracy. Obok pracy socjalnej, do zadań jednostki organizacyjnej szczebla gminnego przypisanych jest wiele innych zadań, w tym przyznawanie świadczeń niepieniężnych i pieniężnych z pomocy społecznej¹⁹⁶, sporządzanie oceny zasobów pomocy społecznej, opracowanie i realizacja gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznej. Ośrodki pomocy społecznej, realizują własne gminy i zadania zlecone oraz zadania o charakterze obligatoryjnym (obowiązkowym) i fakultatywnym (dobrowolnym) określone w ustawie o pomocy społecznej.

Zadaniem własnym o charakterze obligatoryjnym jest praca np. socjalna¹⁹⁷. Katalog obowiązkowych zadań gminy jest szeroki. Można tu wymienić, między innymi, zapewnienie

¹⁹³ Ustawa z dnia 12 marca 2014 o pomocy społecznej..., op. cit.

¹⁹⁴ Tamże, art. 93-95.

¹⁹⁵ Tamże, art. 110, ust. 10-11.

¹⁹⁶ Tamże, art. 17.

¹⁹⁷ Zadanie własne gminy to zadanie, które ustawodawca przypisał gminnemu szczeblowi samorządu terytorialnego i za którego realizację gmina samodzielnie odpowiada. Realizacja zadań własnych jest finansowana z dochodów własnych jednostki samorządowej (gminy). Zadanie zlecone to zadanie z zakresu administracji rządowej, finansowane z budżetu państwa. Zadania zlecone mają charakter obowiązkowy, a samorząd nie może odmówić ich realizacji. Pojęcie zadania własnego i zadania zleconego definiuje art. 166

pożywienia oraz niezbędnego ubrania osobom tego pozbawionym, udzielanie schronienia, przyznawanie i wypłacanie zasiłków stałych i okresowych oraz zasiłków celowych na zasadach określonych w ustawie o pomocy społecznej¹⁹⁸. Gmina także odpowiada za organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania osobom tego wymagającym, a także za sprawienie pogrzebu na koszt gminy, zgodnie z obrządkiem wyznania osoby zmarłej¹⁹⁹. Do zadań gminy, należy także kierowanie mieszkańców gminy do domów pomocy społecznej (DPS), ustalanie zasad odpłatności za pobyt i ponoszenie odpłatności za pobyt mieszkańca gminy w DPS na zasadach określonych w ustawie o pomocy społecznej²⁰⁰.

Dom pomocy społecznej jako jednostka organizacyjna pomocy społecznej świadczy usługi bytowe, opiekuńcze, wspomagające i edukacyjne na poziomie obowiązującego standardu, w zakresie i formach wynikających z indywidualnych potrzeb osób w nim przebywających, zwanych „mieszkańcami domu”. Przepisy wyróżniają kilka typów tych placówek: domy pomocy społecznej dla osób w podeszłym wieku, dla osób przewlekle somatycznie chorych, dla osób przewlekle psychicznie chorych, dla dorosłych niepełnosprawnych intelektualnie, dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie, dla osób niepełnosprawnych fizycznie oraz dla osób uzależnionych od alkoholu²⁰¹. Jednostki organizacyjne pomocy społecznej, jakimi są domy pomocy społecznej, mogą być tworzone i prowadzone, zarówno przez organy samorządu terytorialnego, organizacje pozarządowe, związki wyznaniowe oraz przez osoby prawne i fizyczne²⁰².

Placówki specjalistycznego poradnictwa, w tym rodzinnego w rozumieniu ustawy o pomocy społecznej są jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej. Prowadzenie poradnictwa specjalistycznego (rodzinnego, prawnego i psychologicznego) jest zadaniem

Konstytucji RP: „1. Zadania publiczne służące zaspokajaniu potrzeb wspólnoty samorządowej są wykonywane przez jednostkę samorządu terytorialnego jako zadania własne. 2. Jeżeli wynika to z uzasadnionych potrzeb państwa, ustawa może zlecić jednostkom samorządu terytorialnego wykonywanie innych zadań publicznych. Ustawa określa tryb przekazywania i sposób wykonywania zadań zleconych. 3. Spory kompetencyjne między organami samorządu terytorialnego i administracji rządowej rozstrzygają sądy administracyjne”; *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.*... op. cit.

¹⁹⁸ Świadczenia te może uzyskać osoba (rodzina), której dochód nie przekracza kryterium dochodowego określonego w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 14 lipca 2015 roku. w sprawie weryfikowanych kryteriów dochodowych oraz kwot świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej (Dz.U. 2015 poz. 1058) i jednocześnie oraz co najmniej jedną przesłankę (przyczynę korzystania z pomocy społecznej) wymienioną w art. 7 Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej... op. cit.

¹⁹⁹ Tamże, art. 17, ust. 1; dotyczy to sytuacji, kiedy umiera osoba bezdomna, samotna lub osoba, której rodzina nie posiada środków finansowych na sprawienie pogrzebu.

²⁰⁰ Katalog zadań gminy z zakresu pomocy społecznej zawiera Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej... op. cit., w szczególności art. 17.

²⁰¹ Tamże, art. 56.

²⁰² Tamże, art. 54-66.

własnym powiatu o charakterze obowiązkowym²⁰³. Samorząd powiatu może utworzyć taką placówkę jako odrębną instytucję, może także przyjąć rozwiązanie w postaci realizacji tej usługi, jako świadczenia niepieniężnego z pomocy społecznej, przez powiatowe centrum pomocy rodzinie. Przepisy prawa umożliwiają samorządowi powiatu zlecanie prowadzenia usług z zakresu specjalistycznego poradnictwa podmiotom zewnętrznym. Poradnictwo specjalistyczne, w szczególności prawne, psychologiczne i rodzinne, jest świadczone osobom i rodzinom, które mają trudności lub wykazują potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu swoich problemów życiowych, bez względu na posiadany dochód.

W ustawie o pomocy społecznej ośrodek wsparcia jest wskazany jako jednostka organizacyjna pomocy społecznej. Ośrodek wsparcia „świadczy środowiskową formą pomocy półstacjonarnej, służącą utrzymaniu osoby w jej naturalnym środowisku”²⁰⁴, w szczególności są to środowiskowe domy samopomocy, dzienne domy pomocy, noclegownie i ośrodki opiekuńcze.

Ośrodek interwencji kryzysowej (OIK) jest jednostką organizacyjną pomocy społecznej, do której utworzenia i prowadzenia zobligowany jest samorząd powiatu na mocy ustawy o pomocy społecznej. Ośrodek interwencji kryzysowej może być samodzielną jednostką powołaną przez powiat, może też funkcjonować w strukturach powiatowego centrum pomocy rodzinie²⁰⁵. Przepisy definiują pojęcie interwencji kryzysowej jako „zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz osób i rodzin będących w stanie kryzysu”²⁰⁶. OIK winien zapewnić osobie (osobom, rodzinom) potrzebującej natychmiastową pomoc psychologiczną, prawną, socjalną, a jeśli uzasadniają to okoliczności, także schronienie na okres do 3 miesięcy.

Nadzór nad realizacją zadań z zakresu pomocy społecznej przez przedstawione wyżej jednostki organizacyjne pomocy społecznej z terenu danego województwa sprawuje właściwy wojewoda. Pełni on także funkcje kontrolne. Dotyczy to również zgodności kwalifikacji pracowników tych instytucji z wymaganiami określonymi prawem. Ponadto wojewoda, jako przedstawiciel administracji rządowej w terenie, wydaje zgody na utworzenie i prowadzenie np. domów pomocy społecznej czy środowiskowych domów samopomocy, jako ośrodków wsparcia dziennego. Prowadzi także rejestry jednostek organizacyjnych pomocy społecznej,

²⁰³ Tamże, art. 46 ust.1.

²⁰⁴ *Jednostki organizacyjne*, <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/instytucje-pomocy-spolecznej/jednostki-organizacyjne/>, por. *Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej...* op. cit., art. 51.

²⁰⁵ Tamże, art. 6, pkt 5 oraz art. 122a.

²⁰⁶ Tamże, art. 47 ust. 1.

w tym rejestr jednostek specjalistycznego poradnictwa²⁰⁷, rejestr placówek udzielających tymczasowego schronienia,²⁰⁸ rejestr domów pomocy społecznej²⁰⁹.

2.3. Klienci pomocy społecznej – charakterystyka osób wspomaganych oraz przyczyny korzystania ze świadczeń pieniężnych i niepieniężnych pomocy społecznej

Świadczenia z pomocy społecznej osobom potrzebującym mogą mieć charakter finansowy (zasiłki), materialny, ale niefinansowy (np. pomoc rzeczowa w naturze), oraz charakter niematerialny (np. praca socjalna czy poradnictwo). Przepisy prawa dzielą świadczenia na dwie kategorie – świadczenia pieniężne i świadczenia niepieniężne. O pomoc może ubiegać się osoba, która spełnia co najmniej jedną przesłankę określoną w art. 7 przywołanej *ustawy o pomocy społecznej*. Przepisy wskazują tu na bezrobocie, niepełnosprawność, długotrwałą chorobę lub ciężką chorobę, ubóstwo, sieroctwo, trudności z przystosowaniem się do życia po opuszczeniu zakładu karnego potrzebę ochrony ofiar handlu ludźmi, potrzebę ochrony macierzyństwa, bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego, zwłaszcza w rodzinach niepełnych lub wielodzietnych; występowanie zjawiska przemocy w rodzinie, trudności w integracji cudzoziemców, którzy uzyskali w Rzeczypospolitej Polskiej status uchodźcy, ochronę uzupełniającą lub zezwolenie na pobyt czasowy. Dodatkowo, w przypadku świadczeń pieniężnych, musi być spełniony jeszcze wymóg, aby dochód osoby (rodziny) nie przekraczał kryterium dochodowego²¹⁰ uprawniającego do tych świadczeń.

W skali kraju, w 2015 roku liczba osób korzystających z pomocy społecznej wynosiła 2729800 osób. W porównaniu z 2014 rokiem nastąpił spadek ich liczby o 224100 osób (o 7,6 punktu procentowego). Wśród beneficjentów pomocy społecznej dominowała ludność

²⁰⁷ Tamże, art. 46a, ust. 1.

²⁰⁸ Tamże, art. 48a, ust. 11.

²⁰⁹ Tamże, art. 22 pkt 4 oraz art. 57 ust. 6.

²¹⁰ Dochód, w rozumieniu art. 8 w ustawy o pomocy społecznej, oznacza sumę miesięcznych dochodów netto, z miesiąca poprzedzającego złożenie wniosku lub w przypadku utraty dochodu z miesiąca, w którym wniosek został złożony, bez względu na tytuł i źródło ich uzyskania (o ile ustawa nie stanowi inaczej). Dochód pomniejsza się o kwotę alimentów świadczonych na rzecz innych osób. Przy ustalaniu dochodu rodziny, bierze się pod uwagę dochody miesięczne wszystkich jej członków i sumuje się je. Dochód na ustala się dzieląc sumę dochodów rodziny przez liczbę osób w rodzinie. Jest ono weryfikowane co 3 lata (art. 9). Aktualnie (XII.2017r.) wynosi ono: dla osoby samotnie gospodarującej – 634 zł, dla osoby w rodzinie – 514 zł; w odniesieniu do osób prowadzących gospodarstwa rolne przyjęto dochód z 1 ha przeliczeniowego w wysokości 288zł; por. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 14 lipca 2015 roku. w sprawie weryfikowanych kryteriów dochodowych oraz kwot świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej (Dz.U. 2015 poz. 1058).

wiejska, chociaż zauważalny jest spadek udziału tej grupy w ogólnej liczbie korzystających z pomocy społecznej 55,1% w 2009 r. do 52,9% w 2015 r.²¹¹.

W województwie podlaskim również zaobserwowano spadek liczby osób korzystających ze świadczeń pomocy społecznej. W 2015 roku w województwie podlaskim ze świadczeń pomocy społecznej skorzystało łącznie 69954 osób²¹², w tym wsparciem niepieniężnym w postaci specjalistycznych usług opiekuńczych, schronienia, posiłków, ubrań, sprawienia pogrzebu, itp. w 2015 roku objęto łącznie 35517 osób. Liczba ta była o 2 punkty procentowe mniejsza niż w roku 2014. Świadczeń pieniężnych w formie np. zasiłków celowych, stałych, okresowych, pomocy na usamodzielnienie, na kontynuowanie nauki, itp. udzielono ogółem 41 713 mieszkańcom województwa podlaskiego. W roku 2014 liczba świadczeniobiorców była o 5% wyższa²¹³. Dane zawarte w *Ocenie Zasobów Pomocy Społecznej w województwie podlaskim za 2016 rok*, opublikowanej przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Białymstoku już po przeprowadzeniu niniejszych badań w terenie, wskazują, że tendencja spadkowa, jeśli chodzi o osoby korzystające z pomocy społecznej, utrzymuje się. W ostatnim roku *Oceny Zasobów Pomocy Społecznej* ze wsparcia JOPS w województwie podlaskim skorzystało 64555 osób, w tym ze świadczeń pieniężnych 37659 (o 10 punktów procentowych mniej w porównaniu z rokiem 2015), a ze świadczeń niepieniężnych 32177 (spadek o 8 punktów procentowych).

Wskaźnikiem określającym rozmiar zjawiska, skalę korzystania ze środowiskowej pomocy społecznej jest udział beneficjentów tej pomocy w ludności ogółem. Wskaźnik ten w analizach Głównego Urzędu statystycznego jest definiowany jako „zasięg korzystania z pomocy społecznej”. Zamiennie stosowany jest również termin „częstość korzystania z pomocy społecznej”²¹⁴. W 2015 r. zasięg korzystania z pomocy społecznej wynosił 7,1% ludności kraju²¹⁵ i w porównaniu z 2009 r. zmniejszył się o 2 punkty procentowe. Natomiast, w tym samym roku, udział ubogich²¹⁶ beneficjentów w ogólnej liczbie ludności wynosił 5,0% i w porównaniu z 2009 r. zmniejszył się o 0,9 punktu procentowego²¹⁷.

²¹¹ *Beneficjenci środowiskowej pomocy społecznej w 2015 roku*, GUS, Warszawa, 15.12.2016; <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/warunki-zycia/ubostwo-pomoc-spoleczna/beneficjenci-srodowiskowej-pomocy-spolecznej-w-2015-roku,6,7.html>, [08.07.2017]

²¹² *Ocena Zasobów Pomocy Społecznej w województwie podlaskim za 2015 rok. Monitoring realizacji Strategii Polityki Społecznej Województwa Podlaskiego do roku 2020 za rok 2015*. ROPS w Białymstoku, s. 16.

²¹³ Tamże, s.16.

²¹⁴ *Beneficjenci środowiskowej...*, op. cit. s. 1.

²¹⁵ Tamże.

²¹⁶ Osoby ubogie to osoby z dochodem niższym od kryterium dochodowego uprawniającego do świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej; wyjaśnienia zawarte w: *Beneficjenci środowiskowej...* op. cit. s. 13.

²¹⁷ Tamże, s. 2.

Z punktu widzenia terenu, na którym prowadzone były badania na temat kompetencji do komunikacji międzykulturowej, interesujące są wskaźniki korzystania z pomocy społecznej w województwie podlaskim w stosunku do ogółu ludności. Według danych GUS, osoby korzystające z pomocy społecznej (OPS i PCPR) stanowią 7,1% ludności województwa podlaskiego (5% to beneficjenci ubodzy)²¹⁸.

Poniższa tabela zawiera dane dotyczące głównych przyczyn korzystania z środowiskowej pomocy społecznej w 2015 roku. Należy pamiętać, że często mamy do czynienia z tzw. rodzinami „wieloprogowymi”, gdzie występuje więcej niż jedna przyczyna trudnej sytuacji życiowej beneficjenta stanowiąca powód objęcia wsparciem instytucji pomocy społecznej. W statystykach publicznych dotyczących korzystania z pomocy społecznej rodziny (osoby) ujmowane są tylko raz, a kryterium tego wskazania jest dominujący obszar problemowy klienta, stanowiący przyczynę udzielania pomocy przez instytucję.

Tabela 2. Przyczyny korzystania z pomocy społecznej

Przyczyny korzystania z pomocy społecznej (powód trudnej sytuacji życiowej)	Liczba rodzin ogółem	
	Polska	Podlaskie
Ubóstwo	694 447	28 953
Sieroctwo	1 519	44
Bezdomność	38 060	957
Potrzeba ochrony macierzyństwa, w tym z powodu wielodzietności	127 015	4 866
	81 103	3 494
Bezrobocie	574 705	22 476
Niepełnosprawność	399 253	12 739
Długotrwała lub ciężka choroba	430 685	12 945
Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego	213 209	6 933
Przemoc w rodzinie	18 838	851

²¹⁸ Tamże, s. 2. W powiatach i miastach na prawach powiatu, w których prowadzono badania wskaźnik ten wynosił odpowiednio: m. Łomża 4%, m. Białystok 6%; powiat wysoko mazowiecki 9%; powiat zambrowski 10%; powiat grajewski 12%; powiat bielski 12%; powiat hajnowski 15%; por. *Ocena Zasobów Pomocy Społecznej w Województwie Podlaskim w 2015 roku...* op. cit. s. 14.

Potrzeba ochrony ofiar handlu ludźmi	40	brak danych
Alkoholizm	84 917	1904
Narkomania	4 579	91
Trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego	17 554	514
Trudności w integracji osób, które otrzymały status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą	780	brak danych
Zdarzenie losowe	7 127	177
Sytuacja kryzysowa	9 051	brak danych
Klęska żywiołowa lub ekologiczna	1 395	50

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Sprawozdania MPiPS-03-R za I-XII 2015 roku*²¹⁹ i *Oceny Zasobów Pomocy Społecznej w województwie podlaskim za 2015 rok*²²⁰.

²¹⁹ *Sprawozdanie MPiPS-03-R za I - XII 2015 r.*, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Departament Pomocy i Integracji Społecznej, <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spolecznej/statystyka-za-rok-2015/#akapit3> [08.07.2017]

²²⁰ *Ocena Zasobów Pomocy Społecznej w województwie podlaskim za 2015 rok. Monitoring realizacji Strategii Polityki Społecznej Województwa Podlaskiego do roku 2020 za rok 2015*. ROPS w Białymstoku.

Rozdział III

Kompetencje zawodowe pracowników pomocy społecznej realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej

Praca socjalna, jako działalność profesjonalna, wymaga, aby osoby świadczące taką usługę socjalną posiadały odpowiednie kompetencje zawodowe i kwalifikacje formalne określone przepisami prawa. *Słownik języka polskiego* definiuje kompetencje, jako „zakres pełnomocnictw i uprawnień zakres działania organu władzy bądź jednostki organizacyjnej oraz jako zakres czyjejś wiedzy, odpowiedzialności i umiejętności²²¹. Na tej podstawie można stwierdzić, iż kompetentny to ktoś uprawniony, uppełnomocniony, do wydawania decyzji, do działania, mający podstawy do wypowiadania sądów i ocen²²². W odniesieniu do łacińskiego terminu *competentia*, kompetencje definiuje się jako posiadanie wiedzy umożliwiającej wydawanie sądu, wypowiadanie autorytatywnego zdania, zakres zagadnień, o których określona osoba może wyrokować, gdyż jest w posiadaniu odpowiedniego doświadczenia oraz wiadomości, co prowadzi do stwierdzenia, iż człowiek kompetentny to osoba, która do określonych działań posiada odpowiednie przygotowanie²²³. W języku obiegowym termin kompetencji stosowany w celu określenia takiej sytuacji, w której, jeśli określony podmiot należycie dokona określonej czynności, to ze względu na wynik tej czynności szacujemy, czy sprawca był kompetentny²²⁴. Można zatem przyjąć, że kompetencje zawodowe dotyczą zdefiniowanego obszaru zawodowego, rozumianego jako zawód, specjalność, stanowisko pracy, stanowią pewną procedurę postępowania zawodowego, związanego z realizacją zadań zawodowych, zgodnie z nabytymi umiejętnościami. Zdaniem Macieja Gruzy i Teresy Hordyjewicz o kompetencjach stanowi „to wszystko to, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać, odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy. Kompetencje opisywane są trzema zbiorami: wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych”²²⁵.

²²¹ *Słownik języka polskiego*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005, s. 348.

²²² Tamże, s. 348

²²³ W. Furmanek, *Kompetencje - próba określenia pojęcia*, „Edukacja Ogólnotechniczna” 1997, nr 7, s. 14.

²²⁴ Tamże, s. 14.

²²⁵ M. Gruza, T. Hordyjewicz, *Klasyfikacja zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy. Tworzenie i stosowanie*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2014, s. 8.

W literaturze możemy spotkać się z różnymi sposobami definiowania pojęcia kompetencji oraz pojęcia kwalifikacji oraz ze stosowaniem tych pojęć zamiennie. W kontekście tworzenia i wdrażania Krajowych Ram Kwalifikacji oraz Krajowego Rejestru Kwalifikacji pojęcie kwalifikacji jest pojęciem szerszym niż pojęcie kompetencji, gdyż w tym ujęciu kwalifikacje są potwierdzonymi formalnie kompetencjami²²⁶. *Słownik podstawowych terminów dotyczących krajowego systemu kwalifikacji*” (KRK) wyjaśnia pojęcie kwalifikacji, jako „określony zestaw efektów uczenia się – zgodnych z ustalonymi standardami – których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez upoważnioną instytucję²²⁷, zaś pojęcie efektów kształcenia zostało zdefiniowane w słowniku KRK, jako „zasób wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych – nabytych w procesie uczenia się”²²⁸. Kwalifikacja zawodowa to „dyplom, świadectwo, certyfikat lub inny dokument, wydany przez uprawnioną instytucję, stwierdzającą, że dana osoba osiągnęła efekty uczenia się zawodu, zgodnie z odpowiednimi wymaganiami”²²⁹. Kompetencje mogą być traktowane na równi z kwalifikacjami, o ile zostaną potwierdzone formalnie²³⁰. Model kompetencji, jako triada, na którą składają się wiedza, umiejętności oraz kompetencje personalne i społeczne²³¹, rozumiany jest, jako potencjał pracownika, ukierunkowany na „odpowiednie (kompetentne) działanie i decyduje o sprawności w realizacji powierzonych zadań”²³². Nieco odmienne stanowisko w tej kwestii prezentuje Urszula Jeruszka twierdząc, że „kwalifikacje to swoisty punkt wyjścia w dążeniu i dochodzeniu do kompetencji zawodowych, z kolei kwalifikacje i kompetencje zawodowe wyznaczają stany dopełniające się i umożliwiające dochodzenia do mistrzostwa zawodowego”²³³. Według Józefa Orczyka, „kwalifikacje prezentują nakłady, potencjał, a kompetencje jego ukierunkowanie i wykorzystanie, czyli wykonanie i jego efekty”²³⁴.

²²⁶ Por. E. Bacia (red.), *Od kompetencji do kwalifikacji – diagnoza rozwiązań i praktyk w zakresie walidowania efektów uczenia się*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2013.

²²⁷ S. Sławiński (red.), *Słownik podstawowych terminów dotyczących krajowego systemu kwalifikacji*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2014, s. 28.

²²⁸ Tamże, s. 57.

²²⁹ H. Bednarczyk, S. M. Kwiatkowski, I. Woźniak, *Wstępny projekt modelu struktury standardu kompetencji zawodowych*, Departament Rynku Pracy MPiPS, Warszawa-Radom 2012, s.27.

²³⁰ P. Jurek, *Metody pomiaru kompetencji zawodowych*, Zeszyt informacyjny – metodyczny doradcy zawodowego 2012, nr 54, s.27.

²³¹ H. Bednarczyk, S. M. Kwiatkowski, I. Woźniak, *Wstępny projekt...*, op. cit., s. 27.

²³² P. Jurek, *Metody pomiaru...*, op. cit. s.27.

²³³ U. Jeruszka, *Kwalifikacje zawodowe. Poglądy teoretyczne a rzeczywistość*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych. Studia i Materiały, Warszawa 2006, s. 63-67.

²³⁴ J. Orczyk, *Wokół pojęć kwalifikacji i kompetencji*, „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” 2009, nr 3 – 4, s.28.

3.1. Kwalifikacje i kształcenie do pracy socjalnej

Pomagać osobom potrzebującym może każdy, czy jako osoba prywatna, czy jako wolontariusz organizacji pozarządowej, natomiast praca socjalna jest przypisana do zawodu pracownika socjalnego. Pojęcie zawodu bywa definiowane jako „zbiór zadań (zespół czynności) wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych stale lub z niewielkimi zmianami przez poszczególne osoby (w tym pracodawców lub w ramach jednoosobowej działalności gospodarczej) i wymagających odpowiednich kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) zdobytych w toku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło dochodów”²³⁵.

Kształcenie kadr zajmujących się profesjonalnie pomocą osobom potrzebującym ma Polskę długą tradycję, jednak zawód o nazwie „pracownik socjalny” został formalnie wprowadzony do systemu szkolnictwa zawodowego dopiero w 1966 roku zarządzeniem ówczesnego ministra oświaty²³⁶. Po drugiej wojnie światowej zadania z zakresu pomocy społecznej i opieki społecznej były regulowane dekretemi oraz rozporządzeniami różnych ministrów i nie doczekały się regulacji prawnej w formie ustawy aż do roku 1990. Kwestie te były w różnych okresach w kompetencjach resortu zdrowia, oświaty oraz pracy i opieki społecznej. Likwidacja w 1960 roku Ministerstwa Pracy i Opieki Społecznej i powołanie Ministerstwa Zdrowia i Opieki Społecznej na wiele lat ograniczyła kwestie pomocy społecznej do opieki nad osobami w wieku poprodukcyjnym, inwalidami I i II grupy oraz osobami o znacznym upośledzeniu psychicznym bądź fizycznym, nawet, jeśli nie posiadały one orzeczenia Komisji ds. Inwalidztwa i Zatrudnienia²³⁷. Janina Szumlicz podkreśla, że „działalność opiekunów społecznych została więc urzędowo podporządkowana służbie zdrowia (główną grupą podmiotów świadczących usługi socjalne stali się pracownicy socjalni zatrudnieni w ośrodkach opiekuna społecznego umieszczonych przy ośrodkach zdrowia), zaś w zakresie decyzji podejmowanych w ramach działalności zawodowej uzależniona została ona od terenowych organów administracji państwowej — tak więc stosownie do wielkości miejscowości naczelnicy gminy, miasta, dzielnicy bądź wydziałów zdrowia i opieki społecznej w większych miastach odpowiedzialni od tej pory byli za decyzje w sprawach

²³⁵ M. Gruza, T. Hordyjewicz, *Klasyfikacja zawodów...*, op. cit., s. 8.

²³⁶ Zarządzenie Ministra Oświaty z 4 listopada 1966 roku w sprawie zmiany nomenklatury zawodów i specjalności do których przygotowują szkoły zawodowe (Dz. Urz. Min. Oświaty z 1966r., nr 16 poz. 193).

²³⁷ J. Szumlicz, *Pomoc społeczna w badaniach empirycznych*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 1989, s. 14.

wniosek zgłaszanych do nich przez pracowników socjalnych”²³⁸. W świetle tych danych zrozumiałe jest, że profesjonalne przygotowanie kadr pomocy społecznej realizowane było w tym okresie, w dużej mierze w szkołach medycznych (policealnych i średnich), na wydziałach pracowników socjalnych.

Ustawa z dnia 29 listopada 1990 roku *o pomocy społecznej*²³⁹, jako pierwszy akt o randze ustawy dotyczący pomocy społecznej, określiła, że przez pracę socjalną należy rozumieć „działalność zawodową, skierowaną na pomoc osobom i rodzinom we wzmocnieniu lub odzyskaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie oraz na tworzenie warunków sprzyjających temu celowi”²⁴⁰. Utworzenie ośrodków pomocy społecznej i zapewnienie środków na wynagrodzenia stało się obowiązkiem samorządu gminy, ale na mocy przepisów tej ustawy nie obciążało budżetu gminnego, nie stanowiło zadania własnego gminy, a zostało wskazane w katalogu zadań zleconych. Oznaczało to finansowanie tego zadania ze środków budżetu państwa²⁴¹. Zuzanna Garbusińska ocenia, że pracownicy socjalni zatrudnieni w ośrodkach pomocy społecznej, w pierwszej połowie lat dziewięćdziesiąt koncentrowali się na dystrybucji świadczeń, „zaniedbując działania aktywizujące i profilaktyczne, przyczyniając się do bierności, a w następstwie do roszczeniowości swoich klientów”²⁴². Tłumaczy to jednak lawinowo rosnącą w tym okresie liczbą świadczeniobiorców pomocy społecznej, co powodowało, iż rola pracownika socjalnego sprowadzała się przede wszystkim do weryfikacji dochodu klientów uprawniającego do świadczeń pieniężnych²⁴³. To mocne oskarżenie, ale przyczyn tego zjawiska można także szukać w tym, że nie zawsze osoby zatrudniane w ośrodkach pomocy społecznej wiedziały, na czym ma polegać praca socjalna, nie mówiąc już o odpowiednim przygotowaniu teoretycznym i praktycznym do pracy socjalnej. Zgodnie bowiem z zapisami tej ustawy, pracownikiem socjalnym mogła być osoba o odpowiednich kwalifikacjach, czyli musiała posiadać ukończoną szkołę pracowników socjalnych lub studia wyższe o kierunkach: praca socjalna, polityka społeczna, resocjalizacja, socjologia, pedagogika, psychologia lub na innych pokrewnych, a także osoba z wyższym wykształceniem uzyskanym na dowolnym kierunku, o ile ukończyła specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej²⁴⁴. W praktyce jednak, od 1991 roku²⁴⁵ na stanowisku

²³⁸ J. Szumlicz, *Pomoc społeczna w polskim systemie zabezpieczenia społecznego*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 1987, s. 47–48.

²³⁹ Ustawa z dnia 29 listopada 1990 roku *o pomocy społecznej* (Dz.U. 1990 nr 87 poz. 506 z późn. zm.).

²⁴⁰ Tamże, art. 8, pkt. 5.

²⁴¹ Tamże, art. 10, ust. 2.

²⁴² Z. Garbusińska, *Rola pracy socjalnej w aktywnej integracji*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2012, s. 13.

²⁴³ Tamże.

²⁴⁴ Ustawa z dnia 29 listopada 1990 roku *o pomocy społecznej*..., *op. cit.*, art. 49.

pracownika socjalnego mógł być zatrudniony każdy, kto legitymował się średnim wykształceniem (np. absolwent technikum rolniczego). Przepisy art. 49 przywołanej ustawy co prawda określały warunki dostępu do zawodu, ale miały one obowiązywać dopiero od 1 stycznia 1995 roku²⁴⁶. Analiza zmian w przepisach dotyczących pomocy społecznej i pracy socjalnej uprawnia do stwierdzenia, że począwszy od 1991 roku systematycznie rosły wymagania ustawowe dotyczące kwalifikacji formalnych tej grupy zawodowej. Każda kolejna nowelizacja ustawy gwarantowała jednak osobom zatrudnionym na stanowisku pracownika socjalnego możliwość kontynuacji zatrudnienia na zasadzie praw nabytych.

Zawód pracownika socjalnego w Polsce jest zawodem regulowanym, podlegającym szczególnym uregulowaniom prawnym w zakresie dopuszczenia do jego wykonywania. „Określenie tych uprawnień wynika wyłącznie i wprost z przepisów ustawy o pomocy społecznej”²⁴⁷. Na stanowisku pracownika socjalnego nie można zatem obecnie zatrudnić osoby, która nie posiada kwalifikacji określonych w przywołanej ustawie.

Uprawnień do wykonywania zawodu pracownika socjalnego nie można nabyć poprzez ukończenie studiów podyplomowych, kursów oraz szkoleń. Jak wynika z przepisów ustawy o pomocy społecznej, żadne studia podyplomowe, kursy i szkolenia nie zostały wskazane, jako równoważne z takimi uprawnieniami. Również uzyskanie specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej poprzez ukończenie studiów podyplomowych lub szkolenia specjalizacyjnego nie daje aktualnie prawa do zatrudnienia na stanowisku pracownika socjalnego.

Pracownicy socjalni są grupą bardzo zróżnicowaną, jeśli chodzi o poziom i kierunek wykształcenia. Znaczną część pracowników socjalnych stanowią osoby, które zdobywały kwalifikacje do pracy socjalnej w latach osiemdziesiątych w szkołach policealnych o nazwie medyczne studium zawodowe, przekształconych później w policealne szkoły pracowników socjalnych. W dalszym ciągu, z uwagi na prawa nabyte, wśród osób wykonujących ten zawód są osoby z wykształceniem średnim ogólnym bez dyplomu pracownika socjalnego, jak i osoby, którzy ukończyły studia pierwszego lub drugiego stopnia na kierunku praca socjalna. Ponadto zawód ten wykonują absolwenci kolegów pracowników służb

²⁴⁵ Ustawa została podpisana w 29 listopada 1990 roku, a weszła 30 dni po jej ogłoszeniu w Dzienniku Ustaw, czyli na początku 1991 roku.

²⁴⁶ Ustawa z dnia 29 listopada 1990 r. o pomocy społecznej..., op. cit., art. 60.

²⁴⁷ Kwalifikacje pracowników socjalnych wskazane ustawą z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (tekst jedn. Dz.U. z dnia 30 stycznia 2015 r., poz. 163, z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 16 lutego 2007r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz. U. Nr 48, poz. 320), Wyjaśnienia MPiPS, s. 13-14. <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/interpretacje-wybranych-przepisow/kwalifikacje-pracownika-socjalnego/> [16.04.2016]

społecznych, absolwenci pedagogiki różnych specjalności, socjologii, nauk o rodzinie, ale także absolwenci administracji czy technologii żywności²⁴⁸. Takie zróżnicowanie w zakresie przygotowania formalnego umożliwiającego wykonywanie zawodu pracownika socjalnego, według bardzo zróżnicowanych programów kształcenia, może przekładać się na zróżnicowanie kompetencji do realizacji zadań zawodowych, także, a może w szczególności, w zakresie pracy socjalnej.

Według K. Wódz „podstawą przygotowania zawodowego pracownika socjalnego powinno być ogólne wykształcenie humanistyczne na poziomie uniwersyteckim, uwzględniające wiedzę z zakresu nauk społecznych, politycznych, ekonomii, polityki społecznej, historii pracy socjalnej, metodologii badań społecznych, elementów zarządzania itp. To ogólne wykształcenie powinno być punktem wyjścia do dalszego specjalistycznego kształcenia, w którym najważniejszą rolę odgrywa wiedza z zakresu teorii i metod pracy socjalnej, znajomość różnych obszarów praktyki pracy socjalnej, wiedza z zakresu ustawodawstwa socjalnego, wreszcie znajomość samego siebie i doświadczenie obcowania z przedstawicielami grup mniejszościowych, kulturowych, etnicznych, czy społecznych²⁴⁹.

Począwszy od dnia 1 stycznia 2014 roku kwalifikacje do wykonywania zawodu pracownika socjalnego można uzyskać wyłącznie podejmując naukę na studiach wyższych pierwszego stopnia (licencjackich) o kierunku praca socjalna lub studiach wyższych drugiego stopnia (uzupełniających magisterskich) o kierunku praca socjalna lub w pomaturalnym kolegium pracowników służb społecznych kształcącym w zawodzie pracownik socjalny²⁵⁰. Ukończenie studiów wyższych pierwszego albo drugiego stopnia o kierunku praca socjalna,

²⁴⁸ Dotyczy to np. osób zatrudnionych przed 1995 rokiem, którzy uzupełnili swoje kwalifikacje poprzez ukończenie studiów podyplomowych w zakresie organizacji pomocy społecznej. Kolejne nowelizacje ustawy o pomocy społecznej i zmiany wymagań dotyczących kwalifikacji formalnych pracownika socjalnego mogą powodować duże trudności w zakresie interpretacji przepisów przez kadrę zarządzającą JOPS, prowadzącą postępowanie rekrutacyjne na stanowiska pracownika socjalnego w swoich instytucjach. Wyjaśnienia MPiPS skłaniają do refleksji, że jeśli kandydat nie posiada dyplomu pracownika socjalnego uzyskanego w medycznym studium, szkole policealnej pracowników socjalnych, kolegium pracowników służb społecznych lub nie jest absolwentem studiów na kierunku praca socjalna, kluczowym elementem rekrutacji winno być sprawdzenie daty wydania dyplomu, gdyż np. absolwent pedagogiki wczesnoszkolnej, który ukończył studia przed 1 maja 2004r. może być bez żadnych dodatkowych warunków, w tym doświadczenia w pracy socjalnej czy stażu pracy w pomocy społecznej, zostać zatrudniony na stanowisku pracownika socjalnego, a absolwent pedagogiki o specjalności praca socjalna, który ukończył studia w grudniu 2013, jeśli program jego studiów nie obejmował wszystkich, bez wyjątku, przedmiotów i praktyk zawodowych w minimalnym wymiarze godzin określonym w Rozporządzeniu *Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2008r. w sprawie specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego realizowanej w szkołach wyższych* (Dz. U. z 2008 roku Nr27, poz. 158,) nie posiada uprawnień do zajmowania stanowiska pracownika socjalnego i prawa do wykonywania tego zawodu, por. wyjaśnienia MPiPS *Kwalifikacje pracowników socjalnych...*, op. cit.

²⁴⁹ K. Wódz, *Profesjonalizm jako podstawowy wyznacznik tożsamości zawodowej pracownika socjalnego*, [w:] K. Wódz., A. Niesporek, (red.) *Praca socjalna w Polsce, Badania, Kształcenie, Potrzeby praktyki. Materiały z VIII Zjazdu Polskiego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej w Katowicach*, Katowice 1999, s. 139.

²⁵⁰ Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej... op. cit., art. 116 ust. 1 pkt 2.

bez względu na zrealizowaną podczas studiów specjalność, uprawnia do wykonywania zawodu pracownika socjalnego²⁵¹.

Wiele uczelni prowadziło w poprzednich latach kształcenie kadr pomocy społecznej, w tym pracowników socjalnych, na takich kierunkach jak pedagogika, politologia, polityka społeczna, socjologia, psychologia, nauki o rodzinie. W ramach wyżej wymienionych kierunków oferowano specjalność praca socjalna. Absolwenci specjalności praca socjalna posiadają zatem uprawnienia do zajmowania stanowiska pracownika socjalnego, o ile ukończyli studia do dnia 31 grudnia 2013 roku²⁵², a program kształcenia zawierał przedmioty w brzmieniu i minimalnej liczbie zrealizowanych godzin dydaktycznych oraz praktyk zawodowych określonych w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2008 r. w sprawie specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego realizowanej w szkołach wyższych²⁵³.

Inaczej przedstawia się sytuacja osób kończących studia o specjalności praca socjalna przed 2007 rokiem. Zgodnie z wyjaśnieniami Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej²⁵⁴ osoby te niezależnie, czy posiadają staż pracy w zawodzie pracownika socjalnego, czy też nie, posiadają nieograniczone terminem prawo do wykonywania zawodu pracownika socjalnego, podejmowania zatrudnienia na tym stanowisku oraz awansu zawodowego²⁵⁵. Ponadto nie muszą dodatkowo spełniać warunków dotyczącym przedmiotów i liczby godzin przeznaczonych na ich realizację określonych w przywołanym wyżej rozporządzeniu²⁵⁶. Również absolwenci szkół policealnych, publicznych i niepublicznych, którzy w latach poprzedzających wprowadzenie nowych wymagań dotyczących kwalifikacji, na mocy obowiązujących wówczas przepisów, nabyli prawo do wykonywania zawodu pracownika socjalnego, zachowują te uprawnienia bezterminowo, bez konieczności spełnienia dodatkowych warunków²⁵⁷.

Możliwość zatrudnienia na stanowisku zawodu pracownika socjalnego posiadają także osoby, które przed dniem 1 maja 2004 roku, ukończyły studia wyższe pierwszego lub

²⁵¹ Tamże.

²⁵² Tamże, art. 116 ust.1 pkt 3 i ust. 1a.

²⁵³ Warunkiem uznania uprawnień do wykonywania zawodu pracownika socjalnego uzyskanych na podstawie przepisów art. 116 ust.1 pkt. 3 i ust. 1a - jest zrealizowanie w toku nauki wymaganej liczby 330 godzin przedmiotów oraz odbycie 240 godzin praktyk zawodowych; por. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2008 roku w sprawie specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego realizowanej w szkołach wyższych (Dz. U. 2008, nr 27 poz. 158).

²⁵⁴ Aktualnie, Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej po zmianie nazwy Ministerstwa

²⁵⁵ Kwalifikacje pracowników socjalnych..., op. cit.

²⁵⁶ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2008 roku w sprawie specjalności... op. cit.

²⁵⁷ Kwalifikacje pracowników socjalnych..., op. cit., s. 7.

drugiego stopnia na kierunkach: pedagogika, psychologia, politologia, politologia i nauki społeczne lub socjologia, nawet jeśli nigdy nie pracowały jako pracownik socjalny, bowiem na mocy przepisów obowiązujących przed 1 maja 2014r. miałyby prawo wykonywania tego zawodu. Bez względu na ukończoną specjalność, osoby te posiadają bezterminowo prawo do wykonywania zawodu pracownika socjalnego, na zasadach praw nabytych²⁵⁸. Nie muszą spełniać także żadnych dodatkowych warunków. Prawo to, posiadają także osoby, które były zatrudnione na stanowisku pracownika socjalnego na podstawie umowy o pracę przed dniem 01 maja 2004r. pod warunkiem, że były one zatrudnione zgodnie z wcześniej obowiązującymi przepisami²⁵⁹.

3.2. Doskonalenie zawodowe pracowników socjalnych

Pracownik socjalnej pracując w środowisku osób wspomaganych spotyka wiele różnych problemów, których rozwiązanie wymaga coraz to nowej wiedzy, umiejętności oraz tworzenia i wykorzystania nowych strategii pomocowych. Zmieniają się warunki świadczenia usługi socjalnej, jaką jest praca socjalna, zmieniają się klienci, ich system wartości, ich oczekiwania wobec instytucji pomocowych. Zmieniają się także metody i narzędzia pracy socjalnej oraz ramy prawne tej działalności, będące wyrazem kreowanej przez państwo polityki społecznej. Zmienia się katalog zadań i obowiązków zawodowych pracownika socjalnego oraz jednostek organizacyjnych pomocy społecznej²⁶⁰. Praca socjalna jest zatem obszarem rzeczywistości zawodowej podlegającej permanentnym zmianom. Wymusza to niejako potrzebę i konieczność doskonalenia zawodowego kadr pomocy społecznej, realizowanego nie tylko poprzez „refleksyjną praktykę”, nie tylko w formie samokształcenia, ale poprzez udział w zorganizowanych formach kształcenia i doskonalenia zawodowego. Jak twierdzi Adam Solak, „edukacja jest tym obszarem w życiu człowieka, który nie tylko

²⁵⁸ Tamże, s. 9 -10.

²⁵⁹ Osoby, które w okresie zatrudnienia na stanowisku pracownika socjalnego przed 2004 rokiem posiadały kwalifikacje formalne do wykonywania zawodu wcześniejszymi przepisami.; por. *Kwalifikacje pracowników socjalnych...*, op. cit., s. 8- 9.

²⁶⁰ Obowiązki zawodowe i zadania pracownika socjalnego oraz jednostek organizacyjnych pomocy społecznej określa, obok ustawy o pomocy społecznej, między innymi Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 roku *o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej* (Dz.U. 2016 poz. 575, tekst ujednolicony), Ustawa z dnia 29 lipca 2005 roku *o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie* (Dz.U. 2015 poz. 1390 tekst ujednolicony), Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 roku *o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy* (Dz.U. 2017 poz. 1065, tekst ujednolicony), Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 roku *o zatrudnieniu socjalnym* (Dz.U. 2016 poz. 1828 tekst ujednolicony), Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku *o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych*. (Dz.U. 1997 nr 123 poz. 776 z późn. zm.).

potrzebuje zagospodarowania, lecz ona sama 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”²⁶¹.

Podnosząc kwestię doskonalenia zawodowego i rozwijania kompetencji zawodowych, należy wskazać na regulacje zawarte w ustawie o pomocy społecznej dotyczące specjalizacji I i II stopnia w zawodzie pracownik socjalny oraz specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej. Specjalizacje te są realizowane w formie szkoleń, których program, wymagania w stosunku do kadry dydaktycznej oraz wymagania w stosunku do podmiotów ubiegających się o zgodę Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej są określone przez prawo²⁶². Przepisy określają także warunki wstępne dotyczące stażu pracy i wykształcenia, jakie musi spełnić osoba ubiegająca się o przyjęcie na szkolenie²⁶³. Uzyskanie dyplomu specjalizacji I stopnia w zawodzie pracownik socjalny, dyplomu specjalizacji II stopnia i dyplomu specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej umożliwia awans zawodowy i jest związane nie tylko z podniesieniem kompetencji zawodowych, ale także z możliwością zatrudnienia na „wyższym” stanowisku w strukturach jednostki organizacyjnej pomocy społecznej i odpowiednio wyższą gratyfikacją finansową za pracę²⁶⁴. Pracownik socjalny ma także gwarancję ustawową uzyskania od pracodawcy dofinansowania udziału w szkoleniach specjalizacyjnych w wysokości nie niższej, niż 50% kosztów szkolenia²⁶⁵.

W aktach prawnych regulujących kwestie podnoszenia kwalifikacji przez pracowników socjalnych wymieniona jest także superwizja, jako element doskonalenia zawodowego²⁶⁶. Pracownik socjalny może wnioskować o superwizora, jak również wskazać

²⁶¹ A. Solak, *Nowe kompetencje pedagogiczne pracowników służb społecznych wyzwaniem zmian współczesnego świata*, „Szkola-Zawód-Praca” 2013, nr 5/6, s. 52.

²⁶² Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej ..., op. cit., art. 116, ust. 2 i 3 oraz akty wykonawcze: Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 kwietnia 2012 roku w sprawie specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny (Dz.U. 2012 poz. 486); Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 26 września 2012 roku w sprawie specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej (Dz.U. 2012 poz. 1081).

²⁶³ Tamże; dotyczy to tylko specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny (I i II stopnia).

²⁶⁴ Por. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 roku w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz.U. 2009 nr 50 poz. 398 z późn. zm.; tekst jednolity Dz.U. 2014 poz. 1786).

²⁶⁵ Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej ..., art. 121, ust. 3b.

²⁶⁶ Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2016 roku w sprawie superwizji pracy socjalnej (Dz.U. 2016 poz. 2087) jako cele superwizji wskazuje: 1) wprowadzanie i utrzymywanie profesjonalnych standardów praktykowania pracy socjalnej; 2) wzmacnianie kompetencji zawodowych pracowników socjalnych; 3) udzielanie wsparcia pracownikom socjalnym, sprzyjanie ich

formę superwizji, z której chce skorzystać. Ustawa o pomocy społecznej precyzuje, że „superwizja pracy socjalnej polega na ustawicznym rozwoju zawodowym pracowników socjalnych, służącym utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług, zachowaniu i wzmacnianiu kompetencji zawodowych, udzielaniu wsparcia, poszukiwaniu źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonywania”²⁶⁷, a prawo korzystania z niej ma każdy pracownik socjalny²⁶⁸. Niestety, dotychczas mimo gwarancji ustawowych obowiązujących od kilku lat, pracownicy socjalni nie mogą w pełni korzystać z tego prawa. Pierwsi superwizorzy pracy socjalnej uzyskali certyfikaty w tzw. trybie skróconym²⁶⁹ dopiero w połowie 2017 roku, a rejestr wydanych certyfikatów obejmuje zaledwie 24 nazwiska osób uprawnionych do prowadzenia superwizji²⁷⁰. Pomimo wieloletnich dyskusji w środowisku pracowników pomocy społecznej i konsultacji²⁷¹, dopiero pod koniec 2016 roku został wydany przez Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej stosowny akt wykonawczy, na mocy którego podmioty zainteresowane prowadzeniem szkolenia dla kandydatów na superwizorów pracy socjalnej mogą ubiegać się o zgodę MRPiPS. Z informacji uzyskanych w MRPiPS wynika, że jeszcze żaden podmiot (np. uczelnia wyższa, czy instytucja szkoleniowa) nie posiada zgody na prowadzenie szkolenia dla kandydatów na superwizorów pracy socjalnej²⁷², a ukończenie szkolenia trwającego osiemnaście miesięcy²⁷³ to tylko jeden krok do uzyskania kwalifikacji

rozwojowi zawodowemu oraz zapobieganie wypaleniu zawodowemu; 4) zdobywanie umiejętności pozwalających na prawidłowe identyfikowanie trudności w pracy, ich źródeł oraz sposobów rozwiązywania; 5) wzmacnianie umiejętności komunikowania się pracowników socjalnych z osobami korzystającymi z pomocy społecznej, współpracownikami i instytucjami oraz otoczeniem, w którym wykonują pracę; 6) podnoszenie skuteczności pracy pracowników socjalnych; 7) nawiązanie relacji superwizyjnej pomiędzy pracownikiem socjalnym a superwizorem.

²⁶⁷ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej ..., op. cit., art. 121a, pkt. 1.

²⁶⁸ Tamże, art. 121a, pkt. 1. Przepis dotyczący prawa pracowników socjalnych do superwizji wszedł w życie 31 grudnia 2013 roku.

²⁶⁹ Na mocy przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku *zmianie ustawy o pomocy społecznej* (Dz.U. 2015 poz. 1310) osoby posiadające wykształcenie wyższe magisterskie uprawniające do wykonywania zawodu pracownika socjalnego, w okresie przejściowym (w ciągu 2 lat) mogą przystąpić do egzaminu na superwizora pracy socjalnej bez konieczności odbywania szkolenia z zakresu superwizji pracy socjalnej, o ile „w okresie ostatnich 5 lat przed dniem wejścia w życie ustawy, przeprowadziły co najmniej 500 godzin konsultacji i poradnictwa dla pracowników socjalnych z zakresu umiejętności interpersonalnych i społecznych, metodyki pracy socjalnej, diagnozy socjalnej, warsztatu pracy pracownika socjalnego lub aksjologii pracy socjalnej – polegających na wzmacnianiu kompetencji zawodowych pracowników socjalnych

²⁷⁰ *Rejestr wydanych certyfikatów superwizora pracy socjalnej*, <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/ksztalcenie-i-doskonalenie-zawodowe-pracownikow-sluzb-spolecznych/superwizja-pracy-socjalnej/>, [23.01.2018]

²⁷¹ Por. *Odpowiedź Podsekretarza Stanu MPiPS E. Seredyn z dnia 08 kwietnia 2014 roku skierowana do Marszałka Senatu RP*, http://www.senat.gov.pl/gfx/senat/userfiles/_public/k8/dokumenty/stenogram/oswiadczenia/knosala/5003o.pdf, [11.09.2017]

²⁷² Według stanu na dzień 15.09.2017r.

²⁷³ Rozporządzenie w sprawie superwizji w paragrafie 7 określa, że „szkolenie powinno być zrealizowane w terminie nie krótszym niż 18 miesięcy”, a egzamin kandydaci na superwizorów zdają przed Komisją powołaną przez MRPiPS, Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2016 roku w sprawie superwizji ..., op.cit.

superwizora pracy socjalnej. Osoby zainteresowane muszą jeszcze zdać egzamin i uzyskać certyfikat.

Doskonalenie zawodowe pracowników socjalnych może być realizowane w różnych formach. Przede wszystkim odbywa się ono poprzez samokształcenie, zarówno intencjonalne, jak i niezamierzone, realizowane w toku praktyki zawodowej. Codzienna praca w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, zróżnicowanie osób wspomaganych, ich problemów, konieczność indywidualizacji pomocy powoduje, że pracownik socjalnych chcąc realnie, „tu” i „teraz”, pomóc swoim klientom musi zdobyć informacje, nową wiedzę i umiejętności, nie czekając, że jakiś podmiot szkoleniowy (instytucja) przygotuje adekwatną do jego potrzeb ofertę edukacyjną. Praktyka zawodowa stwarza kadrze pomocy społecznej możliwość uczenia się także poprzez obserwację i poznawanie indywidualnych strategii rozwiązywania problemów przez osoby, rodziny i grupy społeczne korzystające ze świadczeń instytucji pomocowych.

Pracownicy socjalni mogą skorzystać z bogatej oferty różnych podmiotów działających na rynku edukacyjnym. Rynek usług edukacyjnych rozwija się bardzo prężnie oferując wiele możliwości rozwoju zawodowego i osobistego osobom zainteresowanym podnoszeniem i rozwijaniem własnych kompetencji. Według danych Głównego Urzędu Statystycznego²⁷⁴ w Krajowym Rejestrze Urzędowym Podmiotów Gospodarki Narodowej (REGON), prowadzonym przez GUS, zarejestrowanych jest ok. 62 000 firm zajmujących się pozaszkolnymi formami edukacji (PKD 85.59), z czego ok. 45% to jednostki świadczące usługi w zakresie nauki języków obcych (PKD 85.59.A)²⁷⁵. W Rejestrze Instytucji Szkoleniowych (RIS), prowadzonym przez MPRIPS oraz wojewódzkie urzędy pracy, znajduje się około 11 000 podmiotów oferujących usługi szkoleniowe i możliwości kształcenia ustawicznego²⁷⁶. Lista tematów szkoleń (kierunków) obejmuje blisko 140 000 pozycji z zakresu szkoleń zawodowych, dających formalne uprawnienia do wykonywania zawodu lub zajmowania określonego stanowiska (np. operator koparko – ładowarki, uprawnienia SEP), oraz niezliczoną ilość tzw. miękkich szkoleń, np. z zakresu komunikacji interpersonalnej, asertywności, pracy z trudnym klientem, coachingu. W Rejestrze są zarówno firmy szkoleniowo – doradcze, firmy szkoleniowe, szkoły nauki jazdy, centra kształcenia

²⁷⁴ Krajowy Rejestr Urzędowy Podmiotów Gospodarki Narodowej (REGON), Główny Urząd Statystyczny, <http://bip.stat.gov.pl/dzialalnosc-statystyki-publicznej/rejestr-regon/> [11.09.2017]

²⁷⁵ Rynek Usług Szkoleniowych (PKD 85.59), Monitoring Branżowy. Analizy Sektorowe, Departament Analiz Ekonomicznych PKO BP, Zespół Analiz Sektorowych, s. 2/17; http://www.pkobp.pl/media_files/6df66082-489e-441f-9413-f66a726c945b.pdf [11.09.2017]

²⁷⁶ Rejestr Instytucji Szkoleniowych (RIS), <http://stor.praca.gov.pl/portal/#/ris/wyszukiwarkaSzkolen>, [11.09.2017]

praktycznego i ustawicznego, jak i uczelnie wyższe. Dokonanie wpisu w RIS jest obowiązkowe dla tych podmiotów, które są zainteresowane pozyskaniem zleceń na realizację usługi szkoleniowej finansowej ze środków publicznych. Kadra pomocy społecznej, w tym pracownicy socjalni, podobnie jak osoby zatrudnione w innych instytucjach i sektorach gospodarki, mogą zatem w tak szerokiej ofercie znaleźć szkolenie (czy studia podyplomowe) o tematyce najbardziej odpowiadającej ich potrzebom w zakresie doskonalenia zawodowego. Źródłem finansowania edukacji ustawicznej mogą być środki pracodawcy, środki Krajowego Funduszu Szkoleniowego, środki unijne (w ramach projektów współfinansowanych ze Europejskiego Funduszu Społecznego), czy też środki własne danej osoby. Kolejnym, powstałym niedawno rejestrem usług szkoleniowych, kształcenia ustawicznego jest prowadzona przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) Baza Usług Rozwojowych²⁷⁷. Niektórzy realizatorzy projektów współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego uzależniają finansowanie szkoleń beneficjentów oraz kształcenia ustawicznego realizowanego w innych formach, od tego, czy dany temat (kierunek) szkolenia i instytucja je oferująca figurują w Bazie Usług Rozwojowych²⁷⁸.

Z mocy ustawy o pomocy społecznej, za proces doskonalenia zawodowego kadr pomocy społecznej odpowiedzialne są przede wszystkim powiatowe centra pomocy rodzinie, jako jednostki organizacyjne pomocy społecznej szczebla powiatowego, oraz regionalne ośrodki polityki społecznej obejmujące swym zasięgiem województwa. W praktyce, co znalazło także potwierdzenie w wynikach badań jakościowych przeprowadzonych przez autorkę dysertacji, kadra pomocy społecznej korzysta przede wszystkim z bezpłatnych szkoleń oferowanych przez regionalne ośrodki polityki społecznej, których oferta edukacyjna konstruowana jest w oparciu o wyniki prowadzonych badań potrzeb szkoleniowych pracowników pomocy społecznej²⁷⁹.

²⁷⁷ Baza stworzona w roku 2016, systematycznie rozwijana, jako „...ogólnodostępna, bezpłatna baza ofert usług rozwojowych świadczonych w rozmaitych formach (m.in.: szkoleń, kursów zawodowych, doradztwa, studiów podyplomowych, mentoringu czy coachingu), dzięki którym instytucje i osoby prywatne mogą rozwijać swoje kompetencje oraz realizować zamierzone cele edukacyjne i biznesowe”.

<http://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/informacje-o-portalu/46-informacje-o-portalu> [11.09.2017]

²⁷⁸ Dotyczy to np. projektu „Kompleksowy system rozwijania kompetencji i umiejętności osób dorosłych” realizowanego przez Miasto Łomża w partnerstwie z powiatami: łomżyńskim, bielskim, hajnowskim, kolneńskim, siemiatyckim, wysokomazowieckim i zambrowskim oraz Naczelną Organizacją Techniczną z Łomży. Przewidziany jest dla osób powyżej 18 roku życia, zamieszkujących Miasto Łomża i powiaty partnerskie. Beneficjenci projektu mogą decydować o miejscu i kierunku szkolenia czy studiów podyplomowych, „...pod warunkiem rejestracji instytucji szkolącej w tzw. Bazie Usług Rozwojowych”;

<http://www.lomza.pl/index.php?wiad=7223> [11.09.2017]

²⁷⁹ „Rozpoznanie i analiza potrzeb umożliwiają zidentyfikowanie luk kompetencyjnych w określonych zakresach oraz wskazanie kierunków rozwoju wiedzy i umiejętności pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej”, fragment wstępu do raportu: *Analiza potrzeb szkoleniowych zgłoszonych przez jednostki pomocy społecznej w województwie podlaskim na rok 2015*, dz. cyt.

3.3. Charakterystyka pracowników socjalnych jako grupy zawodowej

Główne, oficjalne źródło informacji o pracownikach socjalnych jako grupie zawodowej oraz o strukturze zatrudnienia kadry w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, w tym o osobach zatrudnionych na stanowisku pracownika socjalnego stanowi *Ocena zasobów pomocy społecznej*²⁸⁰ wraz ze sprawozdaniami Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Pracownicy socjalni realizują zadania z zakresu pracy socjalnej w różnych instytucjach, między innymi w domach pomocy społecznej, ośrodkach interwencji kryzysowej, ośrodkach wsparcia (środowiskowych domach samopomocy, noclegowniach, w podmiotach ekonomii społecznej (centra integracji społecznej, kluby integracji społecznej), fundacjach, stowarzyszeniach, w placówkach służby zdrowia, zakładach karnych, ośrodkach terapii uzależnień, itd. Instytucje te reprezentują zarówno sektor publiczny, prywatny, jak i tzw. III sektor²⁸¹. W niniejszej pracy, badania dotyczące kompetencji do komunikacji międzykulturowej zostały ograniczone do grupy osób realizujących zadania zawodowe w obszarze pracy socjalnej w miejscu zamieszkania osób wspomaganych, pracowników zatrudnionych w publicznych jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej szczebla gminnego i powiatowego, czyli w ośrodkach pomocy społecznej oraz w powiatowych centrach pomocy rodzinie.

Analiza oficjalnych dokumentów²⁸² (sprawozdań) dotyczących struktury zatrudnienia w powiatowych centrach pomocy rodzinie i ośrodkach pomocy społecznej wskazuje, że pracownicy socjalni stanowią ponad 1/3 wszystkich pracowników tych instytucji. W skali

²⁸⁰ Zmiany wprowadzone na mocy Ustawy z dnia 18 marca 2011 roku o zmianie ustawy o pomocy społecznej wprowadziły obowiązek przygotowywania corocznie przez gminy, powiaty i samorządy wojewódzkie oceny zasobów pomocy społecznej, która przedstawiana jest odpowiednio radzie gminy, radzie powiatu oraz sejmikowi województwa. Ocena ta wraz z rekomendacjami stanowi podstawę planowania budżetu na następny rok. Ocena zasobów pomocy społecznej zastąpiła od 2012 r. realizowany dotychczas bilans potrzeb pomocy społecznej, por.: Ustawa z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U. 2011 nr 81 poz. 440).

²⁸¹ „III sektor to nazwa stosowana wobec ogółu organizacji pozarządowych. Określenie to, przeniesione z języka angielskiego (*third sector*), nawiązuje do koncepcji podziału aktywności społeczno-gospodarczej nowoczesnych państw demokratycznych na trzy sektory”, <http://fakty.ngo.pl/trzeci-sekto> [11.09.2017]; por. *Trzeci sektor w Polsce. Stowarzyszenia, fundacje, społeczne podmioty wyznaniowe, organizacje samorządu zawodowego, Gospodarczego i pracodawców w 2012 r.*, Raport GUS, Warszawa 2014, https://stat.gov.pl/files/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5490/1/3/1/gs_stow_fund_i_spol_podm_wy_z_2012.pdf, [11.09.2017]

²⁸² *Sprawozdanie MPiPS-03-R za I - XII 2015r.*, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Departament Pomocy i Integracji Społecznej, <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spolecznej/statystyka-za-rok-2015/#akapit3>, [08.07.2017]; *Ocena Zasobów Pomocy Społecznej w województwie podlaskim za 2015 rok. Monitoring realizacji Strategii Polityki Społecznej Województwa Podlaskiego do roku 2020 za rok 2015*. ROPS w Białymstoku, [08.07.2017]

kraju stanowią oni 17,70% osób zatrudnionych w powiatowych centrach pomocy rodzinie i 37,53% zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej. W województwie podlaskim wskaźniki zatrudnienia pracowników socjalnych są nieco niższe i stanowią odpowiednio 14,45% (PCPR) i 34,47 % (OPS). Taka struktura zatrudnienia w JOPS może być pewnym zaskoczeniem, biorąc pod uwagę ogrom i zróżnicowanie zadań przypisanych prawem pracownikom socjalnym, oraz to, że nie nastąpił jeszcze formalny, obligatoryjny rozdział pracy socjalnej od świadczeń finansowych z pomocy społecznej²⁸³.

Tabela 3. Struktura zatrudnienia w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej (JOPS)

Kadra pomocy społecznej (PCPR i OPS)	Powiatowe centra pomocy rodzinie				Ośrodki pomocy społecznej			
	Polska		Województwo podlaskie		Polska		Województwo podlaskie	
	L	%	L	%	L	%	L	%
Kadra zarządzająca	413	6,43	14	9,21	2972	5,67	139	7,07
Pracownicy socjalni	1137	17,70	22	14,47	19656	37,53	678	34,47
Pozostali pracownicy	4874	75,87	116	76,32	29745	56,80	1150	58,46
Ogółem	6424	100,00	152	100,00	52373	100,00	1967	100,00

Źródło: Opracowanie własne na podstawie *Sprawozdania MPiPS-03-R za I - XII 2015r.*²⁸⁴ i *Oceny Zasobów Pomocy Społecznej w województwie podlaskim za 2015 rok*²⁸⁵.

Wyniki badań prowadzonych przez A. Olech i M. Łuczyńską ujawniły, że na przestrzeni około dwóch dekad dokonała się ogromna zmiana, jeśli chodzi o poziom wykształcenia pracowników socjalnych. W 1995 roku pracownicy z wykształceniem wyższym stanowili zaledwie 6,1% tej grupy zawodowej, a ponad 1/5 pracowników socjalnych legitymowała się wykształceniem średnim (ogólnym i zawodowym), niezwiązanym z pomocą społeczną i pracą socjalną. Wśród pracowników socjalnych dominowały osoby z wykształceniem średnim zawodowym, którzy przygotowanie zawodowe

²⁸³ Pracownicy socjalni, obok pracy socjalnej i realizacji innych zadań z zakresu pomocy społecznej, zajmują się prowadzeniem postępowania administracyjnego w sprawie tych świadczeń (zasiłki stałe, okresowe, celowe, specjalne celowe, itp.).

²⁸⁴ *Sprawozdanie MPiPS-03-R za I-XII 2015 r.*, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Departament Pomocy i Integracji Społecznej, <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spolecznej/statystyka-za-rok-2015/#akapit3>, [08.07.2017]

²⁸⁵ *Ocena Zasobów Pomocy Społecznej w województwie podlaskim za 2015 rok...op. cit.*

uzyskali w pomaturalnych i policealnych szkołach pracowników socjalnych (szkoły medyczne)²⁸⁶. Natomiast w 2013 roku blisko 2/3 pracowników socjalnych posiadało wykształcenie wyższe (48,8% wykształcenie wyższe magisterskie, 12,8% wykształcenie wyższe zawodowe). Tylko nieco ponad 1/3 pracowników stanowiły osoby z wykształceniem średnim (34,1%)²⁸⁷. Dla porównania, w 2013 roku w województwie podlaskim 60% pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej posiadało wykształcenie wyższe, a 40% - średnie²⁸⁸, a za rok 2015 wskaźniki te wynosiły odpowiednio 64% i 36%²⁸⁹.

Ponad połowa pracowników socjalnych biorących udział w badaniu prowadzonym przez Olech i Łuczyńską nie ukończyła żadnego kursu specjalizacyjnego (52,4%). Specjalizację I stopnia w zawodzie pracownika socjalnego posiadało nieco ponad 1/3, tj. 35,3% badanych, natomiast specjalizację II stopnia już tylko 5,7%. Podobnie wyglądała sytuacja ze specjalizacją z zakresu organizacji pomocy społecznej (6,6%)²⁹⁰, choć to oczywiście nie powinno być powodem zaskoczenia, bowiem ten rodzaj specjalizacji przeznaczony jest przede wszystkim dla osób przygotowujących się do pełnienia funkcji kierowniczych w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej²⁹¹. Badaczki ustaliły, że „statystyczny pracownik socjalny to kobieta w wieku powyżej 41 lat, mężatka, mająca dwoje dzieci, mieszkająca z mężem i dziećmi na wsi. Ma wykształcenie wyższe magisterskie, bez specjalizacji w zawodzie, jest zatrudniona na stanowisku pracownika socjalnego w gminnym ośrodku pomocy społecznej, wykonuje ten zawód od 5 do 10 lat i tyle samo pracuje w pomocy społecznej. Sytuację materialną własnej rodziny określa jako „średnią” i taka rzeczywiście zdaje się ona być, jeśli porównamy obiektywne wskaźniki. Nie angażuje się ani w działalność organizacji społecznych, ani w działalność partii politycznych. Swoją postawę do wiary religijnej określa jako „wierząca”²⁹².

A. Olech i M. Łuczyńska, w podsumowaniu wyników badań prowadzonych w 2013 roku podkreślają, że pracownicy socjalni są grupą zawodową bardzo zróżnicowaną

²⁸⁶ A. Olech, M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w Polsce - portret zbiorowy 2013*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2013, s. 13.

²⁸⁷ Tamże, s. 12.

²⁸⁸ *Ocena Zasobów Pomocy Społecznej w województwie podlaskim w 2013 roku...*, op. cit. s. 44.

²⁸⁹ *Ocena Zasobów Pomocy Społecznej w województwie podlaskim za 2015 rok...*, op. cit. s. 47.

²⁹⁰ W 2013 roku w województwie podlaskim specjalizację I stopnia w zawodzie pracownik socjalny posiadało 25,04% pracowników socjalnych, specjalizację II stopnia - 6,87%, a specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej - 6,87%, obliczenia własne na podstawie: *Ocena Zasobów Pomocy Społecznej w województwie podlaskim w 2013 ...op. cit.*, s. 42.

²⁹¹ Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej...op. cit., art. 122, por. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 26 września 2012 roku w sprawie specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej (Dz.U. 2012 poz. 1081).

wewnętrznie ze względu na poziom własnej świadomości zawodowej. Różnice te dotyczą przede wszystkim rozumienia istoty pracy socjalnej, a także relacji pomocowej z klientem²⁹³. „Najbardziej widoczny rozdźwięk i podział wewnątrz badanych widoczny jest przy określaniu metaforycznie osoby klienta. Tutaj skrajności są tym bardziej widoczne, gdyż nacechowane są silną emocjonalnością. I tak, z jednej strony mamy metafory klienta jako *cwaniaka, świętej krowy, pasożyta, pijawki*, z drugiej zaś, jako *nieoszlifowanego diamentu, partnera, zagadki czy krzaku róży, który podlany i odpowiednio wzmocniony nawet, jeśli wcześniej połamany, pięknie zakwitnie*”²⁹⁴. Możliwe, że wpływ postrzeganie osób wspomaganych i rozumienie istoty pracy socjalnej ma duże zróżnicowanie tej grupy zawodowej w zakresie posiadanych kwalifikacji formalnych uprawniających do podjęcia pracy na stanowisku pracownika socjalnego (np. absolwenci medycznego studium zawodowego, szkół policealnych pracowników socjalnych, kolegów pracowników służb społecznych, absolwenci różnych kierunków studiów, nawet technicznych, absolwenci studiów I i II stopnia na kierunku praca socjalna). Inną przyczyną tego zjawiska może być mało przemyślany wybór zawodu pracownika socjalnego, oraz to, że często wykonują go osoby, które trafiły do tej pracy przez przypadek. Z badań prowadzonych przez Rajmunda Morawskiego wynika, że dla blisko 60% badanych pracowników socjalnych czynnikiem decydującym o wyborze tego zawodu był przypadek, a tylko dla 29.2% - potrzeba i chęć pomocy innym („zamiłowanie do pomocy i opieki nad innymi”)²⁹⁵.

Badania Tomasza Kazimierczaka wskazują, że pracownicy socjalni silnie utożsamiają się z wykonywanym zawodem i realizowaną pracą socjalną, a z drugiej strony odczuwają bardzo niski poziom niezależności i wpływu na to, co robią. Mają poczucie bezsilności w zakresie wykonywanej pracy, a jednocześnie czują się kompetentni i dobrze przygotowani do realizacji zadań zawodowych. Kazimierczak zwraca uwagę, że poczucie bezsilności potwierdzone zostało w wielu innych badaniach i wydaje się być ono trwałą cechą pracowników socjalnych, szczególnie osób zatrudnionych w publicznych instytucjach pomocy społecznej. Zwraca też uwagę na pewien paradoks, który można dostrzec analizując zadania przypisane pracownikom socjalnym w zestawieniu z ich poczuciem bezsilności i niskiej sprawczości własnych działań. Według autora, nie sposób nie zareagować co najmniej zdziwieniem na sytuację, kiedy oczekuje się, że „jedni bezsilni (pracownicy

²⁹² A. Olech, M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni...*, op. cit., s. 18.

²⁹³ Tamże, s. 163.

²⁹⁴ Tamże, s. 164.

²⁹⁵ R. Morawski, *Prometeusz w opresji? O funkcjonowaniu społecznym pracownika socjalnego*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2010, s. 50 – 51.

socjalni) będą skutecznie pomagać innym bezsilnym (bezrobotnym, niepełnosprawnym, biednym, izolowanym, bezradnym) w (od)zyskaniu samodzielności życiowej”²⁹⁶. T. Kazimierzczak przestrzega, iż może mieć to głębsze konsekwencje dla realizacji zadań zawodowych pracowników socjalnych, w szczególności w obszarze samej pracy socjalnej, konsekwencje głębsze niż tzw. nieskuteczność. Może to bowiem oznaczać, że relacje „pracownik socjalny – klient opierają się w istocie na psychologicznej mistyfikacji, stanowiącej podglebie dla przekształcania relacji pomocy w relację władzy”²⁹⁷.

Badania prowadzone przez Barbarę Kromoliczką ujawniły, że pracownicy socjalni upatrują przyczyn trudności w realizacji zadań zawodowych w źródłach zewnętrznych, wskazując przede wszystkim na czynniki ekonomiczne (niskie wynagrodzenie) i formalno-organizacyjne, czyli przepisy prawa, brak przepływu informacji w JOPS, złą organizacją pracy w instytucji. Jako przyczyn trudności nie wskazują na luki we własnych kompetencjach zawodowych, nie wskazują na ewentualny brak pewnych „umiejętności, wiedzy lub niewystarczająco silnej motywacji do przekształcania środowiska społecznego”²⁹⁸. Pracownicy socjalni bardzo dobrze oceniają swoje umiejętności zawodowe i „czują się mistrzami w umiejętnościach praktycznych i społecznych”²⁹⁹.

Dokonując próby charakterystyki pracowników socjalnych jako grupy zawodowej, warto podnieść kwestię postrzegania społecznego zawodu i osób wykonujących ten zawód. Jak ważny jest to temat, świadczy fakt, iż od 2012 roku problematyka kształtowania społecznego wizerunku instytucji pomocy społecznej i pracowników socjalnych została wprowadzona do minimum programowego specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny (publiczne relacje i promocja działań w pomocy społecznej – public relations (PR) – 10 godzin)³⁰⁰ oraz do minimum programowego specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej (publiczne relacje, reklama społeczna i promocja działań w pomocy społecznej – public relations (PR) – 20 godzin)³⁰¹. Wpływ na wizerunek pracowników socjalnych jako

²⁹⁶ T. Kaźmierczak, *Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka*, [w:] M. Rymsza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 179.

²⁹⁷ Tamże.

²⁹⁸ B. Kromolicka, *Wybrane bariery działania społecznego pracowników socjalnych*, [w:] E. Kantowicz, A. Olubiński (red.), *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT, Toruń 2003, s. 248–249.

²⁹⁹ Tamże, s. 245.

³⁰⁰ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 kwietnia 2012 roku w sprawie specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny (Dz.U. 2012 poz. 486).

³⁰¹ Ustawa z dnia 12 marca 2004 o pomocy społecznej...op. cit., art. 122, por.: Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 26 września 2012 roku w sprawie specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej (Dz.U. 2012 poz. 1081).

grupy zawodowej mają zarówno ich kompetencje osobiste, zawodowe, zaangażowanie w pracę zgodnie z misją instytucji, w których pracują, jak i stosunek ogółu obywateli do pomocy społecznej jako instytucji polityki społecznej państwa. Na społeczny wizerunek pomocy społecznej i działalność instytucji pomocy społecznej mają wpływ oceny dokonywane przez polityków, media, czy nawet zwykłych obywateli, zarówno tych, którzy korzystali ze wsparcia instytucji pomocowych, jak i osób, którzy nie mieli kontaktu z JOPS. Wiele osób nie wie lub celowo „zapomina”, że ramy działalności zawodowej pracowników socjalnych określają odpowiednie akty prawne.

Michał Szyszka zwraca uwagę, że „w społecznej świadomości brakuje wiedzy i konkretnych wyobrażeń na temat działań pracowników socjalnych oraz pracy socjalnej jej istoty, metod, dostępnych i stosowanych metod oraz narzędzi. Prawdopodobnie ta dotyczy nie tylko opinii publicznej, ale często dziennikarzy, redaktorów. Właśnie media, które nie rozumieją specyfiki ani obszarów działalności instytucji, odgrywają znaczną rolę w utrwalaniu negatywnych wyobrażeń. Z wielu rozmów i spotkań wynosimy „wiedzę”, że działalność OPS-ów i pracowników socjalnych kojarzona jest przede wszystkim z wydawaniem świadczeń socjalnych oraz organizacją kursów (sic!), m.in. obsługi przysłowiowych już wózków widłowych”³⁰².

Temat postrzegania i wizerunku społecznego pracownika socjalnego przez obywateli Polski nie był w ostatnich kilku latach przedmiotem dociekań środowiska naukowego, ani instytucji zajmujących się badaniem opinii publicznej. Badania CBOS dotyczące pracowników socjalnych i pomocy społecznej prowadzone były w latach 1998, 2004 i 2008³⁰³, nie można więc ocenić, jaki aktualnie jest odbiór społeczny i ocena działalności tej grupy zawodowej przez polskie społeczeństwo. W listopadzie 2013 roku CBOS opublikował wyniki badań „Prestiż zawodów”. Jak wynika z raportu, zawód pracownika socjalnego, czy nawet pracownika pomocy społecznej, w ogóle nie został uwzględniony w tych badaniach³⁰⁴.

³⁰² M. Szyszka, *Kształtowanie wizerunku instytucji pomocy społecznej w mediach*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2012, s.11.

³⁰³ Por. *Opinie o pomocy społecznej* (komunikat z badań CBOS bs/26/26/98); http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/1998/K_026_98.PDF, [09.09.2016]
Opinie o pomocy społecznej ze środków publicznych (komunikat z badań bs/136/2004); http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2004/K_136_04.PDF, [09.09.2016]
„Komu i jak pomagać? Pomoc społeczna w opinii Polaków” (komunikat z badań bs/140/2008). http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2008/K_140_08.PDF, [09.09.2016]

³⁰⁴ Por. A. Olech, M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni...*, op. cit., M. Dudkiewicz, *Jak nas widzą, tak nas piszą – wizerunek publiczny pracowników socjalnych*, [w:] M. Rymśa (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012; M. Szyszka, *Kształtowanie wizerunku...*, op. cit., R. Morawski, *Prometeusz...*, op. cit.

Badania naukowe dotyczące postrzegania i prestiżu pracowników socjalnych były prowadzone w ostatnich latach przede wszystkim wśród kadr pomocy społecznej³⁰⁵.

3.4. Kompetencje podstawowe i kluczowe pracowników socjalnych

W literaturze przedmiotu można znaleźć różne sposoby definiowania kompetencji oraz próby ich kategoryzowania. Zarówno w aktach prawnych, tekstach publicystycznych, jak i w tekstach naukowych operuje się pojęciem kompetencji kluczowych. Trudno jest wskazać jedną, uniwersalną definicję tego pojęcia. Waldemar Furmanek zwraca uwagę, że termin kompetencje, zasługuje na epitet kluczowe, jeśli oznacza „coś ważnego i korzystnego dla jednostki i społeczeństwa – coś, co umożliwia jednostce pomyślnie integrowanie się z różnymi grupami społecznymi, przy jednoczesnym zachowaniu niezależności i umiejętności sprawnego działania zarówno w znanym, jak i nieznanym otoczeniu”³⁰⁶. Ponadto, ponieważ otoczenie społeczne ulega ciągłym przemianom, to kompetencje, opatrzone przymiotnikiem kluczowe, winny „umożliwiać ustawiczną aktualizację wiedzy i umiejętności, pozwalającą dotrzymać kroku szybkiemu rozwojowi cywilizacji”³⁰⁷.

W załączniku do *Zalecenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2006 roku w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie* kompetencje są definiowane, jako „połączenie wiedzy, umiejętności i postaw odpowiednich do sytuacji”, zaś kompetencje kluczowe „...to te, których wszystkie osoby potrzebują do samorealizacji i rozwoju osobistego, bycia aktywnym obywatelem, integracji społecznej i zatrudnienia”³⁰⁸. Przywołany dokument wymienia i charakteryzuje osiem kompetencji kluczowych³⁰⁹, wśród których w charakterystyce kompetencji określonych jako porozumiewanie się w języku ojczystym, porozumiewanie się w językach obcych oraz kompetencji określonych jako kompetencje

³⁰⁵ *Prestiż zawodów* (komunikat z badań CBOS BS/164/2013), http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2013/K_164_13.PDF, [09.09.2016]

³⁰⁶ W. Furmanek, *Kompetencje kluczowe. Przegląd problematyki*, [w:] W. Furmanek, M. Ćuris (red.), *Kompetencje kluczowe kategorią pedagogiki. Studia porównawcze polsko-słowackie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2007, s. 14.

³⁰⁷ Tamże.

³⁰⁸ *Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2006 roku w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie* 2006/962/WE, Dz.U UE, s. 5, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/pl/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006H0962>, [16.04.2016]

³⁰⁹ Tamże; w cytowanym dokumencie następujące kompetencje są wskazane jako kluczowe: 1) porozumiewanie się w języku ojczystym; 2) porozumiewanie się w językach obcych; 3) kompetencje matematyczne i podstawowe kompetencje naukowo-techniczne; 4) kompetencje informatyczne; 5) umiejętność uczenia się; 6) kompetencje społeczne i obywatelskie; 7) inicjatywność i przedsiębiorczość; 8) świadomość i ekspresja kulturalna.

społeczne i obywatelskie zawarte są odniesienia do umiejętności z zakresu komunikacji, porozumiewania się, w tym do komunikacji międzykulturowej³¹⁰.

Cechą kompetencji jest ich wymierność, gdyż można zmierzyć i zaobserwować skutki kompetentnego działania zawodowego. Kompetencje zawodowe, ich posiadanie, pozwalają na wykonywanie zadań i realizację funkcji zawodowych „w określonych warunkach, wyznaczonym czasie, na odpowiednim poziomie, zgodnie z przyjętymi standardami zawodowymi, specyficznymi dla zawodu”³¹¹. Maria Czerepaniak - Walczak proponuje traktować kompetencje, jako świadomy, wyuczalny i satysfakcjonujący poziom sprawności warunkujący efektywne zachowanie się (działanie) w jakiejś dziedzinie. Akcentuje przy tym dynamiczny charakter kompetencji oraz możliwość ich rozwoju³¹². Kompetencja, traktowana jako dyspozycja do zachowań, jest osiągnięta przez wyuczenie, uświadamiana przez jednostkę i możliwa do zaobserwowania przez innych. Nie jest aktem jednostkowym, incydentalnym, cechuje ją powtarzalność³¹³.

W. Furmanek dokonuje wyjaśnienia pojęcia kompetencji poprzez wskazanie ich podstawowych cech, do których zalicza:

- 1) podmiotowy charakter kompetencji;
- 2) stopniowalność i wymierność kompetencji;
- 3) umożliwiają skuteczne realizowanie zadań na odpowiednim poziomie;
- 4) mają zróżnicowany zakres treściowy oraz wiążą się z określoną sytuacją;
- 5) mają charakter dynamiczny, a ich rozwój polega na rekonstrukcji;
- 6) raz ukształtowane systemy kompetencji w jakimś stopniu odzwierciedlają stan przygotowania zawodowego oraz kierunek jego doskonalenia;
- 7) mają możliwość przenoszenia się na inne sytuacje zadaniowe;
- 8) są ujawnieniem swoich potencjalności w formie aktów motywacyjnych nie tylko w sytuacji zadania, ale również zawsze wobec kogoś³¹⁴.

Zdaniem Tadeusza Oleksyna możemy mówić o dwóch rodzajach, a w zasadzie grupach kompetencji. Pierwsza grupa kompetencji jest określana przez obiektywne i bezosobowe wymagania konkretnych stanowisk pracy, natomiast drugą grupę kompetencji stanowią te, które rzeczywiście posiadają pracownicy. Według tego badacza „kompetencje

³¹⁰ Tamże.

³¹¹ A. Solak, *Nowe kompetencje pedagogiczne pracowników służb społecznych wyzwaniem zmian współczesnego świata*, „Szkoła-Zawód-Praca” 2013, nr 5/6, s. 43.

³¹² M. Czerepaniak-Walczak, *Kompetencja: słowo kluczowe czy „wytrych” w edukacji?*, „Neodidagmata” XXIV, Poznań 1999, s. 63.

³¹³ M. Czerepaniak-Walczak, *Między dostosowaniem a zmianą. Elementy emancypacyjnej teorii edukacji*, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 1995, s. 135- 137.

pracowników obejmują ich zainteresowania, uzdolnienia i predyspozycje, wykształcenie i wiedzę, doświadczenie i praktyczne umiejętności, wewnętrzną motywację, postawy i zachowania ważne w pracy zawodowej, stan zdrowia i kondycję psychofizyczną, formalne wyposażenie w prawo do działania w imieniu danej organizacji, wyznawane wartości i zasady etyczne”³¹⁵.

Normą opisującą kompetencje zawodowe konieczne do wykonywania zadań zawodowych wchodzących w skład zawodu są standardy kompetencji zawodowych³¹⁶, opisujące zestawy umiejętności, wiedzy i tzw. kompetencji społecznych nieodzownych w danym zawodzie³¹⁷. Pierwotnie były nazywane standardami kwalifikacji zawodowych, a od 2013 roku - standardami kompetencji zawodowych. Różnica w zasadzie sprowadza się do nazwy, z uwagi na zmiany obowiązującej terminologii. Każdy standard kwalifikacji/kompetencji zawodowych opisuje zakres i poziom wiedzy, umiejętności oraz cechy pracownika, jego kompetencje społeczne, niezbędne do wykonywania typowych dla danego zawodu zadań, określonych wymaganiami podstawowych stanowisk pracy występujących w danym zawodzie. Każdy standard kwalifikacji/kompetencji zawodowych zawiera następujące informacje:

- 1) nazwę zawodu oraz podstawy prawne wykonywania zawodu, o ile jest to zawód regulowany (warunki dostępu do zawodu są określone odpowiednimi aktami prawnymi);
- 2) syntetyczny opis zawodu, stanowiska pracy charakterystyczne dla zawodu oraz zadania zawodowe;

³¹⁴ W. Furmanek, *Kompetencje - próba określenia pojęcia*, „Edukacja Ogólnotechniczna” 1997, nr 7, s. 17.

³¹⁵ T. Oleksyn, *Zarządzanie kompetencjami. Teoria i praktyka*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2006, s. 39.

³¹⁶ „Standard kompetencji zawodowych jest to norma opisująca kompetencje zawodowe konieczne do wykonywania zadań zawodowych wchodzących w skład zawodu, akceptowana przez przedstawicieli organizacji branżowych i zawodowych, pracodawców, pracobiorców i innych kluczowych partnerów społecznych”, [http://psz.praca.gov.pl/-/176380-rozwijanie-zbioru-krajowych-standardow-kompetencji-zawodowych-wymaganych-przez-pracodawcow-projekt-b2-2-\[23.12.2016\]](http://psz.praca.gov.pl/-/176380-rozwijanie-zbioru-krajowych-standardow-kompetencji-zawodowych-wymaganych-przez-pracodawcow-projekt-b2-2-[23.12.2016]); Krajowe standardy kwalifikacji/kompetencji są zbiorem materiałów opracowanych na potrzeby rynku pracy, pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego oraz kształcenia i szkolenia zawodowego. Łącznie dostępne są opisy ponad 550 zawodów; por. *Baza standardów kompetencji/kwalifikacji zawodowych i modułowych programów szkoleń*, <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl/STANDARDY%20KOMPETENCJI%20ZAWODOWYCH/> [23.12.2016] i <ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl/STANDARDY%20KWALIFIKACJI%20ZAWODOWYCH/> [23.12.2016] por. H. Bednarczyk, *Raport z prac nad doskonaleniem metodologii opracowywania standardów kompetencji zawodowych, w tym z badań pilotażowych i opisem udoskonalonej metodologii*, Warszawa – Radom, 09 stycznia 2013 r.

³¹⁷ H. Bednarczyk, I. Woźniak, *Efekty uczenia się w procesie pracy w systemie kwalifikacji zawodowych*, [w:] Z. Kramek, S. Sławińska, K. Symela (red.), *System wsparcia uczenia się pozaformalnego i nieformalnego osób o niskich kwalifikacjach*, Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2012, s. 15.

- 3) opisy kwalifikacji/kompetencji zawodowych, czyli zestaw wiedzy, umiejętności i cech/kompetencji społecznych, potrzebnych do wykonywania zadań zawodowych.

Standardy kwalifikacji zawodowych zostały przygotowane dla zawodu pracownika socjalnego³¹⁸ według struktury zakładającej podział na umiejętności, wiadomości i cechy psychofizyczne. W standardzie kwalifikacji zawodowych dla zawodu pracownika socjalnego wyróżniono wymagania ogólnozawodowe, podstawowe dla zawodu i specjalistyczne. Standard określa także, typowe dla tego zawodu, zadania. Niestety, zawód pracownika socjalnego nie doczekał się opracowania standardu kompetencji, a standard kwalifikacji dostępny na oficjalnej stronie MRPIPS zawiera informacje opracowane na podstawie nieistniejących już aktów prawnych. Standard kwalifikacji pracownika socjalnego został opracowany w 2000 roku. W okresie tym zaszły daleko idące zmiany zarówno w kwestiach prawnych regulujących dostęp do zawodu, jak i zmieniły się realia demograficzne, kulturowe, ekonomiczne i środowiskowe, organizacyjne, w ramach których realizowana jest praca socjalna. Również *Przewodnik po zawodach*³¹⁹ nie zawiera informacji na temat kompetencji wymaganych od pracownika socjalnego, mimo, że może być użyteczny, jako materiał wprowadzający w problematykę wyboru zawodu i wykorzystany przez doradcę zawodowego w pracy z młodzieżą w procesie planowania kariery zawodowej i edukacyjnej. Ponadto, ostatnia aktualizacja charakterystyki tego zawodu oparta została o dane z 2007 roku.

Problematyka kompetencji zawodowych pracowników socjalnych była między innymi przedmiotem badań zrealizowanych w latach 2012 – 2013, podjętych w ramach projektu *Podnoszenie kwalifikacji pracowników pomocy i integracji społecznej*. Ich celem było dokonanie diagnozy kompetencji pracowników socjalnych i identyfikację ewentualnych braków w kluczowych obszarach kompetencyjnych dla wykonywania tego zawodu. Zidentyfikowane luki kompetencyjne określają potrzeby szkoleniowe tej grupy zawodowej i ostatecznie, według autorów raportu końcowego i MPIPS, wyznaczają kierunki doskonalenia zawodowego osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej, „ze szczególnym uwzględnieniem wypełniania luk poprzez odpowiednio zaprojektowane programy szkoleniowe”³²⁰. Zidentyfikowane luki kompetencyjne autorzy raportu podzielili na

³¹⁸ Por. *Opis i standard kwalifikacji dla zawodu: pracownik socjalny*, Warszawa 2000, dostępny w *Bazie standardów kwalifikacji zawodowych* <http://www.kwalifikacje.praca.gov.pl/>, [23.12.2016]

³¹⁹ *Przewodnik po zawodach*, <https://doradca.praca.gov.pl/d2k5/zawody>, [23.12.2016]

³²⁰ Raport końcowy. *Przeprowadzenie badania potrzeb szkoleniowych w ramach projektu „Podnoszenie kwalifikacji pracowników pomocy i integracji społecznej”*, Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa, marzec 2013, s. 5. <http://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/ksztalcenie-i-doskonalenie-zawodowe-pracownikow-sluzb-spolecznych/produkty-wypracowane-w-ramach-dzialan-12-pokl-dotyczace-ksztalcenia-i-doskonalenia-zawodowego-kadr-pomocy-spolecznej/>, [24.04.2016]

cztery obszary, tj. kwestie dotyczące pracy z klientem, podejmowania działań na poziomie lokalnym, obszar prawa oraz przygotowania pracowników socjalnych do realizacji i zarządzania projektami unijnymi. W zakresie pracy z klientem braki kompetencyjne, w ocenie zespołu badawczego, dotyczyły przede wszystkim tworzenia i realizacji kontraktów socjalnych z klientem, pracy socjalnej z osobami w trudnej sytuacji, pracy z określoną kategorią klientów, przemocy w rodzinie, profilaktyki oraz procedury „Niebieskiej Karty”, a także działań z zakresu aktywnej integracji. Jeśli chodzi o działania na poziomie lokalnym, to badania wskazały, że pracownicy socjalni potrzebują wzmocnienia swoich kompetencji w zakresie organizowania spółdzielni socjalnych, Centrum Integracji Społecznej i Klubów Integracji Społecznej, realizacji działań w zakresie aktywizacji środowiska lokalnego oraz współpracy z instytucjami i organizacjami zewnętrznymi (szkoły, urzędy pracy, organizacje pozarządowe). Wiedza prawna i umiejętności jej wykorzystania w praktyce zawodowej są, zdaniem autorów raportu, jednym ze słabszych elementów kompetencji zawodowych pracowników socjalnych. Istniejące braki w tym zakresie dotyczą w szczególności prawa karnego, prawa rodzinnego, prawa administracyjnego, prawa pracy, prawa ubezpieczeń społecznych oraz, co wymoże wydać się zaskakujące, prawa pomocy społecznej i zasad przyznawania świadczeń z pomocy społecznej. Kwestia zróżnicowania kulturowego klientów pomocy społecznej i wynikające z tego konsekwencje dla pracy socjalnej i instytucji pomocy społecznej oraz doskonalenia kompetencji zawodowych pracowników socjalnych w tych badaniach została w zasadzie pominięta, poza lakoniczną wzmianką, iż „...do pracownika socjalnego należy postawienie trafnej diagnozy, która obejmuje kompleksowość sytuacji klienta i uwzględnia różne poziomy jego życia, w tym sytuację rodzinną, psychospołeczną, zdrowotną, kulturową i zawodową”³²¹.

Rezultatem przywołanych badań dotyczących potrzeb szkoleniowych, obok diagnozy kompetencji i identyfikacji luk kompetencyjnych pracowników socjalnych, było wypracowanie modelu kompetencji pracownika socjalnego³²² opartego na czterech głównych filarach, za jakie uznano: prawo (prawo pomocy społecznej, prawo administracyjne, prawo rodzinne, prawo ubezpieczeń społecznych, prawo karne i prawo pracy), metodykę pracy socjalnej (praca socjalna z indywidualnym klientem, praca z rodziną i praca ze społecznością lokalną), kompetencje psychologiczne (w tym kompetencje w zakresie autodiagnozy, refleksji na temat swoich działań, rozumienia swoich odczuć i zachowań w pracy z klientami pomocy społecznej) i umiejętności miękkie, które uznano za bardzo ważny filar kompetencji, jako

³²¹ Tamże, s. 26.

³²² Tamże, s. 62 – 63.

ściśle związany z pozostałymi. Wśród umiejętności miękkich wyróżniono przede wszystkim umiejętność komunikacji, współpracy z trudnym klientem, umiejętność motywowania klientów do pracy i uczestnictwa w działaniach, umiejętności negocjacji i mediacji oraz współpracy w zespole³²³.

Katarzyna Kadela i Jacek Kowalczyk, analizując problem kompetencji do pracy socjalnej, wskazują, że składają się na nie wiedza, umiejętności i postawy. Zaproponowali oni katalog kompetencji, które uważają za obligatoryjne, warunkujące właściwe świadczenie pracy socjalnej³²⁴. Autorzy zaznaczają, że zestaw obligatoryjnych kompetencji w zakresie wiedzy, umiejętności i postaw do pracy socjalnej został skonstruowany w oparciu o model kompetencji pracownika socjalnego opracowany przez Aleksandra W. Nocunia i Jerzego Szmagałskiego, zmodyfikowany przez nich w oparciu o doświadczenie praktyczne³²⁵. Wśród kompetencji obligatoryjnych dotyczących wiedzy pracowników socjalnych Kadela i Kowalczyk wymieniają wiedzę dotyczącą wartości i zasad pracy socjalnej oraz etyki pracy socjalnej; podstawowych zagadnień, podejść i koncepcji teoretycznych z zakresu nauk wykorzystywanych w praktyce pracy socjalnej, w tym: pedagogiki, psychologii, socjologii, polityki społecznej i innych nauk; wiedzę z zakresu teorii pracy socjalnej, komunikacji w pracy socjalnej, mediacji i negocjacji, mechanizmów motywowania, motywacji wewnętrznej i zewnętrznej, wiedzę z zakresu teorii pracy z grupą, przebiegu procesu grupowego, zasad pracy z grupą i ról grupowych (w grupie), zarządzania konfliktem oraz źródeł i sposobów rozwiązywania konfliktów, zasobów lokalnych z otoczenia klienta oraz wiedzę dotyczącą obowiązujących regulacji prawnych polityki społecznej i pomocy społecznej³²⁶.

Katalog obligatoryjnych umiejętności pracownika socjalnego zdefiniowany przez Kadelę i Kowalczyka zamiera między innymi umiejętność zastosowania w praktyce pracy socjalnej wiedzy z dziedzin i obszarów wyżej wymienionych, w tym wiedzy z zakresu komunikacji z klientem i motywowania do zmian³²⁷. W kwestii komunikacji autorzy precyzują, że chodzi o „budowanie relacji pomocowej poprzez stosowanie odpowiednich technik komunikacyjnych: np. aktywnego słuchania, klaryfikacji, parafrazowania, zadawania pytań” oraz o unikanie „błędów komunikacyjnych poprzez jasne formułowanie myśli, dostosowywanie poziomu komunikacji do odbiorców, wyrażanie się ustnie i pisemnie

³²³ Tamże.

³²⁴ K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej...*, op. cit., s. 116.

³²⁵ Por. A. W. Nocuń, J. Szmagałski, *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Katowice 1998.

³²⁶ K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej...* op. cit., s. 116 – 117.

w sposób zrozumiały dla odbiorców”³²⁸. Problem zróżnicowania kulturowego klientów pomocy społecznej i pracy socjalnej z tymi grupami w świetle zaprezentowanego katalogu składowych kompetencji pracownika socjalnego, wydaje się nie być zauważanym.

Postawa, jako element obligatoryjnych kompetencji do pracy socjalnej oznacza, zdaniem autorów, zdolność i gotowość do praktycznego wykorzystania wiedzy i umiejętności, które winny być działaniami autentycznymi, niepozorowanymi, ukierunkowanymi na osiągnięcie zakładanych celów pracy socjalnej z jednostką, rodziną i grupą. Wymaga to zatem faktycznego, nie tylko deklarowanego, postępowania zgodnie z wartościami i zasadami pracy socjalnej oraz gotowości do jak najpełniejszego wykorzystania posiadanej wiedzy i umiejętności w profesjonalnych działaniach pomocowych. W odniesieniu do postawy, jako składowej obligatoryjnych kompetencji pracownika socjalnego, istotna jest świadomość pracownika obszarów własnej niedoskonałości a także krytyczne i refleksyjne podejście do wykonywanej pracy oraz przejawianie inicjatywy w weryfikowaniu i doskonaleniu swojej pracy. Ważnym elementem kompetentnej postawy jest poszukiwanie nowych rozwiązań w pracy socjalnej, podejmowanie samokształcenia i udział w różnych formach doskonalenia zawodowego³²⁹.

K. Kadela, analizując kompetencje pracowników socjalnych do pracy socjalnej, dokonała ich podziału na dwie grupy, na kompetencje podstawowe i kompetencje kluczowe. Zdaniem Aleksego Poczowskiego, kompetencjami podstawowymi są kompetencje o zasadniczym znaczeniu dla poprawnego wykonania zadań zawodowych na określonym stanowisku. Nie pozwalają one jednak na odróżnienie pracownika efektywnego od innych pracowników. Umożliwia to dopiero wyodrębnienie kompetencji wyróżniających, zwanych przez Poczowskiego kluczowymi. Wśród kompetencji podstawowych wymienia się najczęściej wiedzę i umiejętności, zaś jako kompetencje kluczowe wskazuje się „...postawy, motyw i wartości”³³⁰. Kadela natomiast, wśród kompetencji podstawowych wskazała na wiedzę fachową, umiejętności praktyczne, gotowość uczenia się, planowanie i organizowanie pracy, samodzielność i odpowiedzialność oraz decyzyjność. W grupie kompetencji kluczowych, wśród których wymienia umiejętność współpracy i rozwiązywania problemów,

³²⁷ Tamże, s. 117.

³²⁸ Tamże.

³²⁹ Tamże, s. 117 – 118.

³³⁰ A. Poczowski, *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Strategie – procesy – metody*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2007, s. 118.

skuteczność w działaniu, postępowanie zgodnie z zasadami etyki, za najważniejszą kompetencję pracownika socjalnego uznała komunikowanie się i budowanie relacji³³¹.

3.5. Kompetencje komunikacyjne jako kluczowy element kompetencji zawodowych pracowników socjalnych warunkujące skuteczność działań pomocowych w pracy socjalnej

Kompetencje komunikacyjne stanowią kluczowy element kompetencji zawodowych pracowników socjalnych. Mają one bowiem wpływ, tak na jakość udzielanej pomocy, jak i efektywność działań realizowanych przez pracownika socjalnego. W pomocy społecznej komunikacja ma miejsce w różnych relacjach, tj. w relacji pracownik socjalny – klient; pracownik socjalny – inni pracownicy socjalni, inni pracownicy instytucji, specjaliści, konsultanci; klient – klient, pracownik socjalny – instytucja (jednostka organizacyjna pomocy społecznej, kadra kierownicza tej jednostki, ale także inne instytucje, np. powiatowy urząd pracy, sąd); klient – instytucja³³². Niniejsza praca koncentruje się na komunikacji w pracy socjalnej z klientem, tj. komunikacji między pracownikiem socjalnym a osobami wspomaganimi, gdzie komunikacja stanowi podejmowaną w określonym kontekście wymianę „sygnałów (symboli) w formie werbalnej, wokalnej i niewerbalnej”³³³. Wymiana symboli, znaków jest możliwa wówczas, kiedy strony używającą tego samego kodu nadając znakom to samo znaczenie.

Aleksy Awdiejew i Zbigniew Nęcki podkreślają, że celem komunikacji jest osiągnięcie lepszego współdziałania między stronami procesu, a nie zrozumienie, gdyż porozumienie „obarczone jest subiektywizmem, poziom wzajemnego porozumienia jest obiektywnie niesprawdzalny, bezpośrednio nieobserwowalny³³⁴ w przeciwieństwie do współdziałania, które można obserwować. Odmienne zdanie prezentuje Barbara Sobkowiak, uznając zrozumienie za istotny element komunikacji i definiuje komunikację, jako podejmowaną w określonym kontekście wymianę „werbalnych, wokalnych i niewerbalnych

³³¹ K. Kadela, *Instytucje pomocy społecznej. Szanse i kierunki rozwoju, standardy w pomocy*, Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, Warszawa 2010, s. 27.

<http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Instytucja%20pomocy%20spolecznej.pdf>, [17.11.2014]

³³² E. Zdebska, *Komunikacja w pracy socjalnej*, „Debata Edukacyjna. Komunikacja społeczna w edukacji” 2011, nr 4, s.16.

³³³ Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Oficyna Wydawnicza Drukarnia ANTYKWA, Kraków 2000, s. 98.

³³⁴ Tamże.

sygnałów (symboli) w celu osiągnięcia wzajemnego zrozumienia się stron, a w konsekwencji lepszego współdziałania”³³⁵. Owo współdziałanie posiada ogromne znaczenie w pracy socjalnej, gdyż jedną z zasad pracy socjalnej jest zasada subsydiarności (pomocniczości), a osoba wspomagana jest podmiotem relacji pomocowej.

Interesującą, z punktu widzenia celu pracy socjalnej pojmowanej jako „motywowanie do zmiany” ukierunkowaną na odzyskanie przez klientów pomocy społecznej zdolności do samodzielnego zaspokajania potrzeb, stosowanie do możliwości osoby i rodziny wspomaganej (lub grupy społecznej), jako „pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych”³³⁶, jest definicja komunikacji zawarta w Leksykonie Politologii: „Komunikacja społeczna jest to proces wytwarzania, przekształcania i przekazywania informacji między jednostkami, grupami i organizacjami społecznymi. Celem komunikacji jest stałe i dynamiczne kształtowanie, modyfikacja bądź zmiana wiedzy, postaw i zachowań, w kierunku zgodnym z wartościami i interesami oddziałujących na siebie podmiotów”³³⁷. W pracy socjalnej to pracownik socjalny, podejmując działania wspierające klienta w rozwiązywaniu jego problemów, w pewnym sensie narzuca, jaka postawa klienta i jakie zachowania są właściwe w kontekście obowiązujących norm i wartości społecznych. Proces komunikacji w pracy socjalnej wymaga od pracownika socjalnego wyboru i dostosowania treści oraz formy komunikatu, a także kanału i narzędzi przekazu tego komunikatu, do możliwości percepcyjnych swojego klienta. Ważne są tutaj cechy osobowościowe osoby wspomaganej, poziom wiedzy, wykształcenie, stan zdrowia, zasób słownictwa, stopień posługiwania się językiem, w którym komunikacja następuje, czy nawet nastawienie klienta pomocy społecznej do samego faktu konieczności komunikowania się z pracownikiem. Wielu badaczy podkreśla znaczenie niewerbalnych aktów komunikacji, które często bywają ważniejsze dla porozumiewania się, niż sama treść komunikatu przekazana werbalnie. Wśród nich Z. Nęcki wyróżnia: gestykulację, wyraz mimiczny twarzy, dotyk i kontakt fizyczny, kanał wokalny, dźwięki paralingwistyczne, wygląd fizyczny, spojrzenia i wymianę spojrzeń, dystans fizyczny między rozmówcami, pozycję ciała w trakcie konwersacji oraz organizację środowiska, w którym ma miejsce akt komunikacyjny³³⁸.

³³⁵ B. Sobkowiak *Interpersonalne i grupowe komunikowanie się w organizacji*, Wydawnictwo Forum Naukowe, Poznań-Wrocław 2005, s. 17-18.

³³⁶ Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej..., op. cit., art. 6, pkt.12.

³³⁷ R. Herbut (red.), *Leksykon Politologii*, Wydawnictwo Atla 2, Wrocław 1995, s. 150.

³³⁸ Z. Nęcki, *Komunikacja...op. cit.* s. 185-186.

Ewelina Zdebska, analizując minimalistyczny model komunikacji w pracy socjalnej, *nadawca* (pracownik socjalny lub klient w zależności od komunikatu) - *kanal komunikacyjny i treść komunikatu* (wiadomość dotycząca problemów, potrzeb, możliwości, zasobów, oczekiwań klienta) – *odbiorca* (pracownik socjalny lub klient), wskazuje na typowe, jej zdaniem, zakłócenia i ich przyczyny, które mogą wystąpić w komunikacji pracownika socjalnego z klientem pomocy społecznej. Zalicza do nich, między innymi, nieodpowiedni dobór słów, gestów, a nawet treści komunikatów, przekazywanie informacji niepełnych lub niewystarczających (luki w przekazywanych informacjach), a także błędne rozkodowanie i interpretacje przekazywanych wiadomości. Elementem zakłócającym proces komunikacji bywają także zaburzenia w relacjach pracownik socjalny - klient oraz udział osób trzecich w procesie komunikacji. Rozpraszające otoczenie, np. hałas, rozmowa w miejscu publicznym lub na terenie instytucji pomocy społecznej, gdzie w tym samym czasie wielu interesantów chce załatwić swoje sprawy, wykonywanie innych czynności przez pracownika socjalnego w trakcie rozmowy z osobą wspomaganą, to kolejna możliwa przyczyna zakłóceń komunikacyjnych, wpływająca na budowanie relacji pomocowych. Zdebska podkreśla, że „typowe zakłócenia procesu komunikacji pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem pomocy społecznej dotyczą głównie sfery samej relacji, formy prowadzenia dialogu oraz czynników zewnętrznych”³³⁹.

Według Józefa Penca prawidłowy proces komunikowania wymaga przede wszystkim od interlokutora posiadania jasnej koncepcji przekazu, świadomości przekazywanych treści („co chcę przekazać?”). Równie istotna jest forma przekazu i zastosowanie języka znanego odbiorcy. Wybór środka przekazu winien uwzględniać zasadę, że najwłaściwsze jest przekazanie danej informacji w więcej, niż w jednej formie (np. forma pisemna i ustna, „obraz”). Nadawca winien upewnić się, czy właściwie została zrozumiana nie tylko treść, ale także intencja przekazu oraz monitorować reakcję odbiorcy analizując uzyskane informacje zwrotne. Brak reakcji ze strony odbiorcy przekazu, zarówno werbalnej, jak i niewerbalnej, również może być informacją zwrotną³⁴⁰.

Dobra komunikacja w pracy socjalnej wymaga postępowania pracownika socjalnego zgodnie z etyką zawodu oraz zgodnie z zasadami, z których za najważniejsze uznaje się zasadę indywidualizacji, zasadę akceptacji, zasadę nieosądzania, zasadę świadomego wyrażania uczuć, zasadę kontrolowania zaangażowania emocjonalnego, zasadę

³³⁹ E. Zdebska, *Komunikacja w pracy socjalnej...*, op. cit. s. 18 – 19.

³⁴⁰ J. Penc, *Komunikacja i negocjowanie w organizacji*, Wydawnictwo DIFIN, Warszawa 2010, s. 133.

samostanowienia klienta oraz zasadę poufności³⁴¹. Zasada indywidualizacji oznacza przyjęcie założenia, że każda osoba, każdy klient jest wyjątkowy, w związku z tym i jego sytuacja jest wyjątkowa. Wymaga zatem indywidualnego, a nie rutynowego podejścia. Stosowanie tej zasady w praktyce komunikacyjnej z klientem umożliwia pracownikowi socjalnemu rozumienie położenia osoby wspomaganej i przyczyn tego położenia³⁴². Zasada akceptacji w komunikacji z klientem oznacza okazywanie mu, że jest on dla pracownika ważny, godny uwagi i doceniany, że pracownik dostrzega i akceptuje zarówno mocne strony partnera relacji, jak i jego słabe strony. Nie oznacza to jednak akceptowania negatywnych zachowań klienta, lecz postawę pracownika socjalnego komunikującą akceptację klienta. Z zasadą akceptacji silnie związana jest zasada nieosądzania. Pracownik socjalny ocenia, ale nie oskarża. Ocenia sytuację klienta, identyfikuje problemy, ich przyczyny, analizuje postępowanie i zachowanie klienta w kontekście sytuacji wskazującej na potrzebę udzielenia pomocy, a tym samym ma prawo uznania pewnych zachowań klienta jako niedopuszczalne. Inną zasadą, jaką jest świadome wyrażanie uczuć, umożliwia pracownikowi socjalnemu pozyskanie ważnych informacji o kliencie, jego sytuacji. Polega ona na tym, że pracownik socjalny kontroluje swoje emocje, wyraża je świadomie, a jednocześnie pozwala klientowi na swobodne wyrażanie uczuć, emocji, zarówno tych pozytywnych, jak i negatywnych. Jeśli pracownik będzie blokował emocje, ekspresję uczuć osoby wspomaganej, to istnieje ryzyko, że istotne informacje o sytuacji klienta nie zostaną zakomunikowane, a przez to diagnoza socjalna będzie niepełna lub błędna³⁴³. W komunikacji w pracy socjalnej ważne jest kontrolowanie zaangażowania emocjonalnego przez pracownika socjalnego oraz uznanie prawa do samostanowienia klienta. Te dwie zasady stosowane w praktyce oznaczają, że pracownik socjalny przekazuje osobie wspomaganej werbalne i niewerbalne komunikaty, których treść wskazuje, iż rozumie on sytuację klienta, jego uczucia oraz że służy pomocą i wsparciem w granicach określonych zadaniami instytucji pomocy społecznej oraz możliwościami i uprawnieniami pracownika, ale to klient decyduje, w jakim zakresie skorzysta z tej pomocy i w jakim zakresie jest gotowy do współpracy z pracownikiem socjalnym w celu rozwiązania swoich problemów³⁴⁴.

³⁴¹ L. Gast, M. Bailey, *Doskonalenie komunikacji w pracy socjalnej*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014, s. 37 – 38.

³⁴² Tamże, s. 37.

³⁴³ Tamże.

³⁴⁴ Zasada samostanowienia nie zawsze może być stosowana w praktyce. Dotyczy to zarówno sfery komunikacji, jak i konkretnych działań pracownika socjalnego, np. w odniesieniu do klientów, którzy z racji wieku czy niepełnosprawności są niesamodzielne i z tej przyczyny mają ograniczoną zdolność do kierowania swoim postępowaniem. Przykładem mogą być osoby starsze, wymagające całodobowej opieki, której nie zapewnia im

Pracownika socjalnego obowiązuje tajemnica zawodowa. Zasada poufności oznacza, że informacje, dane dotyczące klienta mogą być przetwarzane przez pracownika socjalnego i instytucje pomocy społecznej zgodnie z obowiązującym prawem. Z drugiej strony realizacja tej zasady w procesie komunikacji z osobą wspomaganą wymaga ze strony pracownika socjalnego stworzenia odpowiednich warunków, aby rozmowa o sprawach istotnych dla klienta nie była prowadzona publicznie, przy osobach trzecich, czy w innych warunkach, które mogą zakłócić lub uniemożliwić proces komunikowania się, porozumiewania i budowania relacji. Dotyczy to zarówno komunikacji w miejscu zamieszkania osoby wspomaganą, w trakcie prowadzenia wywiadu środowiskowego, jak i sytuacji, kiedy klient kontaktuje się z pracownikiem socjalnym na terenie ośrodka pomocy społecznej.

Komunikacja stanowi dominującą formę aktywności zawodowej pracownika socjalnego. Praca socjalna jest realizowana bowiem nie przez instytucje, ale przez konkretne osoby, które wchodzi w bezpośrednie relacje interpersonalne z klientami pomocy społecznej. Od przebiegu komunikacji pomiędzy pracownikiem socjalnym a osobą wspomaganą, od procesu wymiany informacji, zależy trafność diagnozy sytuacji osoby potrzebującej wsparcia, podjęte działania oraz efekt końcowy procesu pomagania. Nie jest przesadą twierdzenie, że działalność komunikacyjna jest istotą pracy socjalnej, a nie jedynie środkiem do osiągnięcia innych celów. „Aktywność pracowników służb społecznych nie tyle realizowana jest przy pomocy umiejętnie stosowanej komunikacji, co w takich aktach komunikacyjnych się zamyka”³⁴⁵. Kompetencje komunikacyjne i budowanie relacji, jako kluczowe kompetencje pracownika socjalnego, są silnie ze sobą powiązane i w zasadzie trudno je od siebie oddzielić. Jak twierdzi M. Łuczyńska, pozytywna, pełna wzajemnego zaufania relacja w pracy socjalnej jest kluczowa w profesjonalnej działalności pomocowej, bez której żadna metoda pracy socjalnej nie może zostać właściwie zastosowana i wykorzystana. Relacja bowiem jest pierwotna względem każdej metody pracy socjalnej³⁴⁶. Relacja w pracy socjalnej to relacja partnerska, a jej budowanie opiera się na komunikacji, czyli na świadomym, werbalnym i niewerbalnym, tworzeniu równorzędnej „relacji pracownik socjalny – osoba”³⁴⁷.

rodzina, i związanej z tym konieczności umieszczenia takiej osoby w domu pomocy społecznej, czasami nawet wbrew jej woli (decyzją sądu rodzinnego).

³⁴⁵ M. Granosik, *Praca socjalna w perspektywie interpretatywnej: teoria, diagnoza, działanie*, [w:] A. Skowrońska (red.), *Nowe ujęcia znanych problemów pomocy społecznej*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014, s. 14.

³⁴⁶ M. Łuczyńska, *Kliniczna praca socjalna*, [w:] T. Kaźmierczak, M. Rymsza (red.), *W stronę aktywnych służb społecznych*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 19.

Rozdział IV

Komunikacja międzykulturowa w pracy socjalnej w kontekście wielokulturowości i procesów migracyjnych

Akty komunikacyjne są dominującą formą aktywności zawodowej w pracy socjalnej. W procesie porozumiewania się, komunikacji pracownik socjalny musi uwzględniać podmiotowość klienta oraz konsekwencje kulturowego zróżnicowania ludzkich zachowań dla efektów pracy socjalnej i gotowości klienta do współpracy z pracownikiem socjalnym. Wymaga to zatem od pracownika odpowiednich kompetencji, przede wszystkim kompetencji do komunikacji międzykulturowej.

4.1. Kulturowe uwarunkowania pracy socjalnej

„Kultura to krótko mówiąc kolektywne zaprogramowanie umysłów odróżniające jedną grupę społeczną od innej”³⁴⁷. Według Pawła Boskiego, nie jest w pełni możliwe zrozumienie uniwersalnych mechanizmów zachowań społecznych, jeśli nie uwzględni się kontekstu kulturowego. Zachowania społeczne ludzi, zarówno w wymiarze indywidualnym, jednostkowym, jak i w wymiarze grupowym, jako członków grupy społecznej, są nierozzerwalnie związane z kulturą danej społeczności, są w niej „zanurzone”, „zakorzenione”. Powoduje to występowanie różnic między populacjami. W systematyzowaniu tych różnic badacze używają pojęcia wymiary kultury. Geert Hofstede definiuje wymiar kultury jako „pewien aspekt kultury, dający się zmierzyć i pozwalający określić pozycję danej kultury wobec innych kultur”³⁴⁹. W tym kontekście, ale także w kontekście tematu niniejszej rozprawy, spośród wielu definicji kultury, interesujące wydaje się być rozumienie pojęcia kultury Charlesa Mitchell’a, który uważa kulturę za zespół nabytych podstawowych norm,

³⁴⁷ K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej...*, op. cit., s. 15.

³⁴⁸ G. Hofstede, J. G. Hofstede, *Kultury i Organizacje*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2007, s. 293.

³⁴⁹ G. Hofstede, *Kultury i organizacje: zaprogramowanie umysłu*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2011, s. 51.

wartości, przekonań, standardów, wiedzy, moralności, zasad prawnych oraz zachowań wspólnych dla danej społeczności, które determinują sposób, w jaki dane jednostki działają, czują, postrzegają siebie i innych. Kultura danej grupy społecznej, narodu podlega transmisji, jest przekazywana z pokolenia na pokolenie. Jej elementy, takie jak religia, język, zwyczaje, prawo są ze sobą wzajemnie powiązane i manifestowane przez jednostki i grupy w różnych sferach życia społecznego. Moralność i etyka danej społeczności, sposób postrzegania autorytetów i stosunek do tych autorytetów są określone kulturowo i mogą być wyrażać się w pracy zawodowej, w sposobie prowadzenia biznesu, zawieraniu umów, negocjacjach czy oczekiwaniach wobec instytucji i osób, a także w sposobach wyrażania tych oczekiwań³⁵⁰.

W psychologii międzykulturowej opis systematyzujący różnice pomiędzy kulturami grup społecznych, etnicznych i narodowych oraz wyjaśnianie ich określa się mianem psychologicznych wymiarów kultury. P. Boski podkreśla, że są one rezultatem prac badawczych, w ramach których skonstruowano skale pomiarowe pozwalające na uporządkowanie metryczne tych różnic, co jest zadaniem trudnym, ale umożliwia zawężenie „wielorakich, wydawałoby się nieporównywalnych różnic kulturowych do kilku wymiernych skal – na podobieństwo wskaźników makroekonomicznych (...)”³⁵¹. Psychologiczne wymiary kultury są użyteczne między innymi w wyjaśnianiu różnic międzykulturowych dotyczących zachowań społecznych³⁵². Badacz wyróżnia także aksjologiczne, dotyczące jednostkowych i grupowych wartości, postaw, oraz epistemologiczne wymiary kultury, które związane są z przekonaniami na temat świata, podzielanymi w danej kulturze i „zakreślają również ramy dla ludzkiego myślenia i przekonań światopoglądowych”³⁵³. Epistemologiczne wymiary kultury wskazują na podzielane w danej kulturze przekonania na temat świata, natomiast wymiary aksjologiczne dotyczą postaw i wartości³⁵⁴.

Przy dokonywaniu klasyfikacji wymiarów kultury Boski przyjął, że istnieje kultura obiektywna i kultura subiektywna. Kulturę obiektywną opisują warunki ekologiczne, typ i poziom ekonomii oraz instytucje społeczne. W tym obszarze badacz wskazał na wymiar ekokulturowy, jako determinujący styl i rozwój poznawczy, oraz na takie zachowania społeczne, jak konformizm i agresja. Kultura subiektywna dotyczy programowania

³⁵⁰ Ch. Mitchell, *A Short Course in International Business Culture*. Novato. World Trade Press 2000, s.4.

³⁵¹ P. Boski, *Kulturowe ramy zachowań społecznych. Podręcznik psychologii międzykulturowej*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009, 45.

³⁵² Tamże.

³⁵³ Tamże, s. 47;

³⁵⁴ Tamże, s. 47 – 48.

mentalnego członków grupy (narodu). Boski wymienia tutaj wymiar aksjologiczny kultury, np. wartości, dobrostan psychiczny, czyli psychologiczne aspekty *ja* jednostkowego związane z motywacją i zachowaniem osób oraz wymiar epistemologiczny, obejmujący przekonania (aksjomaty), filozofie, światopoglądy, które determinują style myślenia, percepcję, pamięć³⁵⁵.

W dokonywaniu opisu i klasyfikacji różnic kulturowych używane jest także pojęcie skryptu kulturowego³⁵⁶. Pojęcie to P. Boski wyjaśnia, jako scenariusze zachowań sytuacyjnych, zapisane i odtwarzane w sposób automatyczny oraz „wzorce interakcji jednostek i ich wzajemnych oczekiwań, normatywnie sankcjonowane i powszechnie przyjęte w danej kulturze”³⁵⁷. Ich cechą jest duża odporność na zmiany. Zdaniem Anny Wierzbickiej, w skryptach kulturowych uzewnętrzniają się między innymi postawy wobec emocji, które są ukształtowane przez kulturę. Podkreśla, że kultury wytwarzają właściwe sobie, odmienne od innych kultur, postawy wobec uczuć, formy ich uzewnętrzniania oraz odmienne sposoby radzenia sobie z własnymi emocjami i z uczuciami innych ludzi. Możemy o nich mówić, jako o normach, które cechują daną wspólnotę. Wyraża także pogląd, że „różne kultury wytwarzają i promują odmienne osobowości, jak też inne rodzaje stosunków międzyludzkich oraz różne style porozumiewania się”³⁵⁸.

G. Hofstede wykazał na podstawie prowadzonych badań, że pewne wzorce myślenia, odczuwania, działania i zachowania są charakterystyczne, typowe dla przedstawicieli danego narodu. Zidentyfikował on cztery wymiary kultur narodowych: dystans władzy (*powerdistance*) czyli preferencje i postrzegania stylów przywództwa, unikanie niepewności (*uncertaintyavoidance*), czyli postawy wobec stresu (ryzyka) niepewności, a także indywidualizm-kolektywizm (*individualism-collectivism*), określający zależności pomiędzy jednostką a grupą społeczną oraz męskość-kobiecość (*masculinity-femininity*), czyli podejścia w różnych kulturach narodowych do zagadnienia zależności płci i ról społecznych. Orientacja długoterminowa – krótkoterminowa, to piąty wymiar odkryty przez Michaela Bonda, który został włączony do wymienionych wymiarów kultury. Mimo, że koncepcja Hofstede jest krytykowana przez wielu badaczy jako mało obiektywna, to jednak ukazuje zróżnicowanie kulturowe świata i tego, jak kultura determinuje wszystkie obszary życia danej społeczności, i jak bardzo kultury narodów i grup społecznych różnią się od siebie.

³⁵⁵ Tamże, s. 48.

³⁵⁶ Tamże.

³⁵⁷ Tamże, s. 41.

³⁵⁸ A. Wierzbicka, *Emocje. Język i skrypty kulturowe*, [w:] A. Wierzbicka, *Język – umysł – kultura*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1999, s. 189.

Dystans władzy, jako wymiar kultury zidentyfikowany przez Hofstede, wskazuje, do jakiego stopnia członkowie instytucji, organizacji, społeczności w danym kraju, którzy mają mniej władzy lub nie mają jest wcale, oczekują nierównego podziału władzy. Wyznacza on jednocześnie poziom akceptacji dla nierówności między ludźmi w danym społeczeństwie i jest wskaźnikiem emocjonalnej przestrzeni oddzielającej podwładnych od przełożonych³⁵⁹. Drugi wymiar, indywidualizm *versus* kolektywizm, określa relacje jednostki z innymi ludźmi oraz stopień przeciwstawiania pragnienia osobistej wolności potrzebie więzi społecznych. Indywidualizm odnosi się do społeczności, w których powiązania pomiędzy indywidualnościami są luźne, gdzie oczekuje się, że każdy dba o siebie i swoją najbliższą rodzinę. Kolektywizm jest charakterystyczny dla społeczeństw, w których ludzie od urodzenia są zintegrowani z silnymi, zwartymi grupami, które zapewniają im ochronę, w zamian wymagając bezwzględnej lojalności³⁶⁰. Wymiar kobiecość *versus* męskość dotyczy relacji międzyludzkich, rywalizacji i współpracy, stosunku ludzi do pracy, rozwiązywania konfliktów, a także podziału ról społecznych pomiędzy kobietami i mężczyznami oraz związanych z tym uprawnień i decyzji³⁶¹. Unikanie niepewności to wymiar wskazujący, do jakiego stopnia członkowie kultury czują się zagrożeni przez niepewność lub niepewne sytuacje. Wymiar ten związany z pojmowaniem ryzyka w danej kulturze, umiejętności radzenia sobie z niepewnością³⁶². Orientacja długoterminowa *versus* orientacja krótkoterminowa odnosi się do stosunku jednostek do przeszłości, teraźniejszości, przyszłości, jest związana między innymi z podejściem społeczeństwa do realizacji odległych celów, sposobami gospodarowania, umiejętnością przystosowania się, planowania w odległej lub krótkiej perspektywie czasowej³⁶³.

³⁵⁹ G. Hofstede, *Kultury i organizacje. Zaprogramowanie umysłu*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2000, s. 58-62.

³⁶⁰ Tamże, s. 87 -88.

³⁶¹ Tamże, s. 132-133.

³⁶² Tamże, s. 178-186.

³⁶³ Tamże, s. 222-248.

Na przełomie lat dziewięćdziesiątych XX wieku i dziesiątych XXI wieku zrealizowano pod kierownictwem Roberta J. House'a projekt badawczy GLOBE (*Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness*). Przedmiotem badań były związki między kulturą narodową, kulturą organizacyjną i przywództwem w organizacji. Celem projektu było opracowanie, w oparciu o fundamenty empiryczne, teoretycznych podstaw do tworzenia narzędzi opisu, zrozumienia i przewidywania wpływu kultury na efektywność przywództwa i procesów zarządzania w organizacjach.

Badane kultury narodowe zostały pogrupowane w dziesięć regionów geokulturowych³⁶⁴. Analizie poddano dane z badań przeprowadzonych w 62 krajach³⁶⁵. W projekcie GLOBE wyodrębniono 9 wymiarów kultury. Ponieważ jednak okazało się że „praktyki i wartości są wzajemnie rozbieżne, praktyki nie dostają do poziomu wartości”³⁶⁶, można zatem mówić o dziewięciu podwójnych wymiarach, którymi są: dystans władzy, unikanie niepewności, kolektywizm instytucjonalny, kolektywizm rodzinny, równość rodzajowa, asertywność, orientacja humanistyczna i orientacja przyszłościowa³⁶⁷. Wyniki badań prowadzonych wykazały, że nie tylko kultury narodowe różnią się między sobą, ale także same wymiary danej kultury są zróżnicowane. Istnieje bowiem różnica, w ramach zidentyfikowanych wymiarów, pomiędzy wartościami, stanami pożądanymi, a sferą praktyk społecznych, czyli pomiędzy stanem idealnym a stanem realnym³⁶⁸.

Barbara Smolińska-Theiss wyraża pogląd, iż praca socjalna jest działalnością wpisaną w zmieniający się kontekst społeczno – kulturowy³⁶⁹. Przedstawione wyniki badań (Hofstede, projekt GLOBE), nie wyczerpują kwestii dotyczących problematyki zróżnicowania kulturowego i jego konsekwencji dla funkcjonowania człowieka, jako jednostki i członka grupy. Skłaniają jednak do refleksji, że kultura (grupy, narodu), z którą identyfikuje się dana osoba (rodzina), może być manifestowana w różnych sferach życia społecznego, a więc także w relacjach pomocowych pracownika socjalnego z osobą wspomaganą i może rzutować na gotowość do współpracy oraz efekty pracy socjalnej. W tym kontekście warto zwrócić uwagę

³⁶⁴ P. Boski, *Kulturowe ramy...*, op. cit., s 131; regiony geokulturowe w projekcie GLOBE: Ameryka Łacińska, kraje anglosaskie, Europa nordycka, Europa germańska, Europa łacińska, Europa Wschodnia, Azja konfucjańska, Południowa Azja, Środkowy Wschód, Afryka Subsaharyjska.

³⁶⁵ P. Boski, *Kulturowe ramy...*, op. cit., s 129.

³⁶⁶ Tamże.

³⁶⁷ Tabela 4.2. *Korelacja wymiarów Hofstede z korespondującymi wymiarami GLOBE*, tamże, s.130.

³⁶⁸ Tamże.

³⁶⁹ B. Smolińska-Theiss, *Praca socjalna w Niemczech – patchwork środowiskowych idei i działań*, [w:] B. Skrzypczak (red.), *Organizowanie społeczności lokalnej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011, s. 122.

na jedną z teorii, która nabiera coraz większego znaczenia w pracy socjalnej, mianowicie teorię multikulturalizmu.

Multikulturalizm jest definiowany w różny sposób. Bywa traktowany jako synonim pojęcia etniczność³⁷⁰ lub używany zamiennie z pojęciem wielokulturowości³⁷¹. Według Małgorzaty Budyta-Budzyńskiej, multikulturalizm to „ideologia i strategia polityczna żądająca równouprawnienia wszystkich występujących w danym społeczeństwie kultur oraz pełnego ich udziału w społeczeństwie obywatelskim. W wersji emancypacyjnej jest to ideologia politycznie dyskryminowanych grup kulturowych lub rasowych, których członkowie dążą do zrównania swoich kultur z kulturą dominującą w sferze publicznej. Multikulturalizm jest krytykowany za to, że do rangi wzorca podnosi obojętne istnienie obok siebie kulturowych gett i promuje ideę relatywizmu kulturowego”³⁷². Marian Golka, podnosząc kwestię niejednoznaczności definiowania terminów multikulturalizm i wielokulturowość, stwierdza, że pojęcie wielokulturowości rezerwuje dla opisu faktycznych przejawów współwystępowania różnych grup i ich kultur, natomiast multikulturalizm oznacza dla niego „ideologię, politykę i wynikającą z nich praktykę zmierzającą do harmonijnej wielokulturowości”³⁷³. Prezentowane przez Golkę stanowisko wobec pojęcia multikulturalizmu wskazuje na politykę³⁷⁴, jako obszar rzeczywistości społecznej, gdzie idea multikulturalizmu jest (lub może być) realizowana w praktyce. Ma to znaczenie dla funkcjonowania obywateli, jednostek i grup społecznych, ale także przekłada się na zadania instytucji publicznych, w tym instytucji pomocy społecznej.

Purnima Sundar definiuje multikulturalizm jako „filozofię, która uznaje i ceni różnorodność w społeczeństwie, opisuje różnorodne materialne (czyli ekonomiczne) i niematerialne (np. społeczne) korzyści, jakie wynikają z faktu, że różne grupy etniczne, kulturowe, rasowe i religijne żyją razem”³⁷⁵. Autorka podkreśla, że różnorodność rasowa, kulturowa, etniczna i religijna wpływa na kształtowanie tożsamości oraz zachowanie ludzi we

³⁷⁰ Encyklopedia PWN, <https://encyklopedia.pwn.pl/szukaj/multikulturalizm.html>, [13.02.2015]

³⁷¹ Por. *Słownik Języka Polskiego*, wersja on-line, <https://sjp.pl/multikulturalizm>, [13.02.2015];

Encyklopedia PWN, <https://encyklopedia.pwn.pl/szukaj/wielokulturowo%C5%9B%C4%87.html>, [13.02.2015]

³⁷² M. Budyta-Budzyńska, *Socjologia narodu i konfliktów etnicznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013, s. 109.

³⁷³ M. Golka, *Imiona wielokulturowości*, Warszawskie Wydawnictwo Literackie MUZA SA, Warszawa 2010, s. 9 – 10.

³⁷⁴ M. Golka zdecydowanie łączy multikulturalizm z polityką: „polityka multikulturalizmu realizowana w niektórych społeczeństwach pluralistycznych kulturowo dąży do uznania w mniejszym lub większym stopniu równości poszczególnych grup oraz ich cech kulturowych. Mając przy tym mniej lub bardziej oficjalny charakter, przekłada się na odpowiednie działania prawne i edukacyjne, z jednoczesnym dążeniem do zachowania lojalności poszczególnych grup wobec państwa”; tamże, s. 10.

³⁷⁵ P. Sundar, *Multikulturalizm*, [w:] M. Gray, S. Webb (red.), *Praca socjalna. Teorie i metody*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012, s. 137.

wszystkich obszarach aktywności ludzkiej. Klienci pomocy społecznej nie są kategorią jednorodną, zróżnicowane są ich problemy, zasoby, zinternalizowane systemy wartości, normy zachowań, doświadczenia życiowe, zawodowe i kulturowe oraz oczekiwania wobec instytucji pomocowych. Są także zróżnicowani pod względem religijnym, narodowym, etnicznym. Nie sposób w tym miejscu wymienić wszystkich różnic. Profesjonalna praca socjalna, jako działalność zawodowa pracownika socjalnego oparta na teorii i refleksyjnej praktyce, standardach metodycznych, etycznych i prawnych, powinna ten fakt zróżnicowania uwzględniać, nie tylko w sferze deklaracji. Uznanie różnorodności powinno być widoczne w codziennej aktywności pracownika, w jego kompetencjach, a raczej umiejętnościach, które są behawioralnym wyznacznikiem posiadanych kompetencji. Powinno być widoczne w efektach pracy socjalnej z osobami i ich rodzinami odmiennymi kulturowo.

Multikulturalizm nie jest jednorodny, poglądy na temat tej idei są zróżnicowane. Sundar wskazuje tutaj na trzy perspektywy, które określa jako „ślepotę na różnice”, „uznanie różnic” oraz perspektywę radykalną, czyli krytyczny multikulturalizm.

Perspektywa „ślepoty na różnice” oznacza przyjęcie założenia, że wobec wszystkich, bez względu na różnice etniczne, kulturowe, narodowe, rasowe czy religijne stosuje się te same zasady prawa, że wszyscy mają takie same obowiązki i przywileje. Podejście to opiera się na zasadzie, że mimo różnic, ludzie „są tacy sami”, mają te same potrzeby. Sundar przybliży poglądy kanadyjskiego pisarza Neila Bissoondatha, który uważa, że „skupianie się na różnicach ludzi podkreśla, jak są oni od siebie odmienni i osłabia ogólne oddanie na rzecz jedności narodowej”³⁷⁶. Promowanie wielokulturowości może powodować konflikty, „nastawia negatywnie daną grupę przeciw innym”³⁷⁷.

Perspektywa „uznania różnic” zakłada, że autentyczna równość i ochrona praw jednostkowych, ma miejsce tylko wówczas, kiedy mamy do czynienia z sytuacją „uznania różnic” i co więcej, różnice te są cenione, akcentowane i traktowane jako wartość ogólnospołeczna. Istotny wkład w rozwój i promowanie takiego podejścia do multikulturalizmu ma Charles Taylor. Uważa on, że życie ludzie przebiega w nieustannym dialogu z innymi, a sposób postrzegania siebie i konstruowania własnej tożsamości pozostaje w bezpośrednim związku ze sposobem uznawania przez innych³⁷⁸.

Peter McLaren prezentuje pogląd, że przyjęcie perspektywy „ślepoty na różnice” czy „uznania różnic” nie jest wystarczające, aby skutecznie rozwiązywać problemy w sytuacji

³⁷⁶ Tamże, s. 139.

³⁷⁷ Tamże, s. 139.

³⁷⁸ Tamże, s. 139 – 140.

pluralizmu kulturowego. Proponuje on podejście, określane mianem „krytycznego multikulturalizmu”³⁷⁹. McLaren sugeruje, że analizując warunki „inności” i „bieli” społeczeństwo, jego poszczególni członkowie, zyskają świadomość mechanizmów marginalizacji osób z różnymi tożsamościami przez funkcjonowanie hegemonicznych norm w życiu społecznym, „które nadal marginalizują i poddają opresji ludzi z różnymi tożsamościami”³⁸⁰. Rozumienie odmiennych zachowań, myślenia, wartości, strategii rozwiązywania problemów indywidualnych i rodzinnych funkcjonujących w zróżnicowanym społeczeństwie wymaga identyfikacji i rozumienia istoty różnic leżących u ich podstaw, a nie eksponowanie podobieństw. Multikulturalizm krytyczny odrzuca zarówno koncepcję identyczności, homogenizacji, jak i akcentowania oraz podkreślania różnic. Polityka państwa powinna zmierzać do skonstruowania wspólnej i otwartej na odmienność kultury demokratycznej, monokulturę zastąpić wielokulturowością³⁸¹.

Teoria multikulturalizmu ma duże znaczenie dla praktyki pracy socjalnej. Liczne krajowe i międzynarodowe organizacje, stowarzyszenia i instytucje odpowiedzialne na kształcenie, nadzorowanie kształcenia i akredytację pracowników socjalnych, zajmują się problemami pracy socjalnej z różnymi grupami w kontekście wielokulturowości³⁸². W obszarze międzynarodowej i międzykulturowej pracy socjalnej kluczowym pojęciem jest „kompetencja kulturowa” rozumiana, jako strategia stosowana „przez pracowników socjalnych w celu zwiększenia samoświadomości, wiedzy i umiejętności w pracy z członkami innych grup”³⁸³. Rozwijanie i doskonalenie kompetencji kulturowej jest uznawane jako niezbędne dla pracowników socjalnych pracujących z osobami odmiennymi kulturowo, w środowiskach wielokulturowych, a zaniechanie czy lekceważenie rozwijania tej kompetencji jest traktowane jako niezgodne z odpowiedzialnością zawodową i etyczną pracowników socjalnych³⁸⁴.

³⁷⁹ Tamże, s. 141.

³⁸⁰ Tamże.

³⁸¹ M. Ratajczak M., *Podróż ku międzykulturowości*, „Kultura – Historia – Globalizacja” 2014, nr 15, s. 210; por. W. J. Burszta, *Od wielokulturowości do międzykulturowości z monokulturą w tle*, „Kultura Współczesna” 2008, nr 2 (56), s. 28-29.

³⁸² P. Sundar, *Multikulturalizm...* op. cit., 144.

³⁸³ Tamże.

³⁸⁴ Tamże; por. *Kodeks etyczny* National Association of Social Workers (USA), Rozdział *Standardy etyczne*, pkt. 1.05 *Kompetencja kulturowa i różnorodność społeczna* (Cultural Competence and Social Diversity): [w:] *Code of Ethics of the National Association of Social Workers*, Approved by the 1996 NASW Delegate Assembly and revised by the 2008 NASW Delegate Assembly, <http://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp> [14.05.2015]

4.2. Edukacja i komunikacja międzykulturowa w pomocy społecznej

Edukacja międzykulturowa jest odpowiedzią na potrzeby współczesnego świata, gdyż współczesne społeczeństwa w coraz większym stopniu stają się (lub są) społeczeństwami wielokulturowymi. Jednym z jej głównych zadań jest tworzenie warunków do dialogu między przedstawicielami różnych kultur, a tym samym umożliwienie jednostkom i grupom komunikacji oraz współistnienia z poszanowaniem dla różnorodności. Uczy także pracy w sytuacjach międzykulturowych i właściwego postępowania w życiu codziennym jednostki, w życiu społecznym i obywatelskim w kontekście wielokulturowości. Według Jerzego Nikitorowicza „idea edukacji międzykulturowej z jednej strony jest efektem zauważenia i nadania znaczenia zjawiskom różnorodności kulturowej, uznania kompetencji kulturowych, skutkiem migracji, bezpośredniej komunikacji, modernizacji, styku kultur, z drugiej stanowi wyzwanie i szczególne zadanie edukacyjne: potrzeba i konieczność wzajemnego poznania, zrozumienia i porozumienia, komunikacji, interakcji, współpracy i współdziałania w różnych dziedzinach życia...”³⁸⁵.

Komunikacja międzykulturowa jest interakcją, dialogiem pomiędzy jednostkami i grupami korzystającymi z odmiennych kodów kulturowych, definiowanych, jako „utrwalony w danej grupie sposób interpretowania znaków”³⁸⁶. Danuta Markowska podkreśla, że „komunikowanie międzykulturowe zachodzi zawsze wtedy, kiedy przekaz, który ma być zrozumiany, jest tworzony przez reprezentanta jednej kultury, a jego odbiorcą jest reprezentant innej kultury”³⁸⁷.

4.2.1. Założenia edukacji międzykulturowej w kontekście pracy socjalnej

Edukacja międzykulturowa ma pierwszoplanowe znaczenie dla rozwijania kompetencji międzykulturowych. Podkreślenia wymaga jej rola w uwrażliwianiu na różnice kulturowe, w rozbudzaniu świadomości różnic, a także przekazywanie wiedzy na temat różnych kultur, stereotypów, mechanizmów powstawania uprzedzeń i dyskryminacji. Nie

³⁸⁵ J. Nikitorowicz, *Edukacja regionalna i międzykulturowa*, Wydawnictwa Akademickie i Regionalne, Warszawa 2009, s. 282.

³⁸⁶ J.F. Jacko, *Komunikacja międzykulturowa w ujęciu fenomenologiczno-systemowym*, [w:] W. Maliszewski, M. Korczyński, K. Czerwiński (red.), *Komunikacja społeczna w i dla multikulturowości. Perspektywa edukacyjna*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2012, s. 31.

mniej istotnym zadaniem edukacji międzykulturowej jest rozwijanie umiejętności komunikacji w sytuacji międzykulturowej oraz przezwycięzania barier komunikacyjnych, kształtowanie i rozwijanie postawy otwartości w stosunku do innych kultur oraz gotowości konfrontowania własnego postępowania, refleksji nad własnym działaniem w kontekście kultury własnej i tej postrzeganej jako obca. Sylwia Jaskuła i Leszek Korporowicz zwracają uwagę, że w edukacji międzykulturowej chodzi nie tylko o poznanie zwyczajów innych ludzi i uświadomienie ich odmienności, co o „...umiejętność pokonywania tych różnic, budowania komunikacyjnych mostów pozwalających na kreatywne poszukiwanie zdolności wzajemnego zrozumienia, a następnie porozumienia, a więc obszarów współpracy, empatii i efektywnego uczenia się”³⁸⁸. Rolą tak rozumianej edukacji staje się zatem rozbudzanie i pogłębianie szacunku dla „innych” oraz rozumienia różnorodności nie jako źródła dysfunkcji społecznych, ale przede wszystkim jako źródła rozwoju życia społecznego³⁸⁹.

Edukacja międzykulturowa obejmuje J. Nikitorowicza „wszelkie procesy formalnej i nieformalnej edukacji mającej wpływ na kształtowanie zasad i postaw otwartych interakcji między przedstawicielami różnych kultur, w efekcie nabycie umiejętności dialogowego rozwiązywania konfliktów i urzeczywistniania pokojowego współistnienia”³⁹⁰. Podkreśla on także, że edukacja międzykulturowa przygotowuje do życia i współdziałania w warunkach wielokulturowości: „(...) rozszerza zakres swoich oddziaływań na autochtonów i grupy większościowe, cudzoziemców i grupy mniejszościowe, obejmuje dzieci, młodzież, dorosłych w procesie kształcenia szkolnego i ustawicznego”³⁹¹.

Mirosław Sobecki proponuje, aby przez edukację międzykulturową „rozumieć wszystkie te oddziaływania, które dotyczą kultur i ich elementów, będących w stanie interakcji (dyfuzji bądź interferencji) oraz zmierzają do takiego kreowania aktów pedagogicznych, że ich efektem jest powstawanie właściwych postaw jednostek i grup wobec odmienności kulturowej oraz świadome, refleksyjne zakorzenienie we własnym dziedzictwie kulturowym”³⁹². Tożsamość kulturowa osób korzystających z pomocy społecznej, jako

³⁸⁷ D. Markowska, *Komunikowanie międzykulturowe a wizerunek odmiennego* (materiały z 17. Międzynarodowego Sympozjum Naukowego Studentów i Młodych Pracowników Nauki), Wyższa Szkoła Inżynierska w Zielonej Górze, Zielona Góra, kwiecień 1995.

³⁸⁸ S. Jaskuła, L. Korporowicz, *Międzykulturowa kompetencja komunikacyjna jako transgresja*, Pogranicze. Studia społeczne 2013, Tom XXI, s. 134.

³⁸⁹ Tamże.

³⁹⁰ J. Nikitorowicz, *Edukacja regionalna i międzykulturowa*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2009, s. 502.

³⁹¹ Tamże, s. 279.

³⁹² M. Sobecki, *Kultura symboliczna a tożsamość. Studium tożsamości kulturowej Polaków na Grodzieńszczyźnie z perspektywy edukacji międzykulturowej*, Wydawnictwo Uniwersyteckie Trans Humana, Białystok 2007, s. 27.

„specyficzna forma tożsamości społecznej przejawiająca się we względnie trwałej identyfikacji indywidualnej lub grupowej z określonymi wartościami kulturowymi (idee, przekonania, poglądy, postawy itp.)”³⁹³, może mieć ogromne znaczenie dla budowania relacji, gotowość osób wspomaganych do współpracy z pracownikiem socjalnym w celu zmiany swojej sytuacji życiowej i odzyskania zdolności do samodzielnego zaspokajania potrzeb własnych i rodziny. Dlatego w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo nieodzowna jest wiedza na temat różnic kulturowych dotyczących wartości, które kierują zachowaniem człowieka, norm, jakim członkowie danej grupy się podporządkowują, sposobach zachowania, wyrażania emocji, sposobach komunikacji, stosunku do władzy, płci, podejścia do pracy zarobkowej, wychowania dzieci, relacji małżeńskich czy zasad komunikacji uznawanych w danej grupie kulturowej za słuszne i obowiązujące.

Z uwagi na zróżnicowanie kulturowe klientów pomocy społecznej, celowe i pożądane wydaje się zatem, aby edukacja międzykulturowa była elementem programu kształcenia zawodowego do pracy socjalnej. W kontekście pracy socjalnej, jednym z celów edukacji międzykulturowej winno być „ukształtowanie właściwych postaw wobec odmienności kulturowej zbudowanych na bazie samoakceptacji i zakorzenienia w obrębie własnej kultury”³⁹⁴, gdyż „...edukacja międzykulturowa w sposób szczególny ujawnia sens swego istnienia w warunkach intensywnej dyfuzji kulturowej, w sytuacji spotkania, przenikania się i konfrontacji kultury różnych grup”³⁹⁵.

4.2.2. Komunikacja międzykulturowa w ujęciu teoretycznym

Komunikowanie międzykulturowe wymaga od interlokutorów świadomości, że społeczności ludzkie i jednostki w odmienny sposób postrzegają i organizują świat, korzystając przy tym z kodów i skryptów kulturowych o charakterze werbalnym i niewerbalnym. M. Sobecki podkreśla nierozzerwalność związku kultury z komunikacją, co „wynika także z funkcjonalnego i kontekstualnego spojrzenia na dany przekaz. „Kontekst staje się tym hasłem, pod którym treści socjokulturowe mogą spełniać rolę mediatora w procesach tworzenia i interpretowania aktów komunikacji”³⁹⁶. Kontekst jest to świat

³⁹³ J. Nikitorowicz, *Edukacja regionalna...*, op. cit., s. 517.

³⁹⁴ M. Sobecki, *Kultura symboliczna ...*, op. cit., s. 35

³⁹⁵ Tamże, s. 24.

³⁹⁶ A. Duszak, *Tekst, dyskurs, komunikacja międzykulturowa*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 1998, s. 243

wypełniony ludźmi tworzącymi przekazy – ludzie ci mają społeczną, kulturową i indywidualną tożsamość, dysponują też w miarę trwałymi przekonaniami, celami, pragnieniami oraz wiedzą, ale wchodzą między sobą w kontakty społeczne w określonych czasoprzestrzennie sytuacjach. Stąd tak ważna rola kontekstu. Tworzą go tak wiedza kognitywna o rzeczywistości pozajęzykowej, jak i znajomość społeczno-kulturowych uwarunkowań procesów porozumiewania się³⁹⁷.

Spośród różnych typów definicji teorii komunikowania się, w dalszej części niniejszej pracy, przedstawione są wybrane ujęcia, ważne z perspektywy realizowanych badań. Kultura ma znaczący, o ile nie decydujący, wpływ na jakość i przebieg interakcji. Oddziałuje na każdy z elementów procesu komunikacji – na nadawcę, kanał i odbiorcę, od czego w rezultacie zależy efekt całego procesu. W przypadku spotkania osób z różnych kultur, rozmówcom trudniej jest skupić się na treści wysyłanych i odbieranych komunikatów, ponieważ przy kodowaniu i dekodowaniu tychże komunikatów stosują oni różne kody kulturowe. W wyniku tego komunikacja nie przebiega sprawnie i mogą wystąpić nieporozumienia oraz wzajemne negatywne oceny uczestników rozmowy, takie jak zarzucanie rozmówcy, że jest nieuprzejmy czy źle wychowany. Jest to model komunikowania się, w którym komunikacja rozumiana jest, jako proces negocjacji i wymiany znaczenia, w którym wiadomości, ludzie w kulturach i „rzeczywistość”, pozostają ze sobą w interakcjach, tak, aby mogło pojawić się znaczenie lub zrozumienie.

Według Edwarda T. Halla porozumiewanie się między ludzi zdeterminowane jest przez okoliczności towarzyszące sytuacji komunikacyjnej, które określa mianem kontekstu. Kontekst oznaczać może typ zachowań przyjęty w danej kulturze, wydarzenia poprzedzające sytuację komunikacyjną. „Kontekst sam w sobie nigdy nie ma jakiegoś szczególnego znaczenia, chociaż znaczenie komunikatu zawsze uzależnione jest od kontekstu, w jakim owe informacje zostają przekazane”³⁹⁸. Konsekwencją takiego podejścia do komunikacji, było dokonanie przez Hall’a podziału na kultury wysokokontekstowe i niskokontekstowe. W kulturach wysokokontekstowych, większa część informacji zakodowana jest w kontekście fizycznym, gdzie większe znaczenie komunikacyjne mają kody niewerbalne, np. dystans fizyczny, język ciała, symbolika kolorów lub „zinternalizowany przez jednostki katalog zasad, wartości, ról. Należą do nich kultury Dalekiego Wschodu (japońska, chińska,

³⁹⁷ Tamże, s. 68.

³⁹⁸ E. T. Hall, *Poza kulturą*, Wyd. I, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1984, s. 122.

koreańska, arabska)³⁹⁹. Sama treść bezpośredniego, zakodowanego przekazu, często może zawierać bardzo niewiele informacji. W komunikacji wysokokontekstowej ważna jest forma komunikacji, szczególne znaczenie ma przekaz niewerbalny. Istotne są m.in. gesty, ton głosu i mimika. Informacje przekazywane są nie wprost i nie bezpośrednio. Zachowania w trakcie aktu komunikacyjnego są bardziej formalne. Znaczenie komunikacyjne ma pozycja interlokutorów, reputacja, wiek i status społeczny. Od stron oczekuje się wiedzy dotyczącej poruszanych w rozmowie tematów oraz określonych reakcji, czasami wręcz rytualnych zachowań. Prośba słuchacza o wytłumaczenie niezrozumiałych kwestii odebrana może być jako nietakt, a nawet jako obraza.

W kulturach niskokontekstowych znaczenie ma język, treść informacji. Przekazywanie znaczącej części informacji odbywa się drogą komunikatów werbalnych lub innych wyraźnych znaków. Tak zwane komunikowanie „wprost” jest charakterystyczne kultur wielu krajów Europy Zachodniej czy Ameryki Północnej. Od rozmówców oczekuje się jasności, jednoznaczności i precyzji wypowiedzi. Relacje komunikacyjne pomiędzy rozmówcami są mniej formalne w porównaniu z kulturą wysokokontekstową, interlokutorzy nie unikają tematów drażliwych, trudnych, przekonują do swoich racji.

Wrażliwość międzykulturowa, pojmowana jako świadomość występowania różnic kulturowych, ich zauważanie i umiejętność ich interpretacji w różnych sytuacjach zawodowych w obszarze pracy socjalnej stanowi fundamentalny element kompetencji komunikacyjnych pracowników socjalnych. Wrażliwość międzykulturową i jej rozwijanie Milton J. Bennett przedstawił w formie modelu, który opisuje coraz większy wzrost kompetencji w relacjach międzykulturowych, w miarę, jak doświadczanie różnicy kulturowej przez jednostkę staje się coraz bardziej złożone. Zaproponowany przez badacza model rozwoju wrażliwości międzykulturowej⁴⁰⁰ ewoluuje i ma charakter procesu przechodzącego przez kilka faz, od postawy etnocentryzmu do etnorelatywizmu. Postawa etnocentryczna oznacza, że grupa własna, jej system wartości, normy, zwyczaje są oceniane jako właściwe, dobre i powinny być jedynie obowiązującymi w świecie. Jednostka jest przekonana, o wyższości własnej kultury nad innymi, afirmuje obyczajowość wynikającą z własnej kultury, interpretuje i ocenia zdarzenia, innych ludzi i ich zachowania przez pryzmat

³⁹⁹ M. J. Zajączkowska, *Komunikacja międzykulturowa w okręgu przygranicznym*, [w:] T. Łoś-Nowak, A. Dudek (red.), *Poziomy aktywności Polski w środowisku międzynarodowym*, Seria wydawnicza PWSZ w Legnicy: Materiały konferencyjne, Legnica 2002, s. 7.

⁴⁰⁰ J.M., Bennett, M.J. Bennett, *Developing intercultural sensitivity. An Integrative Approach to Global and Domestic Diversity*, [w:] D. Landis, J. M. Bennett, M. J. Bennett (red.), *Handbook of Intercultural Training*, Edc. 3., SAGE Publications, Inc, London, New Delhi 2003, s. 155.

własnych standardów, a własna kultura stanowi punkt odniesienia przy opisie i ocenie kultur innych grup społecznych. Etnorelatywizm (relatywizm kulturowy) to postawa będąca przeciwieństwem etnocentryzmu. Cechuje ją otwartość na poznawanie i rozumienie innych kultur według właściwych im kategorii i wartości.

W każdej z faz rozwoju wrażliwości Bennett wyróżnił kolejne, następujące po sobie etapy. W fazie etnocentryzmu jest to zaprzeczenie istnienia różnicy kulturowej, następnie obrona przed różnicą kulturową i minimalizacja różnicy kulturowej, natomiast faza etnorelatywizmu obejmuje akceptację różnicy kulturowej, adaptację i integrację. Podstawą tego modelu jest przyjęcie założenia, że ludzie posiadają różne kompetencje umożliwiające efektywne wchodzenie w interakcje z przedstawicielami innych kultur. Kompetencje te, zdolności i umiejętności można nabywać i rozwijać poprzez poszerzanie swojej wiedzy o innych kulturach, wartościach, skryptach kulturowych, schematach poznawczych, itd., ale przede wszystkim poprzez refleksję nad własnym postępowaniem w kontaktach międzykulturowych i modyfikując własnych zachowań w kontaktach z przedstawicielami kultury identyfikowanej jako obca, inna niż własna⁴⁰¹.

Milton J. Bennett i Janet M. Bennett podkreślają wagę nastawienia do komunikacji w kontakcie międzykulturowym, gdyż żadne zachowanie „nie istnieje niezależnie od myśli i emocji”, a świadomość działania w kontekście kulturowym zwykle wiąże się ze świadomością i znajomością własnej kultury (kulturowa samoświadomość)⁴⁰². Definiując pojęcie kompetencji międzykulturowej, jako umiejętności efektywnej komunikacji międzykulturowej w różnych sytuacjach, odnoszących się odpowiednio do różnych kontekstów kulturowych, badacze podkreślają, że jest to triada, na którą składają się wiedza, postawa i zachowania. Te elementy muszą współdziałać, aby nastąpił rozwój kompetencji⁴⁰³.

Spośród wielu teorii dotyczących komunikacji międzykulturowej na szczególną uwagę zasługuje teoria orientacji kulturowej George’a A. Bordena, która opisuje uwarunkowania i przebieg poszczególnych faz aktu komunikacyjnego za pomocą tzw. aksjomatów: aksjomat komunikacji, systemowy, kompetencji kulturowej, wartości oraz aksjomat poznawczy⁴⁰⁴. Są one ze sobą ściśle powiązane i wyjaśniają czynniki warunkujące skuteczne i nieskuteczne komunikowanie się w środowisku międzykulturowym.

⁴⁰¹ Tamże, s. 147-165.

⁴⁰² Tamże., s. 148.

⁴⁰³ Tamże, s. 149.

⁴⁰⁴ G. A. Borden, *Orientacja kulturowa. Teoria służąca rozumieniu i badaniom komunikacji międzykulturowej*, [w:] A. Kapciak, L. Korporowicz, A. Tysza (red.), *Komunikacja międzykulturowa. Zderzenia i spotkania*, Wydawnictwo Instytut Kultury, Warszawa 1996, s. 57 – 79.

Aksjomat komunikacji wyjaśnia, że proces komunikacji wymaga wzajemnej intencji uczestników do kontaktu i prowadzenia interakcji. Skuteczne komunikowanie się wymaga przede wszystkim tego, aby interlokutorzy chcieli komunikować się w ogóle. Intencja komunikacji według Bordena, oznacza gotowość uczestników do kodowania, artykulacji i dekodowania znaczeń. Chęć nawiązania kontaktu, gotowość do rozmowy, postawa otwartości na komunikaty drugiej strony, ma elementarne, podstawowe znaczenie dla pracy socjalnej. Dotyczy to zarówno pracownika socjalnego, jak i osoby czy rodziny wspomaganej, beneficjentów pomocy społecznej.

Rozumienie procesu komunikacji międzykulturowej uzależnione jest od rozumienia granic systemu komunikacji ustanowionego przez komunikujące się osoby. Jest to drugi aksjomat teorii orientacji kulturowej Bordena, który wskazuje na trzy typy granic w ludzkiej komunikacji, za jakie uważa granice osobiste, sytuacyjne i kulturowe. Aby proces komunikacji przebiegał właściwie, strony muszą mieć świadomość wzajemnych ograniczeń komunikacyjnych dotyczących cech osobowościowych, psychofizycznych, stanu wiedzy, znajomości języka, wieku (granice osobiste), sytuacyjnych (celowość, ograniczenia techniczne i miejsca, liczba uczestników) i kulturowych (ograniczenia związane z tożsamością). Proces komunikacji między stronami odmiennymi kulturowo wymaga wzajemnego uznawania i rozumienia norm, wartości i modeli zachowań właściwych kulturze własnej i tej identyfikowanej jako kultura obca. Ważne jest także, aby orientować się, co w danej kulturze stanowi tzw. *tabu*, co jest dopuszczalne, co jest zakazane, a co obojętne⁴⁰⁵. Anna Dąbrowska uważa, że *tabu* „jest zjawiskiem kulturowym obejmującym wszystko to, co jest objęte zakazem społecznym (czasem również prawnym); są to zachowania, których nie należy praktykować, i tematy, jakich nie należy poruszać w danej społeczności (nie wypada o nich mówić), ponieważ są uznawane za wstydlive, niebezpieczne lub niemoralne”⁴⁰⁶. Zakaz poruszania pewnych tematów autorka nazywa *tabu komunikacyjnym*.

Posiadanie kompetencji kulturowej jest warunkiem skutecznej komunikacji, jest ona niezbędna w procesie komunikacji przy właściwym odczytywaniu komunikatu, zachowań werbalnych i niewerbalnych, interpretacji znaków i symboli własnej kultury i kultury odbiorcy komunikatu. Trzeci aksjomat teorii Bordena wskazuje na dwa wymiary kompetencji

⁴⁰⁵ A. Dąbrowska, *Zmiany obszarów podlegających tabu we współczesnej kulturze*, Acta Universitatis Wratislaviensis. Język a kultura 2008, Tom 20, No 3060, s. 175.

⁴⁰⁶ Tamże, s. 173 – 196.

kulturowej – na kompetencje dotyczące wiedzy oraz na kompetencje dotyczące umiejętności. Wiedza nabywana, zarówno przez uczenie się naturalne, przypadkowe, jak i wiedza zdobyta w toku zorganizowanego i świadomego kształcenia, umożliwia rozumienie zachowań komunikacyjnych osób należących do odmiennej kultury. Natomiast umiejętność, to dająca się zaobserwować zdolność do zachowania się w sposób właściwy dla kultury odmiennej, dla kultury *Innego*. To behawioralny aspekt kompetencji kulturowej.

Czwarty aksjomat teorii orientacji kulturowej Bordena dotyczy obszaru norm i wartości uznawanych w danej kulturze. Rozumienie komunikacji międzykulturowej jest uzależnione od tego, w jakiej mierze rozumiemy system wartości właściwy własnej kulturze oraz system wartości właściwy kulturze odbiorcy komunikatu. Jednostki oceniają wartości własnej i obcej kultury, posługując się wiedzą, przekonaniami i stereotypami. Ważna jest umiejętność odrzucenia nieprawdziwych obrazów drugiej kultury i przyswojenia aktualnych - generowanych w procesie komunikacji. Autor podkreśla różnice pomiędzy wiedzą na temat norm i wartości obowiązujących w określonej kulturze, a wiedzą dotyczącą tego, jak te wartości są operacjonalizowane przez członków kultury, jak to jest realizowane w życiu społecznym danej grupy (np. kwestia równości płci, swobody praktyk religijnych, kwestia dostępu do władzy, stosunku do prawa stanowionego).

Komunikowanie się jest procesem poznawczym, a skuteczne komunikowanie się wymaga rozumienia przebiegu procesów poznawczych własnych, jak i przebieg procesu poznawczego osoby, z którą się komunikujemy. Ten ostatni, piąty aksjomat teorii orientacji kulturowej głosi, że komunikacja międzykulturowa zależy od tego, w jaki sposób strukturalizujemy i wykorzystujemy wiedzę (przetwarzamy informacje) o innej kulturze. Chodzi tu o sposób łączenia informacji, faktów, zdarzeń, związanych kulturą drugiej strony, wynikający z umiejętności myślenia asocjacyjnego i abstrakcyjnego rozumowania stron procesu komunikacyjnego w kategoriach poznawczych właściwych danej kulturze – kulturze nadawcy i kulturze odbiorcy.

Z pierwszym aksjomatem teorii orientacji kulturowej Bordena, podkreślającym, iż proces komunikacji wymaga wzajemnej intencji uczestników do kontaktu i prowadzenia interakcji, intencji rozumianej, jako psychiczna gotowość uczestników do komunikacji, kodowania, artykulacji i dekodowania znaczeń, koresponduje pojęcie dystansu społecznego, rozumianego, jako „preferencje jednostki do wchodzenia w relacje społeczne o różnej

bliskości z przedstawicielami innych grup społecznych”⁴⁰⁷. Teoria dystansu społecznego Roberta E. Parka rozwinięta została przez Emory’ego Bogardusa, który stworzył na jej podstawie narzędzie do badania dystansu społecznego, wskazującego między innymi na gotowość nawiązywania relacji interpersonalnych z „obcymi”, „innymi”, akceptację i tolerancję odmienności etnicznej, narodowej, religijnej, rasowej, itp.⁴⁰⁸. Narzędzie to, zwane „skalą Bogardusa”, jest adaptowane i modyfikowane przez badaczy od ponad 90 lat. Wykorzystywane jest w szczególności w celu określenia, do jakiego stopnia bliskości w interakcji jesteśmy w stanie dopuścić *Innego*. W niniejszych badaniach, skala Bogardusa została wykorzystana w celu określenia stopnia gotowości pracowników socjalnych do komunikacji, interakcji i intencji do nawiązywania bliskiego kontaktu z osobami odmiennymi kulturowo.

4.2.3. Kompetencja międzykulturowa i jej znaczenie dla komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej

Kompetencja międzykulturowa to według Alexandra Thomasa zdolność do dostrzegania i szanowania u samego siebie jak i u innych osób uwarunkowań kulturowych, które mogą wpływać (lub wpływają) na postrzeganie, odczuwanie czy zachowanie ludzkie w różnych sytuacjach społecznych⁴⁰⁹. To także umiejętność ich wykorzystania do wzajemnego dopasowania się, współpracy, z pełną tolerancją i świadomością, że ludzie korzystają z różnych wzorów komunikowania się, tworzenia i interpretacji otaczającej rzeczywistości.

Teoria uczenia się (rozwijania) kompetencji międzykulturowej Thomasa wskazuje na trzy obszary rozwijania kompetencji: kognitywny, afektywny i zachowawczy. Stosunkowo najłatwiej jest rozwijać kompetencję międzykulturową w obszarze wiedzy, trudniejsze zaś może być zgłębianie wiedzy o sobie i uświadomienie sobie własnego kulturowego oprogramowania, własnych norm, wartości, którymi się kierujemy i które determinują nasz ogląd rzeczywistości jak mentalny filtr. Rozwój kompetencji międzykulturowej na poziomie

⁴⁰⁷ A. Wójcik, *Dystans społeczny wobec mniejszości etnicznych i jego przyczyny*, [w:] *Uprzedzenia etniczne w Polsce. Raport z ogólnopolskiego sondażu Polish Prejudice Survey 2009*, Centrum Badań nad Uprzedzeniami, Wydział Psychologii Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2009, s. 22.
http://cbu.psychologia.pl/uploads/aktualnosci/raport_PPS_final.pdf, [10.01.2016]

⁴⁰⁸ Ł. Łotocki, *Miedzy swojskością a obcością? Imigranci z Armenii w Polsce*, Instytut Polityki Społecznej Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2008, s. 28.

afektywnym oznacza doskonalenie umiejętności radzenia sobie ze stresem i innymi negatywnymi emocjami pojawiającymi się w kontaktach międzykulturowych.

Według Young Yun Kim, kompetencja międzykulturowa obejmuje trzy wymiary⁴¹⁰, które stanowią elementy postawy: wymiar poznawczy (język, znaki, symbole, wartości, normy, kody niewerbalne, wiedza), wymiar afektywny (motywacja, emocje, postawa) i wymiar behawioralny (np. umiejętność zachowania się zgodnie z regułami kultury postrzeganej jako odmiennej). W udanym kontakcie międzykulturowym ważne jest szanowanie różnic i granic osobistych. Okazywanie autentycznego szacunku dla obcej kultury i wyrażenie gotowości do jej bliższego poznania ułatwia poprawne relacje w międzykulturowych kontaktach interpersonalnych. Nie oznacza to jednak sprzeniewierzenia się wartościom i normom własnej kultury.

Obok kompetencji kulturowej, w pedagogice i psychologii funkcjonuje pojęcie międzykulturowego uczenia się. Według A. Thomasa uczenie się międzykulturowe „zachodzi wówczas, kiedy w kontakcie z inną kulturą osoba dąży do zrozumienia charakterystycznych dla tej kultury systemów postrzegania i interpretacji, myślenia, wartości i działania, zintegrowania ich z własnym systemem orientacji i wykorzystania ich w obcej kulturowo przestrzeni. Międzykulturowe uczenie się prowadzi – poza rozumieniem obcego systemu kultury – do refleksji nad własnym systemem kulturowym”⁴¹¹. Efektem międzykulturowego uczenia się może być nie tylko rozwój kompetencji międzykulturowej jednostki. Następuje w tym procesie również „kształtowanie jej tożsamości kulturowej i bardziej świadoma identyfikacja z kulturą pochodzenia oraz umiejętność krytycznego ujęcia dominujących w niej wzorów kulturowych”⁴¹².

Niemieccy badacze zajmujący się problemem kompetencji międzykulturowej w pracy socjalnej w środowisku wielokulturowym (Wolf R. Leenen, Andreas Groß, Harald Grosch), wyróżnili cztery komponenty kompetencji międzykulturowej:

- 1) kompetencje osobowościowe: wytrwałość (stałość), elastyczność poznawcza, tolerancja, odporność emocjonalna, niezależność myślenia;

⁴⁰⁹ A. Thomas, *Interkulturelle Kompetenz – Grundlagen, Probleme und Konzepte*. „Erwägen Wissen Ethik - Streitforum für Erwägungskultur” 14/2003, s. 137-228.

⁴¹⁰ Por. B. Ociepka, *Komunikowanie międzynarodowe*, Wydawnictwo Astrum, Wrocław 2002 s. 13 – 23.

⁴¹¹ A. Thomas, *Psychologie interkulturellen Lernens und Handelns*, [w:] A. Thomas (red.), *Kulturvergleichende Psychologie*, Verlag für Psychologie, Göttingen 1993, s. 382.

⁴¹² K. Stankiewicz, A. Żurek, *Międzykulturowe uczenie się na kursie języka polskiego jako obcego*, [w:] I. Koutny, P. Nowak (red.), „Język Komunikacja Informacja” 2011, nr 6, s. 190.

- 2) kompetencje społeczne: zdolność do podejmowania ról i perspektywy partnera interakcji, zdolność do nawiązywania satysfakcjonujących relacji dla wszystkich stron interakcji;
- 3) kompetencje specyficzne i specjalistyczne: umiejętności językowe, wcześniejsze doświadczenia międzykulturowe, wiedza specjalistyczna (fachowa);
- 4) ogólne kompetencje międzykulturowe: wiedza i świadomość wpływu kultury na myślenie, postawy i działanie, znajomość mechanizmów komunikacji międzykulturowej, znajomość procesów akulturacji, wiedza na temat różnic kulturowych i ich ogólnego znaczenia⁴¹³.

Ich zdaniem, braki w zakresie kompetencji międzykulturowych pracowników socjalnych niosą dla praktyki pracy socjalnej ryzyko zakłócenia relacji, percepcji, fałszywych atrybucji, błędnej diagnozy i niewłaściwych interwencji socjalnych oraz lekceważenie tożsamości społeczno - kulturowej osób wspomaganych.

Według Domana Lumy na świadczenie przez pracowników socjalnych kulturowo kompetentnej usługi społecznej, jaką jest praca socjalna, składają się cztery elementy: „akceptacja i szacunek dla różnic kulturowych, analiza własnej tożsamości kulturowej i uprzedzeń, świadomość dynamiki różnic u klientów etnicznych oraz uznanie potrzeby dodatkowej wiedzy, badań i zasobów do pracy z klientami”⁴¹⁴. Warunkiem osiągnięcia pewnej kompetencji kulturowej, obok wiedzy i umiejętności, jest odpowiedni poziom samoświadomości własnych przekonań, wartości, uprzedzeń wynikających z własnej kultury i tego, że własna kultura wpływa na relacje z innymi. Co więcej, niektórzy badacze uznają samoświadomość za centralny komponent kompetencji kulturowej i kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Podważają także możliwość „zawieszania” własnych wpływów kulturowych i zachowania neutralności w pracy z klientami⁴¹⁵, gdyż własna kultura pracownika socjalnego, jego tożsamość kulturowa determinuje jego relacje pomocowe, a „korzystanie z własnego *ja* stanowi kulturowy aspekt tożsamości i jest postrzegane jako kluczowe w tych profesjonalnych interakcjach”⁴¹⁶. Kontakty pomiędzy przedstawicielami różnych kultur wiążą się nieuchronnie z konfliktem, ponieważ „są nieustannym oscylowaniem pomiędzy dwoma mechanizmami wprawiającymi w ruch życie społeczne

⁴¹³ W. R. Leenen, A. Groß, H. Grosch, *Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit*, [w:] G. Auerheimer (red.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität*, Aufl. 4., Springer VS, Wiesbaden 2013, s. 115.

⁴¹⁴ cyt. za P. Sundar, *Multikulturalizm...*, op. cit. s. 144 - 145

⁴¹⁵ M. C. Yan, Y.-L. R. Wong, *Rethinking Self-Awareness in Cultural Competence: Toward a Dialogic Self in Cross – Cultural Social Work*, „Families in Society”, Apr-Jun 2005, 86/ 2, s. 181 -188.

⁴¹⁶ P. Sundar, *Multikulturalizm...* op. cit, s. 145.

– współpracą z innymi oraz dzieleniem społecznego świata na „swoich” i „obcych”. W obliczu tych dwóch potężnych mechanizmów społecznych kompetencje międzykulturowe mogą być postrzegane jako most rozpięty pomiędzy sprzecznymi, niekomplementarnymi sposobami bycia w świecie”⁴¹⁷.

O wadze kompetencji międzykulturowej i jej znaczeniu dla profesjonalnych działań pracowników socjalnych, może świadczyć fakt, że w USA kompetencja kulturowa i międzykulturowa zostały uznane za standard etycznego postępowania w praktyce zawodowej pracowników socjalnych. Kodeks etyczny National Association of Social Workers (USA) w rozdziale „*Standardy etyczne*”, w pkt. 1.05 *Kompetencja kulturowa i różnorodność społeczna (Cultural Competence and Social Diversity)* wskazuje między innymi, że pracownicy socjalni powinni posiadać wiedzę o znaczeniu kultury dla człowieka i jej wpływie na jego zachowanie i funkcjonowanie w społeczeństwie. Powinni także posiadać wiedzę o kulturze swoich klientów i świadczyć usługi socjalne w sposób kompetentny kulturowo, uwzględniając tzw. kwestie wrażliwe dla klientów pochodzących z różnych kultur. Kodeks etyczny pracowników socjalnych w USA nakłada także na pracowników obowiązek zdobywania wykształcenia, doskonalenia zawodowego w tym obszarze, aby rozumieli naturę różnorodności społecznej i mechanizmy dyskryminacji ze względu na rasę, pochodzenie etniczne, narodowość, kolor skóry, płeć, orientację seksualną, tożsamość płciową i jej wyrażania, wiek, stan cywilny, przekonania polityczne, religię, status imigracyjny, niepełnosprawność fizyczną lub psychiczną⁴¹⁸.

W Polsce kompetencje kulturowe i międzykulturowe nie są traktowane jako obowiązkowy komponent kompetencji zawodowych pracowników socjalnych. *Kodeks Etyczny Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych* nie zawiera treści odnoszących się do pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo ani do kompetencji kulturowych (międzykulturowych) poza zobowiązaniem „do równego traktowania klientów bez względu na wiek, płeć, stan cywilny, orientację seksualną, narodowość, wyznanie, przekonania polityczne, stan zdrowia, rasę, kolor skóry oraz inne preferencje i cechy osobiste”⁴¹⁹. Równe traktowanie nie oznacza bowiem, że usługa socjalna, w tym praca socjalna, będzie świadczona w sposób kompetentny kulturowo.

⁴¹⁷ K. Gajek, *Kompetencje międzykulturowe jako element kultury współczesnej organizacji – dylematy teorii i praktyki*, „Problemy Zarządzania” 2011, vol. 9, nr 2 (32), s. 205.

⁴¹⁸ Tłum. własne, *Code of Ethics of the National Association of Social Workers*, Approved by the 1996 NASW Delegate Assembly and revised by the 2008 NASW Delegate Assembly, <http://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp>; [14.05.2015]

4.3. Kompetencje do komunikacji międzykulturowej jako kluczowe kompetencje zawodowe pracownika socjalnego do pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo

W komunikacji z osobami odmiennymi kulturowo pracownik socjalny powinien mieć świadomość barier komunikacyjnych, które mogą wystąpić i ograniczyć, a nawet uniemożliwić nawiązanie pozytywnych relacji z osobą (rodziną) wspomaganą. LaRay M. Barna wymienia wśród barier kulturowych w komunikacji zakładanie podobieństwa, różnice językowe, błędne interpretacje sygnałów niewerbalnych, stereotypy i uprzedzenia, skłonność do formułowania sądów wartościujących oraz wysoki poziom lęku lub napięcia⁴²⁰.

Zakładanie podobieństwa kulturowego to przyjęcie założenia, że wszyscy rozmówcy są jednakowi i posługują się takim samym kodem kulturowym, co prowadzi do zakłóceń lub nawet uniemożliwia komunikację. Komunikacja jest wytworem kultury i jej reguły w danych kulturach różnią się. Różnice językowe, niedostateczna znajomość języka są barierami w komunikacji. Uniemożliwiają one uczestnikom interakcji komunikację werbalną. Istotne jest zatem, by interlokutorzy posługiwali się biegle językiem zrozumiałym dla każdej z osób biorącej udział w procesie komunikacji i aby tak samo odczytywali i interpretowali wypowiedzi. Uzgadnianie i doprecyzowanie znaczenia komunikatu pozwala na uniknięcie nieporozumień. Nawet, kiedy mówimy w tym samym języku, mogą wystąpić nieporozumienia. „Podstawowy błąd, jaki popełniamy, kiedy myślimy o języku, to przekonanie, że użycie słów i ich znaczenie jest ustabilizowane i ludzie używają słów zawsze w ten sam sposób”⁴²¹.

Kolejną barierą komunikacyjną są błędne interpretacje sygnałów niewerbalnych. Pomimo pewnych podobieństw w wyrażaniu stanów emocjonalnych i reakcji poprzez podobne odruchy, język ciała, gesty i mimika, różnią się one w zależności od kultury. Ich

⁴¹⁹ Dział II. *Odpowiedzialność etyczna pracownika socjalnego wobec klienta*, pkt. 2. *Kodeksu Etycznego Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych*, [w:] T. Kamiński, *Etyka pracownika socjalnego*, Centrum Szkoleniowo -Wydawnicze AV, Częstochowa 2003, s. 128.

⁴²⁰ Podaję za: D. Matsumoto, L. Juang, *Psychologia międzykulturowa*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007, s. 359–360.

⁴²¹ M. Szopski, *Komunikowanie międzykulturowe...*, op. cit., s. 87.

znaczenie jest uwarunkowane kulturowo, co może rodzić trudności interpretacyjne. Natomiast bariera, określana jako skłonność do formułowania sądów wartościujących, wynika z odmienności uznawanych norm i wyznawanych wartości, co w konsekwencji może skłaniać do formułowania niepocholebnych sądów na temat osób z innych kultur.

Wysoki poziom lęku lub napięcia stanowi barierę w komunikacji, ponieważ kontakty z osobami spoza rodzimej kultury u niektórych osób wiążą się z wyższym poziomem stresu i lęku, niż w przypadku interakcji z osobami w obrębie własnego kręgu kulturowego. Gdy osiągają one zbyt wysoki poziom, powodują dysfunkcję procesów poznawczych i zniekształcenie zachowań, sprzyjają uleganiu stereotypom, prowadzą do uproszczonych i niepocholebnych ocen innych ludzi.

Stereotypy są użyteczne w dokonywaniu szybkich kategoryzacji, bywają jednak krzywdzące i nieprawdziwe dla osób postrzeganych przez pryzmat stereotypu, jako uogólnionego wyobrażenia na temat cech psychicznych, fizycznych i osobowościowych ludzi z danego kraju, kręgu kulturowego, itp. Stereotypy są przyczyną błędów komunikacyjnych, uniemożliwiają zachowanie obiektywizmu w postrzeganiu „Innych” oraz właściwe, zgodne z intencją nadawcy, odczytywanie wysyłanych do nas komunikatów. Rodzą także konflikty i uprzedzenia. Nadmierne poleganie na stereotypach powoduje negatywne nastawienie do podjęcia komunikacji i nawiązania relacji. Elliot Aronson opisuje stereotyp, jako „generalizację odnoszącą się do grupy, w ramach której identyczne charakterystyki zostają przypisane wszystkim bez wyjątku jej członkom, niezależnie od rzeczywistych różnic między nimi.(...) Stereotypy i uprzedzenia są jednym z elementów utrudniających, a czasami wręcz uniemożliwiających komunikację, utrudniających relacje międzyludzkie”⁴²².

Bogdan Wojciszke postrzega stereotyp, „jako tradycyjnie rozumiany, nadmiernie uogólniony i uproszczony obraz określonej grupy społecznej, wyodrębnionej na podstawie łatwo dostrzeganey cechy (płeć, rasa, narodowość, klasa społeczna, zawód), zwykle podzielany przez większą zbiorowość ludzi”⁴²³, a Hanna Hamer wyodrębnia główne cechy stereotypu społecznego, jakimi są jej zdaniem prymitywne uproszczenia emocjonalne (brak zróżnicowanych emocji), uogólnianie (brak różnic między ludźmi w danej grupie, ludzie są traktowani jako masa) i odporność na zmiany. Jedną z cech stereotypu, według Hamer, jest jego dziedziczenie jako elementu kultury podzielanego w danej społeczności⁴²⁴, gdyż

⁴²² E. Aronson, T. D. Wilson, R. M. Alert, *Psychologia społeczna. Serce i umysł*, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 1997, s. 543.

⁴²³ B. Wojciszke, *Procesy oceniania ludzi*, Wydawnictwo NAKOM, Poznań 1991, s. 180.

⁴²⁴ H. Hamer, *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo DIFIN, Warszawa 2005, s. 142.

„uczymy się stereotypów, naśladować innych ludzi; wierzymy, że są prawdziwe, bo inni tak uważają; podzielamy je - bo chcemy być nagradzani za konformizm”⁴²⁵.

Krystyna Doroszewicz twierdzi, że owe schematy poznawcze, traktowane jako „stereotypy kulturowe lub też inaczej — stereotypy społeczne”⁴²⁶, nie mają czysto poznawczego charakteru, ale zawierają również element afektywny. Ciekawy pogląd w tej kwestii wyraził Ryszard Kapuściński, podkreślając, że „stereotyp - przez to, że bierze się nie z wiedzy, lecz z emocji - jest bardzo niebezpieczny. Utrudnia nam rzeczywiste dotarcie do drugiego człowieka, rzeczywiste zrozumienie jego racji — z tego względu jest takim bardzo rozpowszechnionym złem”⁴²⁷.

Według H. Hamer, stereotypy jako poznawanie innych „na skróty”, są związane z emocjami i dlatego są trudne do zmiany, gdyż posługiwanie się stereotypami stanowi jedną z cech systemu poznawczego człowieka⁴²⁸. Postrzeganie innych ludzi przez pryzmat stereotypów, w sytuacji spotkania przedstawicieli różnych kultur, może być przyczyną wzajemnych nieporozumień, konfliktów i może prowadzić do wrogości.

Problem stereotypowego postrzegania innej osoby, czy grupy, nabiera szczególnego znaczenia w pracy zawodowej, przede wszystkim w pracy socjalnej, kiedy stereotypowe postrzeganie osoby wspomaganej może prowadzić do niepełnej, powierzchownej diagnozy sytuacji osoby czy rodziny, do niechęci do kontaktu i mało empatycznej kulturowo, czy wręcz wrogiej postawy pracownika socjalnego w relacjach pomocowych. Może to być przyczyną sytuacji, w której już pierwszy kontakt będzie konfrontacją, a nie początkiem pozytywnej, pełnej zaufania relacji pomocowej pomiędzy pracownikiem a beneficjentem pomocy. Może także skutkować nieetycznymi i nieprofesjonalnymi zachowaniami pracownika socjalnego, od udzielania pomocy pozornej⁴²⁹, aż po działania mające znamiona przemocy instytucjonalnej⁴³⁰. Jak podkreśla Hans J. Schneider, „przemoc w instytucjach jest

⁴²⁵ Tamże, s.141.

⁴²⁶ K. Doroszewicz, *Co wiemy o stereotypach społecznych?*, [w:] E. Stanisławiak (red.), *Wybrane problemy psychologii społecznej*, Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 2004, s. 33.

⁴²⁷ R. Kapuściński, *Autoportret reportera*, Społeczny Instytut Wydawniczy ZNAK, Kraków 2004, s. 63.

⁴²⁸ H. Hamer, *Psychologia społeczna...*, op. cit, s. 141.

⁴²⁹ Por. D. Trawkowska, *Działania pozorne w pomocy społecznej – przejawy – mechanizmy – skutki*, „Przegląd Socjologiczny” 2009, Tom 58, nr 1, s. 129 – 147.

⁴³⁰ M. Ścierańska, opisując swoje doświadczenia w pracy socjalnej, przybliżyła własne rozumienie przemocy instytucjonalnej i definiuje pojęcie pomocy i przemocy instytucjonalnej: „...przez przemoc, rozumiem taką sytuację, kiedy zmuszam inną osobę do określonego zachowania, wykorzystując swoją przewagę. Stosując przemoc nie liczę się z wolą, argumentami, przekonaniem „ofiary”. Wobec tego, nawet działanie „dla dobra” drugiego człowieka, np. umieszczenie go w domu pomocy społecznej czy odebranie mu dziecka, bez jego zgody, też jest przemocą. Przez pomoc, rozumiem, działanie zgodne z wolą i intencją osoby, której pomagam, ale zgodne również z moimi własnymi przekonaniem. Jest to dokładanie własnej siły, możliwości i umiejętności do działania osoby, której pomagam. Pomocą nie jest więc wyręczanie, zmuszanie do czegoś, czy dawanie

powodowana przez samą instytucję (np. przez jej organizację i metody pracy) lub osoby w jej obrębie”⁴³¹.

Brak gotowości do nawiązania relacji, niechęć do kontaktu z „Innym” w relacjach zawodowych, lęk przed relacją interpersonalną, stereotypowe postrzeganie partnera relacji pomocowej, koncentrowanie się na podobieństwach kulturowych i ignorowanie różnic, brak wiedzy o kulturze osoby wspomaganej, jej symbolach, znakach, skryptach kulturowych, wartościach, zasadach, normach, które ona określa, w świetle literatury przedmiotu, może stanowić zagrożenie zarówno dla samego procesu komunikacji z klientem, jak i dla kształcenia i rozwijania kompetencji do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych, a w konsekwencji prowadzić do quasi- realizacji zadań w obszarze pracy socjalnej i skutkować pozorną pracą socjalną z tą grupą klientów.

Przyjmując, że komunikacja jest kluczową kompetencją pracownika socjalnego, od której zależy trafność diagnozy i ustalenie potrzeby interwencji socjalnej, skuteczność procesu pomagania w pracy socjalnej, rozumianej, jako wspieranie osoby wspomaganej, w celu odzyskania przez nią zdolności do jak najbardziej samodzielnego zaspokajania swoich potrzeb, stosownie do możliwości psychofizycznych osoby i rodziny, uprawnione wydaje się założenie, iż w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo kluczowe są kompetencje do komunikacji międzykulturowej. Jak podkreśla M. Sobecki, w związku z dynamizmem przemian społecznych i kulturowych w Polsce i w Europie, „sprawność w zakresie komunikacji międzykulturowej będzie wkrótce należała do grupy najistotniejszych kompetencji kluczowych”⁴³². Dotyczy to nie tylko pracowników socjalnych jako grupy zawodowej, ale także przedstawicieli innych profesji.

pieniędzy”. Ścierańska zwraca także uwagę na działania pozorne w pomocy społecznej: „... problemy przemocy w pomocy społecznej występują na różnych „poziomach”, oraz że co innego się „głosi”, a na co innego rzeczywiście zwraca uwagę. Dużo się mówi o pracy socjalnej, dawaniu wędki a nie ryby, podnoszeniu kwalifikacji pracowników. Natomiast kontrola ze strony przełożonych dotyczy głównie dokumentacji, terminowości w rozdysponowaniu środków oraz skarg ze strony podopiecznych, czyli w rzeczywistości wszystko kręci się wokół zapomóg”, M. Ścierańska, *Przemoc w pomocy społecznej*, http://www.frs.pl/docs/pwp_przemoc_w_pomocy_spolecznej_-_maria_scieranska.pdf, [15.08.2017]

Zdaniem M. Sobkowiaka „...sami pracownicy służb społecznych zdają sobie sprawę z tego, iż wykorzystując swoją przewagę nad klientem, swoją władzę i działając wbrew jego woli wyrządzają mu krzywdę, mimo iż odbywa się to „dla dobra” klienta. Zdając sobie sprawę z tego, że wykorzystują przemoc w celu rozwiązania problemu, ale niekoniecznie w celu udzielenia prawdziwej pomocy klientowi”, [w:] M. Sobkowiak, *Przemoc instytucjonalna w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej*, Publikatoria, Szczecin 2012, s. 5.

⁴³¹H. J. Schneider, *Przemoc w instytucjach*, [w:] B. Hołyst (red.), *Przemoc w życiu codziennym*, Polskie Towarzystwo Higieny Psychiczej, Agencja Wydawnicza Cinderella Books, Warszawa 1997, s. 131.

⁴³²M. Sobecki, *Komunikacja międzykulturowa w perspektywie pedagogicznej. Studium z pogranicza polsko-litewsko-białorusko-ukraińskiego*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2016, s. 281.

Rozdział V

Założenia metodologiczne badań własnych

W konstruowaniu założeń metodologicznych badań dotyczących kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej skorzystano ze wskazań badaczy⁴³³, którzy uważają, że na gruncie pedagogiki mamy do czynienia z różnymi podejściami badawczymi, które w dużym uproszczeniu można sprowadzić do dwóch głównych paradygmatów – normatywnego i impretatywnego⁴³⁴. Dla pedagogiki jako nauki, optymalne jest traktowanie tych paradygmatów jako uzupełniających się, a nie alternatywnych. Konsekwencją przyjęcia tego postulatu w podjętych badaniach jest wykorzystanie w doborze metod, technik i narzędzi badawczych zarówno strategii ilościowej, jak i strategii jakościowej.

5.1. Przedmiot i cele badań

„Badania pedagogiczne może w większym stopniu niż gdzie indziej określane są przez cele, jakim służą. Ich zadaniem jest zbadanie warunków niezbędnych do realizacji postulowanych stanów rzeczy. Mówiąc bardziej ogólnie - możemy uznać, że celem badań jest poznanie umożliwiające działanie skuteczne”⁴³⁵. Te zdania Tadeusza Pilcha najlepiej oddają cel podejmowanych badań na temat kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej. W tym kontekście, pod pojęciem „skutecznego działania” rozumie się zarówno działania instytucji odpowiedzialnych za kształcenie i doskonalenie zawodowe pracowników socjalnych, w szczególności w obszarze określania i osiągania efektów kształcenia, jak i działania samych pracowników socjalnych

⁴³³ Między innymi M. Łobockiego i T. Pilcha, por. M. Łobocki, *Metody i techniki badań pedagogicznych*, Wyd. 5., Wydawnictwo IMPULS, Kraków 2006; T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2010.

⁴³⁴ W. Łuszczuk, *Normatywny i interpretacyjny paradygmat w badaniach pedagogicznych*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas w Sosnowcu” 2008, Seria Pedagogika, nr 3, s. 25.

podejmowane dla zapewnienia „kulturowo kompetentnej usługi społecznej”⁴³⁶, jaką jest praca socjalna. Celem podjętych badań było uzyskanie danych na temat poziomu kompetencji pracowników socjalnych oraz czynników różnicujących te kompetencje. Celem była także identyfikacja ewentualnej luki kompetencyjnej pracowników w zakresie pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo i jednocześnie określenie obszaru doskonalenia zawodowego kadry pomocy społecznej w tym zakresie.

W związku z tym wyodrębniono w niniejszych badaniach szczegółowe cele eksploracyjne oraz cele praktyczne.

Cele eksploracyjne, diagnostyczne:

- 1) Zebranie materiału empirycznego pozwalającego uzyskać dane na temat kompetencji pracowników socjalnych do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo;
- 2) Zebranie materiału empirycznego umożliwiającego identyfikację ewentualnej luki kompetencyjnej, a tym samym potrzeb szkoleniowych pracowników socjalnych w obszarze pracy socjalnej z osobami wspomaganimi odmiennymi kulturowo;
- 3) Zbadanie świadomości pracowników socjalnych i kadry kierowniczej pomocy społecznej znaczenia kompetencji do komunikacji międzykulturowej dla skuteczności działań pomocowych w pracy socjalnej z osobami postrzeganymi, jako odmienne kulturowo oraz potrzeby ich kształcenia i doskonalenia;
- 4) Zbadanie związku pomiędzy kwalifikacjami pracowników socjalnych a ich kompetencjami do komunikacji międzykulturowej;
- 5) Zbadanie związku pomiędzy doświadczeniem zawodowym, stażem pracy w zawodzie pracownika socjalnego a poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej;
- 6) Zbadanie związku pomiędzy doświadczeniami pracowników socjalnych kontaktu ze środowiskiem wielo- i międzykulturowym a kompetencjami do komunikacji międzykulturowej.

Cele praktyczne:

- 1) Określenie potrzeb szkoleniowych pracowników socjalnych w obszarze rozwijania i doskonalenia kompetencji do komunikacji międzykulturowej w celu wsparcia pracy edukacyjnej instytucji zajmujących kształceniem formalnym i doskonaleniem zawodowym kadr w obszarze pracy socjalnej;

⁴³⁵ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych...*, op. cit., s. 35.

⁴³⁶ Por. P. Sundar, *Multikulturalizm...*, op. cit., s. 144 – 145.

- 2) Jako kontynuacja pracy doktorskiej, opracowanie na podstawie wyników badań i ich analizy elementów programu edukacyjnego z zakresu komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej dla studentów pracy socjalnej oraz pracowników instytucji pomocy społecznej.

5.2. Problemy i hipotezy badawcze

W niniejszych badaniach, przyjęto za Anthony Giddensem, że „problemem badawczym najczęściej jest brak wiedzy empirycznej na dany temat, który uznaje się za godny rozpoznania”⁴³⁷. T. Pilch zwraca uwagę na to, że sformułowanie i ustalenie problemu badawczego, czy raczej zespołu problemów, nie jest prostym zabiegiem werbalnym, sprowadzanym do precyzyjnego „rozbicia tematu na pytania, problemy”⁴³⁸, gdyż musi być spełnionych kilka warunków, aby zabieg ten uznać za metodologicznie poprawny. Podkreśla, że jednym z tych warunków jest to, aby sformułowane problemy wyczerpywały zakres naszej niewiedzy zawartej w temacie badań. Kolejnym i koniecznym warunkiem prawidłowego sformułowania problemów jest spełnienie wymogu zawarcia „wszystkich generalnych zależności między zmiennymi. Dzięki temu dość ściśle będziemy mieć wyznaczony zakres badanych zjawisk”⁴³⁹. Powołując się na Heliodora Muszyńskiego, wskazuje, iż problemy badawcze dotyczą własności „przedmiotów” oraz relacji łączących zmienne. „Pierwsze wywodzą się z pytań rozstrzygnięć, a odpowiedzi na nie jest definitywne i jednoznaczne *tak, nie, jest tak i tak*, itp. Drugie wywodzą się z pytań dopełnień i odpowiedzi na nie są złożone, wielowarstwowe i uwarunkowane”⁴⁴⁰. Aby uznać, że problem badawczy został sformułowany prawidłowo, musi, zdaniem Pilcha, być spełniony jeszcze trzeci warunek, tzn. rozstrzygalność empiryczna i wartość praktyczna, aczkolwiek w fazie koncepcji badacz nie może mieć całkowitej pewności, że problem spełnia oba te postulaty.

Korzystając z tych zaleceń, sformułowano problemy badawcze, problem główny i problemy szczegółowe.

⁴³⁷ A. Giddens, *Socjologia*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004, s. 662.

⁴³⁸ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych...*, op. cit., s. 43.

⁴³⁹ Tamże, s. 44.

⁴⁴⁰ Tamże.

Główny problem badawczy brzmi:

Jaki jest poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej i jakie czynniki go różnicują?

W związku z powyższym problemem głównym, sformułowano problemy szczegółowe:

I. Jakie postawy prezentują badani pracownicy socjalni wobec osób postrzeganych jako odmienne kulturowo?

- 1) Jaki jest poziom gotowości pracowników socjalnych do nawiązywania stosunków społecznych i relacji interpersonalnych z osobami odmiennymi kulturowo?
- 2) Jaki jest poziom wrażliwości pracowników socjalnych na odmienność kulturową osób korzystających z pomocy społecznej?
- 3) Jaką wiedzę posiadają pracownicy socjalni na temat różnych kultur i znaczących dla tych kultur symboli, znaków, norm i wartości?
- 4) Jaka jest samoocena badanych własnej postawy wobec odmienności kulturowej osób wspomaganych i jej oddziaływania na relacje pomocowe w obszarze pracy socjalnej?

II. Jaka jest świadomość pracowników socjalnych w zakresie występowania barier komunikacyjnych w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo, które mogą ograniczać, a nawet uniemożliwiać nawiązanie pozytywnych relacji z osobą/rodziną wspomaganą?

- 5) Jakie problemy w pracy socjalnej z osobami postrzeganymi jako odmienne kulturowo identyfikują pracownicy socjalni?
- 6) Jaki jest poziom świadomości pracowników socjalnych w zakresie oddziaływania kultury na procesy poznawcze, postawy, działanie i zachowanie własne oraz osób wspomaganych?
- 7) Jaki jest poziom świadomości pracowników socjalnych znaczenia kompetencji do komunikacji międzykulturowej dla efektów pracy socjalnej?

III. Jakie czynniki różnicują poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej?

- 8) Jaki jest związek pomiędzy miejscem pracy/zamieszkania i tożsamością społeczno - kulturową pracowników socjalnych a ich poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej?
- 9) Jaki jest związek pomiędzy lokalizacją ośrodka dla cudzoziemców na terenie działania pracowników socjalnych a ich poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej?

- 10) Jaki jest związek pomiędzy kwalifikacjami do pracy socjalnej pracowników socjalnych (poziom wykształcenia, specjalizacje) a ich kompetencjami do komunikacji międzykulturowej?
- 11) Jaki jest związek pomiędzy udziałem pracowników socjalnych w różnych formach kształcenia ustawicznego a ich kompetencjami do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej?
- 12) Jaki jest związek pomiędzy doświadczeniem zawodowym w pracy socjalnej (staż pracy) pracowników socjalnych a ich kompetencjami do komunikacji międzykulturowej?
- 13) Jaki jest związek pomiędzy doświadczeniem zawodowym w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo a kompetencjami do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych?
- 14) Jaki jest związek pomiędzy wyjazdami zagranicznymi pracowników socjalnych a ich kompetencjami do komunikacji międzykulturowej?
- 15) Jaki jest związek świadomości badanych oddziaływania kultury na procesy poznawcze, postawy i zachowanie człowieka jako jednostki i członka grupy, z poziomem ich kompetencji do komunikacji kulturowej?
- 16) Jaki jest związek świadomości osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej oddziaływania kultury, z którą utożsamiają się pracownicy socjalni, kadra zarządzająca i osoby wspomagane, na relacje pomocowe i efekty pracy socjalnej, z poziomem ich kompetencji do komunikacji kulturowej?

Do problemów badawczych 1 – 7 nie sprecyzowano hipotez badawczych, gdyż problemy te dotyczą właściwości zmiennych, natomiast do problemów dotyczących zależności między zmiennymi sformułowano hipotezy badawcze. T. Pilch prezentuje stanowisko, iż zadaniem badacza jest „sformułowanie możliwie wielu hipotez obejmujących wszelkie znaczące zależności i cechy badanego środowiska”⁴⁴¹, czy zjawiska. Odwołuje się on także do definicji hipotezy Tadeusza Kotarbińskiego, który proponował, aby hipotezą nazywać „wszelkie twierdzenia, częściowo tylko uzasadnione, przeto także wszelki domysł, za pomocą którego tłumaczymy dane faktyczne, a więc i domysł w postaci uogólnienia, osiągniętego (...) na podstawie danych wyjściowych”⁴⁴².

⁴⁴¹ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych...*, op. cit. s. 46.

⁴⁴² Tamże.

Człowiek od niemowlęcia podejmuje próby komunikacji z otoczeniem, od najmłodszych lat uczy się komunikować, rozwija swoje kompetencje komunikacyjne, także kompetencje do komunikacji międzykulturowej, w rodzinie i w środowisku, w którym przebywa (przedszkole, szkoła, grupy rówieśnicze, środowisko zawodowe, itp.). Jest to tzw. naturalny trening i proces rozwijania umiejętności oraz nabywania kompetencji komunikacyjnych. Nabywanie kompetencji do komunikacji międzykulturowej odbywa się przede wszystkim dzięki interakcjom z osobami lub grupami z najbliższego otoczenia rodzinnego, miejsca zamieszkania, środowiska szkolnego czy zawodowego, które jednostka postrzega w kategoriach inności, obcości lub odrębności kulturowej. Brak kontaktów z osobami odmiennymi kulturowo, homogeniczne środowisko rodzinne i zawodowe może powodować niski poziom kompetencji w obszarze komunikacji międzykulturowej.

Warto podkreślić, że możliwe jest również nabywanie i rozwijanie kompetencji do komunikacji międzykulturowej w warunkach specjalnie w tym celu zaaranżowanych. Chodzi tu w szczególności kursy, szkolenia, warsztaty, treningi komunikacji interpersonalnej czy też kompetencje nabywane w procesie kształcenia formalnego. Analiza programów i zakładanych efektów kształcenia na studiach I i II stopnia na kierunku praca socjalna realizowanych na wielu polskich uczelniach wskazuje, że treści z zakresu edukacji międzykulturowej i komunikacji międzykulturowej są uwzględniane w coraz większym zakresie, co pozwala przypuszczać, że pracownicy z wykształceniem wyższym posiadają wyższy poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej niż pracownicy z wykształceniem średnim.

Świadomość oddziaływania własnej kultury na relacje pomocowe oraz uznanie znaczenia kompetencji do komunikacji międzykulturowej dla efektów pracy socjalnej, może być jednym z motywów podejmowania przez pracowników socjalnych aktywności w zakresie kształcenia ustawicznego w obszarze edukacji komunikacji międzykulturowej, w tym samokształcenia, a tym samym przyczyniać się do relatywnie wysokiego poziomu kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Wpływ na kierunki doskonalenia zawodowego ma, obok samych pracowników socjalnych, przede wszystkim kadra zarządzająca ośrodkami pomocy społecznej, gdyż to kierownicy OPS/PCPR podejmują ostateczne decyzje dotyczące finansowania i kierowania podległych pracowników na szkolenia, specjalizacje, studia lub inne formy podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

Na podstawie literatury przedmiotu, wybranych teorii odnoszących się do komunikacji międzykulturowej oraz analizy dokumentów i sprawozdań, statystyk publicznych (GUS), raportów Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Białymstoku dotyczących potrzeb

szkoleniowych pracowników instytucji pomocy społecznej, w tym pracowników socjalnych województwa podlaskiego sformułowano następujące hipotezy badawcze:

- 1) Przyjęto, że tożsamość społeczno - kulturowa pracowników socjalnych różnicuje ich poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej.
- 2) Założono, że poziom kompetencji do komunikacji kulturowej pracowników socjalnych zamieszkujących tereny homogeniczne jest niższy niż poziom kompetencji z pracowników zamieszkujących obszary zróżnicowane etnicznie i religijnie.
- 3) Spodziewano się, że pracownicy socjalni zatrudnieni w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, na terenie których funkcjonują lub funkcjonowały ośrodki dla cudzoziemców, posiadają wyższy poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej niż pracownicy socjalni realizujący zadania zawodowe w gminach (powiatach), gdzie nie ma i nigdy nie było ośrodka dla cudzoziemców.
- 4) Spodziewano się, że pracownicy z wyższym wykształceniem posiadają wyższy poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej niż pracownicy z wykształceniem średnim.
- 5) Przyjęto założenie, że wysoki poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej występuje częściej w grupie pracowników posiadających specjalizację w zawodzie pracownik socjalny niż w grupie pracowników bez specjalizacji
- 6) Założono, że poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej w grupie pracowników socjalnych uczestniczących w różnych formach kształcenia ustawicznego będzie wyższy, niż w grupie pracowników, którzy nie podejmują działań edukacyjnych na rzecz doskonalenia zawodowego.
- 7) Przyjęto, że poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej częściej będzie przyjmował wartości wysokie w grupie pracowników socjalnych z wieloletnim doświadczeniem w pracy socjalnej (10 lat i więcej), niż w grupie pracowników z krótszym stażem pracy w zawodzie (od 0 do 5 lat i 6 do 10 lat).
- 8) Spodziewano się, że poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej w grupie pracowników socjalnych deklarujących doświadczenie zawodowe w pracy z osobami odmiennymi kulturowe będzie wyższy niż w grupie osób, które takiego doświadczenia nie deklarują.
- 9) Przyjęto założenie, że wyjazdy za granicę pracowników socjalnych różnicują ich poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej.

- 10) Założono, że poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych wiąże się z ich świadomością wpływu kultury na myślenie, postawy i działanie człowieka, jako jednostki i członka grupy.
- 11) Przyjęto założenie, że świadomość pracowników socjalnych oddziaływania kultury, z którą utożsamiają się badani oraz osoby wspomagane, na relacje pomocowe i efekty pracy socjalnej, różnicuje poziom ich kompetencji do komunikacji międzykulturowej.

5.3. Zmienne niezależne i zmienna zależna

„Typologia zmiennych - to jakby rozbitcie pojęcia na elementy przezeń oznaczone, lub inaczej przełożenie pojęcia na język empiryczny, obserwowalnych mierzalnych równoważników”⁴⁴³. Oznacza to dla badacza, że ustalając zmienne i sposób ich rejestracji w badaniach jakiegoś procesu, zjawiska czy zdarzenia, podejmuje tym samym decyzję, pod jakim względem będzie to zdarzenie czy proces badać⁴⁴⁴. Chava Frankfort-Nachmias definiuje zmienne zależne i niezależne następująco: zmienna niezależna to „zmienna za pomocą, której badacz chciałby wyjaśnić zmiany wartości zmiennej zależnej. (...) Zmienna zależna to zmienna, którą badacz chce wyjaśnić”⁴⁴⁵.

Zmienne są „nieodłącznym atrybutem badań, zwłaszcza ilościowych”⁴⁴⁶. T. Pilch podkreśla, że „ustalenie i rejestracja zmiennych w badaniach jakiegoś zdarzenia czy procesu - oznacza decyzję, pod jakim względem będziemy badać zdarzenie czy proces”⁴⁴⁷. Przyjmując i ustalając zmienne badacz winien mieć świadomość, „(...) jaki jest związek między poszczególnymi cechami, jaki jest kierunek zależności między nimi, która wpływa na inne, a która podlega wpływom. W zależności od tego jedno zmienne nazywają się zmiennymi niezależnymi, a drugie zmiennymi zależnymi”⁴⁴⁸. Według Mieczysława Łobockiego „przez zmienne niezależne rozumie się pewne czynniki powodujące określone zmiany w innych czynnikach (zmiennych) (...), a przez zmienne zależne, czynniki podlegające wyraźnym wpływom ze strony zmiennych niezależnych”⁴⁴⁹.

⁴⁴³ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych...*, op. cit., s.50-51.

⁴⁴⁴ Tamże, s. 51.

⁴⁴⁵ Ch. Frankfort-Nachmias, D. Nachmias, *Metody badawcze w naukach społecznych*, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2001, s. 71.

⁴⁴⁶ M. Łobocki, *Metody i techniki...*, op. cit., s. 32.

⁴⁴⁷ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych...*, op. cit., s.50-51.

⁴⁴⁸ Tamże, s.51.

⁴⁴⁹ Łobocki M., *Metody badań pedagogicznych*, Wyd. 2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1982, s. 74.

Opisując zmienne posługujemy się wartościami zwanymi wskaźnikami. Wskaźnikiem określa się „pewną cechą, zdarzenie lub zjawisko na podstawie zajścia, z którego wnioskujemy z pewnością, bądź z określonym prawdopodobieństwem, bądź wreszcie z prawdopodobieństwem wyższym od przeciętnego, iż zachodzi zjawisko, które nas interesuje”⁴⁵⁰. Zdaniem Stefana Nowaka, „(...) na wskaźniki w badaniach nadają się przede wszystkim zjawiska, stany rzeczy i zdarzenia (zachowania) łatwo dostępne obserwacji, i to takie, których właściwa psychologiczno-kulturowa interpretacja rozumiejąca jest stosunkowo niezawodna”⁴⁵¹. Wyróżnił trzy typy wskaźników: empiryczne, definicyjne i inferencyjne, podkreślając jednocześnie, że kategoria *wskaźniki* jest bardzo niejednorodna⁴⁵²,

M. Łobocki podkreśla, że „wskaźniki empiryczne występują wtedy, gdy wskazywane przez nie zjawisko daje się łatwo i bezpośrednio zaobserwować. Stąd też zachodząca relacja między nimi a danym zjawiskiem ma charakter związku empirycznego”⁴⁵³. Mimo tego, że „łatwo jest je potwierdzić jako rzeczywiście odnoszące się do danej zmiennej”, wymagają one jednak krytycznego podejścia ze strony badacza⁴⁵⁴. Jak podkreśla M. Łobocki, wskaźnikom empirycznym nie można ufać bezwzględnie, ponieważ „stwierdzony związek empiryczny między danym wskaźnikiem a zjawiskiem przezeń wskazanym może okazać się niekiedy okazać mało ścisły i wręcz błędny”⁴⁵⁵. Drugą grupę wskaźników, określanych jako definicyjne, stanowią te wskaźniki, które wynikają z definicji badanej zmiennej⁴⁵⁶. M. Łobocki zwraca uwagę, że im bardziej precyzyjna jest definicja wskazywanego przez te wskaźniki zjawiska, tym lepiej pełnią one swoje funkcje⁴⁵⁷. Wskaźniki inferencyjne dotyczą zjawisk, które nie są obserwowane bezpośrednio, nie wynikają z ich definicji, a „podstawą odwoływania się jednak do tego rodzaju wskaźników są często teorie dotyczące zmiennej, na którą wskaźniki te mają wskazywać”⁴⁵⁸. Dotyczą one bowiem „ukrytych hipotetycznych zmiennych, które wprawdzie są nieobserwowalne, ale posiadają osobliwą „realność” i szereg obserwowalnych następstw”⁴⁵⁹. Według Łobockiego zmienne i wskaźniki uszczegóławiają

⁴⁵⁰ S. Nowak, *Metodologia badań socjologicznych*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1965, s. 202 – 208.

⁴⁵¹ S. Nowak, *Metodologia badań społecznych*, Wyd. 2., Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012, s. 166.

⁴⁵² Tamże, s. 202 – 208.

⁴⁵³ M. Łobocki, *Metody i techniki...* op. cit. 35

⁴⁵⁴ Tamże.

⁴⁵⁵ M. Łobocki, *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, Wydawnictwo IMPULS, Kraków 1999, s. 144.

⁴⁵⁶ M. Łobocki, *Metody i techniki...*, op. cit., s. 35.

⁴⁵⁷ Tamże, s. 36.

⁴⁵⁸ Tamże.

⁴⁵⁹ M. Łobocki, *Wprowadzenie do metodologii...*, op. cit., s.147.

problemy badawcze, a konsekwencji także przyjęte hipotezy⁴⁶⁰. Biorąc pod uwagę powyższe zalecenia, wyróżniono następujące zmienne niezależne i zmienną zależną, oraz wskaźniki tych zmiennych:

Tabela 4. Zmienne i wskaźniki zmiennych

Zmienne	Wskaźniki
Zmienna zależna	
Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej	Gotowość do nawiązywania kontaktu i relacji interpersonalnych z osobami odmiennymi kulturowo.
	Wrażliwość na odmiennność kulturową osób korzystających z pomocy społecznej.
	Wiedza na temat różnic kulturowych i ich ogólnego znaczenia (wiedza na temat różnych kultur i znaczących dla tej kultury symboli, znaków).
	Samooceńca badanych własnej postawy wobec odmienności kulturowej klientów i jej wpływu na relacje pomocowe w obszarze pracy socjalnej.
Zmienne niezależne	
Homogeniczność powiatu zamieszkania i pracy	Deklaracje badanych dotyczące miejsca zamieszkania i pracy (kategorie: powiaty zróżnicowane kulturowo, powiaty homogeniczne kulturowo).
Lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców	Deklaracje badanych dotyczące miejsca zamieszkania i pracy (kategorie: lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu, brak ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).
Wyjazdy zagraniczne badanych	Deklaracje badanych dotyczące wyjazdów za granicę.
Doświadczenia w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo	Deklaracje badanych posiadania doświadczenia w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo.

⁴⁶⁰ M. Łobocki, *Metody i techniki...*, op. cit. 32.

Kwalifikacje do pracy socjalnej	Deklaracje badanych dotyczące wykształcenia .
Doświadczenie zawodowe na stanowisku pracownika socjalnego	Deklaracje badanych dotyczące stażu pracy na stanowisku pracownika socjalnego.
Doświadczenie zawodowe w pracy w instytucjach pomocy społecznej	Deklaracje badanych dotyczące stażu pracy w instytucjach pomocy społecznej.
Funkcja/stanowisko w instytucji pomocy społecznej	Deklaracje badanych dotyczące zajmowanego stanowiska.
Kształcenie ustawiczne (specjalizacja I i II stopnia w zawodzie pracownik socjalny, z zakresu organizacji pomocy społecznej oraz udział w różnych formach doskonalenia zawodowego w obszarze pracy socjalnej i pomocy społecznej w ciągu ostatnich 5 lat z uwzględnieniem tematyki kształcenia	Deklaracje badanych udziału w różnych formach doskonalenia zawodowego w ciągu ostatnich 5 lat oraz posiadanych specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny i organizacji pomocy społecznej)
Wiek	Deklaracje badanych dotyczące wieku.
Tożsamość społeczno – kulturowa badanych	Deklaracje badanych dotyczące identyfikacji ze zbiorowościami społeczno-kulturowymi.
Świadomość badanych oddziaływania kultury na procesy poznawcze, postawy i działanie człowieka jako jednostki i członka grupy	Deklaracje badanych dotyczące oddziaływania kultury na procesy poznawcze na myślenie, postawy i działanie człowieka jako jednostki i członka grupy.

Świadomość osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej oddziaływania kultury, z którą utożsamiają się pracownicy socjalni, kadra zarządzająca i osoby wspomagane na relacje pomocowe i efekty pracy socjalnej.	Deklaracje badanych dotyczące oddziaływania kultury własnej i osób wspomaganych na relacje pomocowe i efekty pracy socjalnej.
--	---

W katalogu zmiennych niezależnych nie wyodrębniono religii/wyznania badanych oraz narodowości/grupy etnicznej badanych, gdyż stanowią one składową innej zmiennej niezależnej, jaką jest tożsamość społeczno – kulturowa badanych.

5.4. Metody, techniki i narzędzia badawcze

Według A. Kamińskiego „Metodologia pedagogiki empirycznej tkwi korzeniami w metodologii nauk społecznych. Nie ma odrębnej metodologii i pedagogiki empirycznej, jest natomiast umiejętne spożytkowywanie, przystosowanie i dopełnianie metodologii nauk społecznych do potrzeb pedagogiki empirycznej”⁴⁶¹. Podkreśla on także, iż metody badawcze, są sposobami „zaplanowania i realizowania procesu badawczego (...)”, a techniki badań, stanowią ważny, ale nie jedyny jego zdaniem, składnik metod. „Siła metody badawczej, polega na intuicji badacza konstruującej ze znanych modeli metod badawczych najbardziej właściwy dla danego przedmiotu badań i danej problematyki badawczej”⁴⁶². Metoda wykorzystana w badaniach musi być „plastyczna, uległa wyobraźni badacza, adekwatna do hipotezy roboczej”, sugerująca zastosowanie odpowiednich technik⁴⁶³. Techniki badawcze

⁴⁶¹ A. Kamiński, *Metoda, technika, procedura badawcza w pedagogice empirycznej*, [w:] R. Wroczyński, T. Pilch (red.), *Metodologia pedagogiki społecznej*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk 1974, s. 50

⁴⁶² Tamże, s. 55

⁴⁶³ Tamże.

Kamiński traktuje, jako „sposoby zbierania materiału oparte na starannie opracowanych dyrektywach (dokładnych, jasnych, ścisłych), weryfikowanych w badaniach różnych nauk społecznych, i dzięki temu posiadających walor użyteczności interdyscyplinarnej”⁴⁶⁴.

Metody i techniki badań, to zdaniem M. Łobockiego sposoby naukowego postępowania, których celem jest rozwiązanie sformułowanego uprzednio problemu badawczego⁴⁶⁵, przy czym powołując się na S. Nowaka, skłania się ku pogładowi, że techniki badań są także metodami badań, ale w węższym znaczeniu tego słowa, gdyż „odnoszą się do bardziej uszczegółowionych sposobów postępowania badawczego i faktycznie stosowanych w danej nauce”⁴⁶⁶, są przyjętymi metodami badawczymi i stanowią bliżej skonkretyzowane sposoby postępowania badawczego⁴⁶⁷. Według Nowaka metody badawcze „to zalecane lub faktycznie stosowane w danej nauce schematy czynności służących do udzielania odpowiedzi na formułowane w niej pytania. W naukach empirycznych metody badawcze to typowe i powtarzalne sposoby zbierania, opracowywania, analizy i interpretacji danych empirycznych, służące do uzyskiwania maksymalnie (...) uzasadnionych odpowiedzi na stawiane w niej pytania”⁴⁶⁸.

W badaniach naukowych wybór techniki (technik) jest konsekwencją wybranej uprzednio metody badawczej, a narzędzie umożliwia techniczne gromadzenie danych. Wybór narzędzia (narzędzi) wynika z wykorzystanej w badaniach techniki. W pierwszej fazie procesu badawczego należy określić metodę badawczą pozwalającą na znalezienie odpowiedzi na postawione problemy badawcze. Metoda ta decyduje o doborze skutecznej techniki badań, a wybrana technika wyznacza projektowane i użyte narzędzia badawcze.

Łobocki podkreśla potrzebę pluralistycznego podejścia w badaniach pedagogicznych i wykorzystania zarówno metod ilościowych, jak i jakościowych, traktując je, jako komplementarne i umożliwiające nie tylko pomiar i opis interesujących badacza zjawisk czy faktów, ale także ich interpretację „wraz z kontekstem sytuacyjnym”⁴⁶⁹. Przyjęcie strategii ilościowej nakłada na badacza obowiązek podporządkowania się metodologii, zgodnie z pozytywistycznym paradygmatem badania naukowego⁴⁷⁰. W tej koncepcji zakłada się, że istnieje świat obiektywny, możliwy do obiektywnego poznania przy użyciu odpowiednich narzędzi. Możliwe jest wykrycie i ustalenie zależności przyczynowo - skutkowych

⁴⁶⁴ Tamże, s. 54.

⁴⁶⁵ M. Łobocki, *Metody i techniki...*, op. cit. s. 27.

⁴⁶⁶ Tamże.

⁴⁶⁷ Tamże.

⁴⁶⁸ S. Nowak, *Metodologia badań społecznych*, Wyd. 2., Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012, s. 22.

⁴⁶⁹ M. Łobocki, *Metody i techniki...*, op. cit., s. 16.

⁴⁷⁰ Tamże.

w odniesieniu do badanych obiektów. Celem badań ilościowych jest zbadanie zjawiska, określonego obszaru, problemów, oraz zebranie jak największej ilości danych dotyczących pewnej badanej rzeczywistości. Poznanie jakościowe nie umożliwia wykrycia zależności, ale stanowi próbę zrozumienia zarówno zjawiska, badanej rzeczywistości, jak i próbę rozumienia ustalonych w badaniach ilościowych zależności. Umożliwia poszerzenie perspektywy badacza, jego pola widzenia i dotarcie niejako „w głąb” badanych zjawisk.

Tadeusz Pilch i Teresa Bauman wśród ilościowych metod badań pedagogicznych wskazują metodę sondażu diagnostycznego, metodę indywidualnych przypadków, monografię pedagogiczną i metodę określoną jako eksperyment pedagogiczny⁴⁷¹. W podejściu jakościowym wyodrębnili badania etnograficzne, studium przypadku (w tym badania biograficzne), badania fenomenologiczne i badania w działaniu. Obserwacja uczestnicząca, otwarty wywiad pogłębiony i dyskusja grupowa zostały określone jako metody zbierania materiałów badawczych⁴⁷². Z kolei Jan Lutyński wyróżnia pięć typów wywiadów w zależności od stopnia ich standaryzacji, określając je mianem technik, a nie metod zbierania materiałów, tj. wywiad swobodny mało ukierunkowany, wywiad swobodny ukierunkowany, wywiad swobodny ze standaryzowaną listą poszukiwanych informacji, wywiad kwestionariuszowy o mniejszym stopniu standaryzacji oraz wywiad kwestionariuszowy

o większym stopniu standaryzacji. Przyjmuje się, że pierwsze trzy typy wywiadów są wykorzystywane w badaniach jakościowych⁴⁷³. Natomiast Anna Wyka wśród metod badań jakościowych wymienia otwarty wywiad pogłębiony, metodę biograficzną, obserwację uczestniczącą (jawną i ukrytą) oraz jakościową analizę treści⁴⁷⁴.

M. Łobocki nie dokonuje ścisłego rozgraniczenia i nie wskazuje jednoznacznie, które z metod wpisują się jego zdaniem w strategię jakościową, a które w strategię ilościową podejścia badawczego. Podkreśla, że „nie ma uniwersalnych metod badań i że z metodologicznego stanowiska istnieje priorytet problematyki badawczej, nad metodyką jej rozwiązania”⁴⁷⁵. Zaproponowany przez Łobockiego podział metod i technik badań

⁴⁷¹T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych...*, op. cit., s. 70 – 79.

⁴⁷²Tamże, s. 267 - 343.

⁴⁷³Pod. za: I. Przybyłowska, *Wywiad swobodny ze standaryzowaną listą poszukiwanych informacji i możliwości jego zastosowania w badaniach socjologicznych*, „Przegląd Socjologiczny” 1978, nr XXX, s. 62 – 63; por. K. Konecki, *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000, s. 169-170.

⁴⁷⁴A. Wyka, *Badacz społeczny wobec doświadczenia*, Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii Polskiej Akademii Nauk, Warszawa 1993, s. 11.

⁴⁷⁵M. Łobocki, *Metody i techniki...* op. cit., s. 28.

pedagogicznych, jak podkreśla autor, nie jest „w pełni rozłączny i wyczerpujący”⁴⁷⁶. W proponowanej przez siebie klasyfikacji M. Łobocki wyróżnił następujące metody i przyporządkowane im techniki badań pedagogicznych:

- 1) metoda obserwacji (techniki obserwacji standaryzowanej, tj. technika obserwacji skategoryzowanej i technika obserwacji próbek czasowych, oraz techniki obserwacji niestandaryzowanej, tj. technika obserwacji dorywczej, technika dzienników obserwacyjnych, technika obserwacji fotograficznej i technika próbek zdarzeń);
- 2) metoda szacowania (skale ocen: skale numeryczne i graficzne, skale przymiotnikowe i opisowe, skale dyskretne i ciągłe, skale z wymuszonym wyborem i inne);
- 3) eksperyment pedagogiczny (technika grup równoległych, technika rotacji czyli podziału krzyżowego, technika czterech grup Salomona, technika jednej grupy i badania quasi eksperymentalne);
- 4) testy osiągnięć szkolnych (techniki: testy według mierzonej cechy osiągnięć badanego, testy według układu odniesienia wyników testowania, testy według stopnia ich zaawansowania konstrukcyjnego, testy według zasięgu ich stosowania i inne);
- 5) metoda socjometryczna (klasyczna technika socjometryczna, plebiscyt życzliwości i niechęci, technika „Zgadnij, kto?” i technika szeregowania rangowego);
- 6) metoda analizy dokumentów (klasyczne techniki analizy dokumentów – analiza wewnętrzna i zewnętrzna dokumentów, nowoczesne techniki analizy dokumentów, analiza jakościowa, ilościowa i formalna dokumentów, analiza wypracowań, dzienników, rysunków i inne techniki analizy dokumentów);
- 7) metoda sondażu (techniki sondażu z zastosowaniem ankiety – technika ankiety audytoryjnej, pocztowej, prasowej, w tym ankiet anonimowa i jawna; techniki sondażu z zastosowaniem wywiadu, tj. częściowo lub całkowicie swobodnego wywiadu i wywiadu strukturalizowanego oraz wywiadu jawnego i ukrytego, a także wywiadu indywidualnego i zbiorowego);
- 8) metoda dialogowa (techniki: rozmowa indywidualna i grupowa, rozmowa bezpośrednia i pośrednia, rozmowa oparta na słuchaniu biernym i czynnym);
- 9) metoda biograficzna wraz z jej dwiema odmianami, tj. metodą monograficzną i metodą indywidualnych przypadków⁴⁷⁷.

⁴⁷⁶ Tamże, s. 29.

⁴⁷⁷ Tamże, s. 29 -30.

W badaniach *kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej* wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego, która pozwala zbadać „zjawiska społeczne o znaczeniu istotnym dla wychowania, ponadto stany świadomości społecznej, opinii i poglądów określonych zbiorowości, narastania badanych zjawisk, ich tendencji i nasilenia”⁴⁷⁸. Za pomocą metody sondażu diagnostycznego zdiagnozowano poziom gotowości pracowników socjalnych do nawiązywania kontaktu i relacji interpersonalnych z osobami odmiennymi kulturowo, poziom wrażliwości pracowników socjalnych na odmienność kulturową osób korzystających z pomocy społecznej. Zastosowanie tej metody umożliwiło także zbadanie poziomu wiedzy pracowników na temat różnic kulturowych i ich ogólnego znaczenia (wiedza na temat różnych kultur i znaczących dla tej kultury symboli, znaków, systemu wartości, norm społecznych) oraz wiedzy na temat wpływu kultury na myślenie, postawy i działanie człowieka, jako jednostki i członka grupy. Duże znaczenie, z punktu widzenia problematyki podejmowanych badań, miało pozyskanie wiedzy dotyczącej poziomu samooceny badanych własnej postawy wobec odmienności kulturowej klientów i jej wpływu na relacje pomocowe w obszarze pracy socjalnej. Założono, że uzyskane wyniki umożliwią identyfikację tzw. luki kompetencyjnej w obszarze komunikacji w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo i dadzą podstawy do konstruowania w przyszłości programów kształcenia i doskonalenia zawodowego z zakresu edukacji międzykulturowej dla pracowników socjalnych.

Drugą metodą wykorzystaną w badaniach jest metoda analizy dokumentów, która zdaniem M. Łobockiego ma charakter „raczej metody uzupełniającej niż samowystarczальной czy wiodącej”⁴⁷⁹. Powodem bywa ograniczona dostępność dokumentów i trudności dotyczące ich jednoznacznej interpretacji, co negatywnie wpływa na możliwości dokonania trafnej i rzetelnej analizy. Analizie zostały poddane materiały, dokumenty niebędące wytworem i efektem prowadzonych badań dotyczących kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej. Były to między innymi takie dokumenty, jak akty prawne i ich oficjalne interpretacje, sprawozdania z działalności jednostek pomocy społecznej, raporty z badań, statystyki i opracowania Głównego Urzędu Statystycznego oraz innych instytucji.

Dokumenty czyni się przedmiotem naukowej analizy, gdyż powstawaniu dokumentów nie towarzyszył żaden zamiar badawczy, co bywa bardzo pomocne w „interpretacji wyników badań otrzymanych za pomocą innych, niż analiza dokumentów,

⁴⁷⁸ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych...*, op. cit., s.79-80.

⁴⁷⁹ M. Łobocki, *Metody i techniki...*, op. cit., s. 15.

metod czy technik badawczych. Według Łobockiego metoda analizy dokumentów jest częściej stosowana niż się przypuszcza. Zwraca tutaj uwagę zarówno na teksty naukowe dotyczące interesującego problemu badawczego, jak i na analizy, sprawozdania, zestawiania, programy będące „nieodłącznym i głównym źródłem informacji, na podstawie, których dokonuje się poszukiwań naukowo-badawczych”⁴⁸⁰. Pilch traktuje metodę analizy dokumentów, jako technikę badawczą wykorzystywaną do gromadzenia wstępnych informacji, zarówno opisowych, jak i ilościowych, dotyczących badanego zjawiska wychowawczego czy badanej instytucji. Umożliwia także poznanie biografii osób, których dokumenty dotyczą, pozwala na poznanie sądów i opinii zawartych w dokumentach. Badacz podkreśla, że analiza dokumentów jej raczej uzupełniający wobec innych technik (metod) charakter, gdyż jego zdaniem analiza dokumentów „samodzielnie rzadko może występować w roli instrumentu naukowego poznania”⁴⁸¹.

W podjętych badaniach wykorzystano także metodę jakościową – otwarty wywiad pogłębiony⁴⁸². Metody jakościowe nie zastępują metod ilościowych, ale je uzupełniają, pozwalając niejako dotrzeć do istoty badanego zjawiska, dostarczając wiedzy jednostkowej, umożliwiając lepsze zrozumienie analizowanych układów i zależności, poznanie motywacji, systemów wartości czy dominujących postaw badanych osób. Zdaniem M. Łobockiego „...wszelki opis i analiza ilościowa w badaniach pedagogicznych bez zadawalającego podejścia jakościowego są w istocie rzeczy mało trafne i mało rzetelne, ponieważ niedostatecznie wnika się w sposób rozumienia przez osoby badane uwzględnionych tam zmiennych i ich wskaźników. W tym dopomóc wydatnie mogą badania jakościowe. Toteż słusznie postuluje się, aby w każdym niemal badaniu ilościowym nie rezygnować z podejścia jakościowego”⁴⁸³. M. Sobecki podkreśla, że strategia ilościowa „(...) daje wciąż najlepsze podstawy do w miarę obiektywnego charakteryzowania grupy”⁴⁸⁴, czy badanego zjawiska, natomiast podejście jakościowe „(...) bez wątpienia pozwala na głębszą interpretację zachodzących procesów z perspektywy przeżyć i doświadczeń konkretnego człowieka”⁴⁸⁵.

Badania jakościowe stosowane są w sytuacji, gdy badacza interesuje pogłębiona wiedza na jakiś temat, dotarcie do sedna problemu, jak najpełniejsze poznanie istoty zjawiska.

⁴⁸⁰ Tamże, s. 211.

⁴⁸¹ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych...*, op. cit., s. 98.

⁴⁸² T. Bauman, *O możliwości zastosowania metod jakościowych w badaniach pedagogicznych*, [w:] T. Pilch, *Zasady badań pedagogicznych*, Wyd. 2., Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 1998, s. 63 – 74.

⁴⁸³ M. Łobocki, *Wprowadzenie do metodologii...*, op. cit., s. 93.

⁴⁸⁴ M. Sobecki, *Kultura symboliczna a tożsamość...*, op. cit., s. 200.

⁴⁸⁵ Tamże.

Koncentrują się na cechach obiektów oraz na procesach i znaczeniach. Mogą mieć na celu np. wyjaśnienie i zrozumienie motywów postępowania, dotarcie do nieujawnianych wprost przyczyn zachowania, ustalenie i zinterpretowanie głęboko ukrytych przekonań i emocji. Łobocki podkreśla także, iż istotą badań jakościowych nie jest wyjaśnianie badanych zjawisk i ustalanie występujących wśród nich powiązań przyczynowo-skutkowych, jak ma to miejsce w badaniach ilościowych, ale zrozumienie i interpretacja zjawisk, stanowiących przedmiot badań⁴⁸⁶. T. Bauman uważa natomiast, że metody jakościowe demaskują mit o obiektywności świata społecznego i o obiektywności badacza, gdyż „jednostkową subiektywność traktują bowiem jako odzwierciedlenie świata – jedyny możliwy dla człowieka sposób poznania go i rozumienia”⁴⁸⁷. Zdaniem Stanisława Palki podejście jakościowe umożliwia wgląd w świat emocji, lęków, oczekiwań, obaw, motywacji badanych. Poznanie, pomimo tego, że jest nacechowane subiektywizmem badacza i subiektywizmem osób badanych oraz nie uprawnia do dokonywania uogólnień, to jednak jest kluczem do rozumienia analizowanego zjawiska, interpretacji zachowań i postaw. W połączeniu z danymi uzyskanymi w drodze badań empirycznych, ilościowych, daje podstawy do prób poznania i wnioskowania pedagogicznego⁴⁸⁸.

W odniesieniu do otwartego wywiadu pogłębionego T. Bauman podkreśla, że „możliwości zastosowania tej metody badawczej w pedagogice są ogromne. Poważne problemy kształcenia i wychowania skrywają się często pod powierzchowną warstwą oczywistości, pod którą dostrzec je można jedynie przy głębokim, pełnym zaufania kontakcie badacza z badanymi”⁴⁸⁹. Otwarty wywiad pogłębiony jest metodą, gdzie badacz z jednej strony ma świadomość interesujących go informacji, a z drugiej strony, nawet, jeśli wcześniej przygotowuje pytania, to ich kolejność zadawania uzależniona jest od atmosfery, kontekstu. Pytania badacza służą podtrzymaniu rozmowy, wskazują jego kierunki zainteresowań, ale nie stanowią bezwzględnych wytycznych, aczkolwiek stanowią informację dla badanego, że badacz jest do rozmowy przygotowany. Bauman podkreśla, że „takie podejście do pytań, nastawienie do rozmowy badacza powoduje, iż nie jest on w stanie przewidzieć, jakie obszary (podczas rozmowy z badanym) zostaną odkryte, które wątki okażą się bardziej, a które mniej inspirujące dla rozmowy, co w pewnym stopniu może przesądzać o jej przebiegu”⁴⁹⁰.

⁴⁸⁶ Tamże, 86.

⁴⁸⁷ T. Bauman, *O możliwości zastosowania metod...*, op. cit., s. 67.

⁴⁸⁸ S. Palka, *Humanistyczne podejście w badaniach pedagogicznych i praktyce pedagogicznej*, [w:] D. Kubinowski, M. Nowak, *Metodologia pedagogiki zorientowanej humanistycznie*, Wydawnictwo IMPULS, Kraków 2006, s.77.

⁴⁸⁹ T. Bauman, *O możliwości zastosowania metod...*, op. cit. s. 67.

⁴⁹⁰ Tamże, s. 65.

Podobne stanowisko prezentuje Dariusz Kubinowski, który zwraca uwagę, iż badania jakościowe są sztuką improwizacji i niemożliwe jest poddanie ich pełnej metodologicznej formalizacji, a ich metodyka jest „oparta na konkretnych zasadach określających dopuszczalne sposoby myślenia o regułach procesu poznawczego, które tworzą ogólne podstawy konstruowania adekwatnych rozwiązań metodologicznych każdorazowo wynikających ze specyfiki danego projektu badawczego”⁴⁹¹. O celu i strukturze rozmowy (wywiadu) w zasadniczym stopniu decyduje osoba przeprowadzająca wywiad⁴⁹².

T. Pilch podkreśla, że trudno jest wskazać reguły, „według których można by przypisać określoną technikę określonemu typowi badań”⁴⁹³, a z drugiej strony stwierdza, że techniki badań są „czynnościami określonymi przez dobór odpowiedniej metody i przez nią uwarunkowanymi”⁴⁹⁴. Zwraca przy tym uwagę na fakt, iż badaniach pedagogicznych panuje duża swoboda w określaniu metod i technik badawczych⁴⁹⁵. Do zbierania materiału empirycznego metodą sondażu diagnostycznego posłużono się techniką ankiety. Ankieta jest techniką gromadzenia informacji polegająca na wypełnieniu najczęściej samodzielnie przez badanego specjalnych kwestionariuszy na ogół o wysokim stopniu standaryzacji w obecności lub częściej bez obecności ankietera⁴⁹⁶. Ankieta, jako technika, winna tworzyć świadomą, spójną i logiczną całość, służącą do rozwiązania wcześniej określonych problemów badawczych. Jak podkreśla Jerzy Apanowicz, technika ta nie powinna być nadużywana, a „badania ankietowe mogą dotyczyć tylko tych problemów, w stosunku do których nie można uzyskać bardziej rzetelnej informacji oraz tych sytuacji, w których badane osoby będą w stanie wypowiedzieć się rzeczowo i odpowiedzialnie”⁴⁹⁷.

W badaniach jakościowych metodą otwartego wywiadu pogłębionego wykorzystano technikę wywiadu otwartego częściowo ustrukturyzowanego. Bywa ona także określana wywiadem swobodnym (otwartym) ukierunkowanym⁴⁹⁸. Technika ta wymaga wcześniejszego przygotowania wykazu problemów, które badacz chce poruszyć w trakcie wywiadu w formie listy pytań. O kolejności i sposobie ich zadania decyduje badacz. Zdaniem

⁴⁹¹ D. Kubinowski, *Jakościowe badania pedagogiczne. Filozofia – Metodyka – Ewaluacja*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2011, s. 159.

⁴⁹² Kvale S., *Prowadzenie wywiadów*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012, s. 37.

⁴⁹³ T. Pilch, *Zasady badań pedagogicznych*, Wyd. 2., Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 1998, s. 187.

⁴⁹⁴ Pilch T., Bauman T., *Zasady badań pedagogicznych ...op.cit.*, s. 71.

⁴⁹⁵ Tamże, s. 70.

⁴⁹⁶ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych ...op.cit.*, s. 96.

⁴⁹⁷ J. Apanowicz, *Metodologia ogólna*. Wydawnictwo Diecezji Pelplińskiej BERNARDINUM, Gdynia 2002, s. 86.

⁴⁹⁸ Pod. za: Przybyłowska I., *Wywiad swobodny ze standaryzowaną listą poszukiwanych informacji i możliwości jego zastosowania w badaniach socjologicznych*, „Przegląd Socjologiczny” 1978, nr XXX, s. 62 – 63;

Janusza Sztumskiego „tego rodzaju wywiad, daje badającemu większą możliwość manewru w trakcie jego przeprowadzania, a równocześnie pozwala na pewne ujednolicenie danych, jakie uzyskuje się w wywiadach na ten sam temat”⁴⁹⁹. Wywiad swobodny (otwarty, etnograficzny⁵⁰⁰), jest techniką uzyskiwania nowych informacji, gdzie ważny jest kontakt z rozmówcą, otwarcie się na jego sposób postrzegania i rozumienia rzeczywistości. Wywiad taki ma zastosowanie wówczas, gdy potrzeby informacyjne badacza są określone raczej ogólnie, pytania badawcze odnoszą się najczęściej do zagadnień szczegółowych, ale mają formy pytań otwartych. Nie wymaga się rozstrzygnięcia wszystkich tych pytań w każdym wywiadzie.

W badaniach wykorzystano także technikę analizy dokumentów, która polega na dokonywaniu analizy jakościowej i ilościowej ich treści⁵⁰¹. Porządkowanie i interpretacja dokumentów dokonywana była z uwzględnieniem celu badań, problemów badawczych oraz pod kątem formułowania i weryfikacji hipotez. Technika ta, według J. Apanowicza, umożliwia ustalenie stanu faktycznego dotyczącego zjawiska czy badanego problemu, pozwala także prognozować prawdopodobne kierunki zmian i planować działania, nie tylko badawcze, w oparciu o dane, raporty, statystyki. Wyniki analizy dokumentów mogą być bardzo użyteczne w dokonywaniu analiz i interpretacji danych i informacji pozyskanych w drodze gromadzenia materiału badawczego techniką ankiety i wywiadu⁵⁰².

W celu zebrania materiału badawczego opracowano następujące narzędzia badawcze odwołujące się do wymienionych technik:

- 1) kwestionariusz ankiety skierowany do pracowników socjalnych i kadry zarządzającej OPS/PCPR;
- 2) plan wywiadu w postaci dyspozycji do rozmowy i listy pytań skierowany do kadry zarządzającej OPS/PCPR;
- 3) plan wywiadu w postaci dyspozycji do rozmowy i listy pytań skierowany do pracowników socjalnych deklarujących doświadczenie w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo.

Ujednolicony kwestionariusz ankiety stanowi w niniejszych badaniach ważne narzędzie badawcze przeznaczone do rejestracji odpowiedzi badanych. Zawiera on logiczny

por. K. Konecki, *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000, s. 169-170.

⁴⁹⁹ J. Sztumski, *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Wydawnictwo ŚLĄSK, Katowice 2005, s. 120.

⁵⁰⁰ K. Konecki, *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000, s. 169.

⁵⁰¹ J. Apanowicz, *Metodologia...* op. cit. s. 89

⁵⁰² Tamże, s. 89 – 90.

układ pytań, które powinny dotyczyć jednego zjawiska (procesu) w pojętym problemie badawczym (naukowym)⁵⁰³. Kwestionariusz ankiety konstruowano w oparciu o narzędzia opracowane w Katedrze Edukacji Międzykulturowej Uniwersytetu w Białymstoku. Za akceptacją promotora dysertacji zostały one zmodyfikowane i zaadaptowane na potrzeby badań *kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania zawodowe w obszarze pracy socjalnej*.

Kwestionariusz ankiety wykorzystany w badaniach ilościowych zawierał 15 pytań właściwych - zamkniętych, półotwartych i otwartych oraz 15 pytań metryczkowych. Pytania dotyczące samooceny badanych swojej postawy wobec odmienności kulturowej, gotowości do nawiązania relacji (analiza dyspozycji do zachowań w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo, dystans społeczny) i wrażliwości kulturowej (nr 1, 2, 4 i 5) to pytania zamknięte, o określonej kafeterii odpowiedzi do wyboru przez badanych. Natomiast pytania, których celem było uzyskanie informacji na temat wiedzy badanych o różnorodności kulturowej, wiedzy o różnych kulturach i znaczących dla nich symbolach, znakach, a także afektywnego postrzegania wybranych osób/grup odmiennych kulturowo (nr 3 i 6) to pytania otwarte, gdzie badani mieli możliwość udzielenia swobodnej odpowiedzi na zadawane pytania. Pytania otwarte zastosowano także w odniesieniu do kwestii dotyczących wskazania przez badanych osób i grup, z którymi prowadzona jest praca socjalna postrzeganych przez nich w kategoriach odmienności kulturowej oraz świadomości badanych oddziaływania kultury własnej i osób wspomaganych na relacje pomocowe i efekty pracy socjalnej (nr 7 – 12). Spośród pytań, trzy miały charakter półotwarty i obejmowały one zagadnienia związane z tożsamością społeczno-kulturową badanych oraz źródłami wiedzy o odmienności kulturowej, które zdaniem badanych decydują o skutecznym poznaniu „Innego”, a także czynnikami kształtującymi postawę badanych wobec cudzoziemców (nr 14, 13 i 15)⁵⁰⁴.

Wykorzystany w badaniach jakościowych plan wywiadu z pracownikami socjalnymi deklarującymi posiadanie doświadczenia w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo oraz z kadrą zarządzającą zawierał dyspozycje do rozmowy i listę pytań otwartych, które koncentrowały na zagadnieniach dotyczących się doświadczeń badanych w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo, problemów identyfikowanych przez badanych, roli kultury w komunikacji w relacjach pomocowych oraz potrzeby kształcenia i rozwijania

⁵⁰³ J. Apanowicz, *Metodologiczne uwarunkowania pracy naukowej. Prace doktorskie, prace habilitacyjne.*, Wydawnictwo DIFIN, Warszawa 2005, s.59.

kompetencji do komunikacji międzykulturowej jako kompetencji zawodowych pracowników socjalnych.

5.5. Teren badań i dobór próby badawczej

Badania „Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej” przeprowadzono na terenie województwa podlaskiego. T. Pilch zwraca uwagę, że „(...) wybór terenu badań to przede wszystkim typologia wszystkich zagadnień, cech i wskaźników, jakie muszą być zbadane, odnalezienie ich na odpowiednim terenie, u odpowiednich grup społecznych lub w układach i zjawiskach społecznych i następnie wytypowanie rejonu, grup zjawisk i instytucji, jako obiektów naszego zainteresowania”⁵⁰⁵. Województwo podlaskie jest jednym z bardziej zróżnicowanych kulturowo regionów naszego kraju zamieszkiwanym przez wiele mniejszości narodowych i etnicznych, o bogatych tradycjach migracji zarobkowej krótko- i długoterminowej, a ostatnio także migracji w celach edukacyjnych (z- i do naszego województwa) oraz działalności pomocowej służb społecznych na rzecz cudzoziemców ubiegających się w Polsce o status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą.

Według danych Narodowego Spisu Powszechnego z 2011 roku w województwie podlaskim 47 711 obywateli polskich zadeklarowało inną niż polska przynależność narodowo etniczną, co stanowi 3,97% mieszkańców województwa, a w 5 gminach przedstawiciele mniejszości narodowych stanowią większość mieszkańców. Są to gminy zamieszkałe przez mniejszość białoruską: Czyże (powiat hajnowski – 76,5% mieszkańców), Dubicze Cerkiewne (powiat hajnowski – 63,7% mieszkańców), Orla (powiat bielski – 56% mieszkańców), gmina wiejska Hajnówka (powiat hajnowski – 51,7 % mieszkańców) oraz zamieszkała przez mniejszość litewską gmina Puńsk (powiat sejneński – 75,7% mieszkańców)⁵⁰⁶.

⁵⁰⁴ Aneks 1. Narzędzie badawcze (kwestionariusz ankiety): *Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej*.

⁵⁰⁵ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych...*, op. cit., s.195.

⁵⁰⁶ IV Raport dotyczący sytuacji mniejszości narodowych i etnicznych oraz języka regionalnego w Rzeczypospolitej Polskiej – 2013, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Departament Wyznań Religijnych oraz Mniejszości Narodowych i Etnicznych, Warszawa 2013, s. 7.
<http://mniejszosci.narodowe.mac.gov.pl/mne/prawo/ustawa-o-mniejszosciac/raporty-ustawowe/7540,IV-Raport-dotyczacy-sytuacji-mniejszosci-narodowych-i-etnicznych-oraz-jezyka-reg.html>, [25.10.2015]

W 18 gminach województwa podlaskiego „co najmniej 10% mieszkańców zadeklarowało jakąkolwiek inną niż polska przynależność etniczną - niezależnie od kolejności, liczby wyrażonych identyfikacji oraz ich rodzaju (z polską lub bez polskiej)”⁵⁰⁷. W województwie podlaskim mieszka 37 000 Białorusinów, prawie 5 000 Litwinów i nieco ponad 2 000 Ukraińców, a także po kilkaset osób deklarujących narodowość romską, tatarską rosyjską, co stanowi odpowiednio 87% obywateli naszego kraju deklarujących narodowość białoruską, 66% Litwinów i 29% Tatarów. Największe skupiska obywateli polskich narodowości białoruskiej znajdują się w południowo-wschodnich powiatach województwa podlaskiego⁵⁰⁸.

Województwo podlaskie jest jednym z 5 województw, obok lubelskiego, mazowieckiego, łódzkiego i kujawsko - pomorskiego, w którym znajdują się ośrodki dla cudzoziemców – w Białymstoku i Czerwonym Borze, a do 2010 roku funkcjonował także ośrodek w Łomży. Cudzoziemcy są zobowiązani do opuszczenia ośrodka po upływie dwóch miesięcy od dnia doręczenia ostatecznej decyzji w sprawie o nadanie statusu uchodźcy, zarówno w sytuacji, kiedy otrzymują decyzję o nadaniu, jak i wówczas, kiedy jest to decyzja odmowna w odniesieniu do statusu uchodźcy, a w której udzielono ochrony uzupełniającej lub zgody na pobyt tolerowany⁵⁰⁹. Przepisy przewidują wsparcie finansowe w celu ułatwienia osobom opuszczającym ośrodki przystosowanie się do nowej sytuacji. Mogą one skorzystać ze świadczenia pieniężnego na pokrycie kosztów pobytu na terytorium RP w sytuacji, gdy jest to niezbędne do „przygotowania cudzoziemca do prowadzenia samodzielnego życia poza ośrodkiem, po otrzymaniu decyzji o nadaniu statusu uchodźcy albo decyzji o odmowie nadania statusu uchodźcy, w której udzielono ochrony uzupełniającej”⁵¹⁰ do przygotowania do prowadzenia samodzielnego życia poza ośrodkiem. Świadczenia powyższe przyznawane są na okres dwóch miesięcy⁵¹¹. W tym okresie, cudzoziemiec może przystąpić do programu

⁵⁰⁷ *Przynależność narodowo-etniczna ludności – wyniki spisu ludności i mieszkań 2011*, Departament Badań Demograficznych i Rynku Pracy GUS, notatka informacyjna, materiał na konferencję prasową w dniu 29.01.2013r., s. 2, http://stat.gov.pl/cps/rde/xbr/gus/Przynaleznosc_narodowo-etniczna_w_2011_NSP.pdf, [12.10.2015]

⁵⁰⁸ *Strategia Polityki Społecznej Województwa Podlaskiego do roku 2020*, ROPS w Białymstoku, Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr XLV/534/14 Sejmiku Województwa Podlaskiego z dnia 6 listopada 2014r., s. 123, <http://www.rops-bialystok.pl/rops/wp-content/uploads/2014/11/Strategia-Polityki-Spo%C5%82ecznej-Wojew%C3%B3dztwa-Podlaskiego-do-roku-20201.pdf>, [15.01.2016]

⁵⁰⁹ Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 roku o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz.U. 2003 nr 128 poz. 1176, z późn. zm.), art. 74, ust. 1, pkt. 1 i art.83, ust. 1, pkt. 1.

⁵¹⁰ Tamże, art. 72, ust. 1, pkt. 4.

⁵¹¹ *Wyjaśnienia Departamentu Pomocy i Integracji Społecznej w zakresie wsparcia procesu integracji społecznej cudzoziemców*, <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/integracja-cudzoziemcow/wyjasnienia>

integracyjnego. W tym celu, winien zgłosić się do powiatowego centrum pomocy rodziny właściwego dla jego miejsca deklarowanego zamieszkania i złożyć wniosek o objęcie go Indywidualnym Programem Integracji (IPI). Indywidualny Program Integracji przybiera formę pisemnej umowy pomiędzy PCPR i cudzoziemcem określającej zakres, formy pomocy i jej wysokość w odniesieniu do świadczenia pieniężnego. IPI zawiera także informacje o zobowiązaniach obu stron (PCPR i cudzoziemca)⁵¹². Realizacja Indywidualnego Programu Integracji jest zadaniem powiatu (powiatowego centrum pomocy rodzinie, miejskiego ośrodka pomocy społecznej lub miejskiego ośrodka pomocy rodzinie w miastach na prawach powiatu) właściwego dla miejsca zamieszkania cudzoziemcy i należy do zadań zleconych powiatowi przez administrację rządową finansowaną z budżetu państwa⁵¹³. Po zakończeniu realizacji Indywidualnego Programu Integracji trwającego 12 miesięcy, cudzoziemcy korzystają z pomocy społecznej, w tym świadczeń pieniężnych i pracy socjalnej na warunkach i zasadach obowiązujących dla obywateli naszego kraju⁵¹⁴.

Województwo podlaskie podzielone jest administracyjnie na 17 powiatów (w tym 3 miasta grodzkie: Białystok, Łomża, Suwałki) i 115 gmin. Zadania pomocy społecznej w województwie podlaskim realizowane są przez jednostki wszystkich szczebli samorządu terytorialnego, a także przez administrację rządową:

- 1) na poziomie gminy – 118 ośrodków pomocy społecznej (w tym 11 miejskich, 26 miejsko-gminnych i 78 gminnych),
- 2) na poziomie powiatu – 14 powiatowych centrów pomocy rodzinie,
- 3) na poziomie województwa:
 - ze strony administracji samorządowej – Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Białymstoku;
 - ze strony administracji rządowej – Wydział Polityki Społecznej Podlaskiego Urzędu Wojewódzkiego.

Spośród wymienionych instytucji, tylko ośrodki pomocy społecznej i powiatowe centra pomocy rodzinie zatrudniają pracowników socjalnych, którzy w zakresie swoich obowiązków i czynności zawodowych mają prowadzenie pracy socjalnej. W 118 gminnych ośrodkach pomocy społecznej w województwie podlaskim zatrudnionych jest ogółem 1.908 osób, z tego pracownicy socjalni stanowią 35% ogółu zatrudnionych. Ponad 59%

departamentu-pomocy-i-integracji-społecznej-w-zakresie-wsparcia-procesu-integracji-społecznej-cudzoziemcow/, [15.01.2016]

⁵¹² J. Białas, M. Łysienia, D. Witko, A. Pulchny, *Status uchodźcy i ochrona uzupełniająca w Polsce – co dalej?*, Wyd. 3., Helsińska Fundacja Praw Człowieka, Warszawa 2016, s. 17.

⁵¹³ Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej..., op.cit., art. 20, ust.1, pkt.1.

to „pozostali pracownicy”⁵¹⁵. W jednostkach pomocy społecznej zatrudnionych jest ogółem 700 pracowników socjalnych, z czego w ośrodkach pomocy społecznej pracuje 667, a 33 osoby w PCPR. Z danych zawartych w *Ocenie Zasobów Pomocy Społecznej w Województwie Podlaskim za 2014 rok*⁵¹⁶ wynika, że 62% osób zatrudnionych na stanowiskach pracowników socjalnych w OPS w 2014 roku posiadało wykształcenie wyższe (416 osób), zaś 38% średnie (251 osób). Spośród nich 169 osób posiadało specjalizację I stopnia, 45 osób – specjalizację II stopnia w zawodzie pracownik socjalny, a 48 osób specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej. Wielkość zatrudnienia w ośrodku pomocy społecznej zgodnie z art. 110 ust. 11 *Ustawy o pomocy społecznej* musi być proporcjonalna do liczby ludności gmin w stosunku jeden pracownik socjalny na 2.000 mieszkańców, nie mniej jednak niż 3 pracowników. W 2014 roku na terenie 75 gmin województwa podlaskiego, tj. 36 % gmin nie spełniło tego warunku⁵¹⁷.

W badaniach zastosowano ograniczenie grupy pracowników socjalnych i kadry zarządzającej do części zbiorowości, gdyż wymieniona grupa jest tak duża, że uwzględnienie wszystkich jej jednostek wymagałoby nadmiernych nakładów, natomiast wyniki, o które chodzi, można uzyskać poddając badaniu tylko jej część. Zdaniem T. Pilcha, nie ma stałej reguły pozwalającej na „dobór próby reprezentatywnej w ustalonej wysokości”⁵¹⁸. Pierwotnie planowano dokonać doboru próby stosując dobór celowy, w odniesieniu do ośrodków pomocy społecznej z gmin/miast na terenie których działają, lub działały ośrodki dla cudzoziemców, a dobór celowo - losowy w odniesieniu do ośrodków pomocy społecznej i pracowników socjalnych z gmin województwa podlaskiego najbardziej zróżnicowanych etnicznie i narodowościowo, oraz jako grupę porównawczą, kontrolną, pracowników z gmin względnie jednorodnych pod względem narodowo – kulturowym z powiatów, w których nie funkcjonują ośrodki dla cudzoziemców. Ponieważ w gminach najbardziej zróżnicowanych kulturowo, bądź zamieszkiwanych według danych NSP 2011r. przez stosunkowo dużą grupę mniejszości narodowych i etnicznych, poziom zatrudnienia jest niższy od ustawowo określonej minimalnej liczby pracowników socjalnych (mniej niż 3 pracowników socjalnych, w niektórych gminnych ośrodkach pomocy społecznej wg danych ROPS w Białymstoku zatrudniony jest tylko 1 pracownik socjalny), istniało ryzyko, iż próba byłaby zbyt mała, aby

⁵¹⁴ Tamże, art. 5.

⁵¹⁵ *Ocena Zasobów Pomocy Społecznej w Województwie Podlaskim w 2014 roku*, Regionalny Ośrodek Pomocy Społecznej w Białymstoku, Białystok 2015, s. 44.

⁵¹⁶ W trakcie projektowania badań dane za 2015 rok (*Ocena Zasobów Pomocy Społecznej za 2015 rok*) nie były jeszcze dostępne.

⁵¹⁷ Tamże.

⁵¹⁸ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych...*, op. cit., s. 197.

dokonywać uogólnień, a wyniki tylko w niewielkim stopniu istotne z punktu widzenia celów badań. W związku z tym zastosowano celowy dobór próby w układzie, przede wszystkim powiatowym, a nie gminnym. Przyjęto następujące kryteria doboru próby:

- 1) zatrudnienie w ośrodkach pomocy społecznej na terenie działania których, funkcjonują lub funkcjonowały ośrodki dla cudzoziemców – dobór celowy;
- 2) zatrudnienie w ośrodkach pomocy społecznej w gminach na terenie powiatów zróżnicowanych pod względem narodowym, etnicznym, kulturowym, o licznej populacji osób deklarujących inną tożsamość narodowo – etniczną niż polska – dobór celowy;
- 3) zatrudnienie w ośrodkach pomocy społecznych w gminach na terenie powiatów homogenicznych, względnie jednorodnych pod względem społeczno – kulturowym - dobór próby celowy.

Biorąc pod uwagę powyższe kryteria, badaniami ilościowymi zaplanowano objąć ośrodki pomocy społecznej, kadre kierowniczą i zatrudnionych tam pracowników socjalnych zatrudnionych z powiatów:

- 1) w których funkcjonuje, bądź funkcjonował ośrodek dla cudzoziemców - 224 pracowników socjalnych oraz co najmniej 4 osoby z kadry kierowniczej ośrodków pomocy społecznej (co najmniej 1 osoba z każdej badanej JOPS⁵¹⁹);

Ośrodki dla cudzoziemców znajdują się w Białymstoku i Czerwonym Borze (gmina wiejska Zambrów). Do 2010 roku funkcjonował także ośrodek w Łomży. Objęcie badaniami pracowników socjalnych z Łomży było zasadne, gdyż do 2010 roku istniał tu także ośrodek dla cudzoziemców, który został zlikwidowany po protestach mieszkańców i naciskach lokalnych polityków. W Łomży aktualnie mieszka wiele rodzin, szczególnie narodowości czeczeńskiej, które po pobycie w ośrodku, zdecydowały się zamieszkać w Łomży i korzystają w dalszym ciągu ze wsparcia pracowników socjalnych MOPS. Poza tym, mimo, że ośrodek dla cudzoziemców w Czerwonym Borze leży w gminie wiejskiej Zambrów, w powiecie zambrowskim, niemal wszyscy cudzoziemcy z tego ośrodka, wybierają na miejsce swojego zamieszkania Łomżę, a nie Zambrów. Tym samym korzystają ze wsparcia pomocy społecznej i pracy socjalnej świadczonych przez łomżyński MOPS. Według informacji uzyskanych od Zastępcy Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Łomży w czasie planowania badań, pomocą na terenie miasta objętych było około 50 rodzin cudzoziemców i 5 rodzin romskich⁵²⁰ Dane są szacunkowe, gdyż w Łomży nie prowadzi się statystyki dotyczącej tego

⁵¹⁹ JOPS – jednostka organizacyjna pomocy społecznej; skrót powszechnie stosowany w literaturze i dokumentach z zakresu pomocy społecznej

⁵²⁰ Stan na koniec marca 2016.

pomocy społecznej dla cudzoziemców, mniejszości narodowych czy grup etnicznych, jeśli jest ona udzielana na ogólnych zasadach wynikających z ustawy o pomocy społecznej. Nie jest ona wymagana żadnymi regulacjami prawnymi ani programowymi. Poza tym, ani Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, ani Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej nie wymagają i nie sporządzają sprawozdań i analiz w tym obszarze. Wyjątkiem jest tutaj statystyka dotycząca liczby Indywidualnych Programów Integracji realizowanych przez powiatowe centra pomocy rodzinie. Wg danych zawartych w *Ocenie zasobów pomocy społecznej w województwie podlaskim za 2014*⁵²¹ w ośrodkach pomocy społecznej w Białymstoku, Łomży i Zambrowie (gmina wiejska) zatrudnionych było odpowiednio 170, 37 i 11 pracowników socjalnych. Z uwagi na to, iż cudzoziemcy zamieszkują przeważnie w miastach, celowe było objęcie badaniem także pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodku pomocy społecznej gminy miejskiej w Zambrowie. Ponadto założono także, że w badaniach wezmą udział pracownicy Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Zambrowie (pracownik socjalny i Dyrektor PCPR) – co najmniej 2 osoby. W miastach na prawach powiatu, tj. w Łomży i Białymstoku nie ma wyodrębnionej jednostki organizacyjnej w postaci powiatowego centrum pomocy rodzinie. Zarówno zadania gminy, jak i powiatu realizowane są przez wyżej wymienione miejskie JOPS.

- 2) powiaty najbardziej zróżnicowane pod względem społeczno – kulturowym, licznie zamieszkiwane przez mniejszości narodowe i etniczne - 81 osób, w tym 60 pracowników socjalnych;

Zaplanowano, że badania zostaną przeprowadzone w ośrodkach pomocy społecznej w gminach powiatu bielskiego i hajnowskiego. Według danych publikowanych przez ROPS w Białymstoku zatrudnionych w gminnych OPS na terenie powiatów było odpowiednio 30 i 28 pracowników socjalnych⁵²². Badania planowano przeprowadzić również wśród kierowników gminnych OPS (19 osób) oraz w powiatowych centrach pomocy rodzinie. Przewidywano, że weźmie w nich udział co najmniej 4 osoby (co najmniej po 1 pracowniku socjalnym PCPR w Bielsku Podlaskim i Hajnówce oraz dyrektorzy tych placówek).

- 3) powiaty homogeniczne pod względem społeczno – kulturowym – 79 osób, w tym 60 pracowników socjalnych.

Spośród powiatów homogenicznych pod względem społeczno kulturowym badania zaplanowano przeprowadzić w ośrodkach pomocy społecznej gmin powiatu

⁵²¹ Por. *Pracownicy socjalni ośrodków pomocy społecznej w 2014 r. w województwie podlaskim*, [w:] *Ocena zasobów...*op. cit., Mapa 8, s. 47.

⁵²² Tamże, s. 47.

wysokomazowieckiego i grajewskiego, z uwagi na podobną liczbę zatrudnionych pracowników socjalnych, jak w gminach powiatów zróżnicowanych kulturowo. Badani pracownicy mieli stanowić grupę porównawczą wobec osób realizujących zadania zawodowe z zakresu pracy socjalnej w gminach/powiatach województwa podlaskiego zróżnicowanych kulturowo oraz gminach/powiatach na terenie których, funkcjonują ośrodki dla cudzoziemców (lub funkcjonował taki ośrodek). Według danych publikowanych przez ROPS w Białymstoku, w gminnych OPS na terenie tych powiatów na koniec grudnia 2014 roku było odpowiednio 27 i 31 pracowników socjalnych. Ponadto badaniami mieli zostać objęci kierownicy gminnych OPS (16 osób) oraz pracownicy socjalni i kierownicy/dyrektorzy powiatowych centrów pomocy rodzinie. Przewidywano, że z powiatowych centrów pomocy rodzinie w badaniach weźmie udział co najmniej 4 osoby (co najmniej po 1 pracowniku socjalnym PCPR w Grajewie i Wysokiem Mazowieckiem oraz dyrektorzy tych placówek).

5.6. Organizacja i przebieg badań

Zdaniem M. Łobockiego, naukowe badania empiryczne w pedagogice winny uwzględniać następujące etapy:

- 1) zaistnienie sytuacji problemowej,
- 2) formułowanie problemów, a często także hipotez roboczych,
- 3) wybór i konstruowanie narzędzi badawczych,
- 4) dobór osób badanych,
- 5) przeprowadzenie badań,
- 6) opracowanie ich wyników.

Badacz przyznaje, że celowo prezentuje on uproszczony schemat postępowania badawczego, bez eksponowania innych ważnych czynności procesu badawczego, gdyż włączone są one w inne składniki badań oraz ich występowanie uzależnione jest od przyjętych metod i technik badawczych⁵²³. Ponieważ w badaniach planowano wykorzystać, obok analizy dokumentów, metodę sondażu diagnostycznego i technikę ankiety oraz metodę otwartego wywiadu pogłębionego i technikę wywiadu częściowo ustrukturyzowanego, z wcześniej przygotowanymi dyspozycjami, jakie zagadnienia powinny zostać poruszone

⁵²³ M. Łobocki, *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, Wydawnictwo IMPULS, Kraków 1999, s. 177.

w wywiadzie, nieodzowne było przeprowadzenie badań pilotażowych, które wg Pilcha stwarzają okazję do weryfikacji wstępnej wiedzy badacza o środowisku, „(...) o jego charakterze, zróżnicowaniu i procesach w nim zachodzących”⁵²⁴. Umożliwiają także przetestowanie i sprawdzenie narzędzi badawczych.

Katarzyna Grzeszkiewicz-Radulska podkreśla, że w pilotażu „sprawdza się najczęściej, czy zaproponowany sposób pomiaru zjawiska, czyli sformułowane pytanie kwestionariuszowe, tak a nie inaczej ułożone, mające określone brzmienie i strukturę, przynosi informacje, które mogą się stać podstawą uzasadnionych wniosków”⁵²⁵. M. Łobocki zwraca uwagę, że badania pilotażowe „mają ułatwić korektę lub zmianę pytań rozumianych błędnie, niejednakowo lub z trudem jedynie przez badanych. Mają one również dopomóc w sprawdzeniu, czy objęte kwestionariuszem pytania dostarczają wystarczająco zróżnicowanego materiału badawczego oraz czy skłaniają do szczerych w miarę wyczerpujących odpowiedzi”⁵²⁶. Nie mniej ważne było również sprawdzenie, ile czasu zajmuje przeciętnie badanym udzielenie odpowiedzi na pytania, oraz jakie są możliwości organizacyjne sprawnego przeprowadzenia badań w miejscu pracy badanych.

Badania pilotażowe zostały przeprowadzone w dniach 24.10.2016r. do 04.12.2016r. Planowano nimi objąć, co najmniej 25 osób, pracowników socjalnych i kadre zarządzającą Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Łomży oraz ośrodków pomocy społecznej z terenu powiatu łomżyńskiego. Założono, że taka liczba osób uczestniczących w badaniu pozwala na sprawdzenie narzędzi oraz ocenę ich rzetelności i trafności, a także może stanowić podstawę do ich ewentualnej weryfikacji⁵²⁷. T. Pilch zaleca, aby po przeprowadzeniu badań pilotażowych, ponownie przeanalizować zakładane hipotezy i zmienne, aczkolwiek uważa, że „nie należy w tym przypadku wyciągać pochopnych wniosków”⁵²⁸. Ostatecznie badaniami pilotażowymi objęto 28 pracowników socjalnych OPS/PCPR i 9 osób reprezentujących kadre zarządzającą OPS/PCPR z terenu powiatu łomżyńskiego. O udział w badaniach pilotażowych poproszono także studentów studiów niestacjonarnych administracji II stopnia, specjalność: administracja usług społecznych i socjalnych (7 osób, PWSIP w Łomży). Ponadto w badaniach wziął udział pracownik socjalny z Ośrodka dla Cudzoziemców w Czerwonym Borze zatrudniony na stanowisku młodszego opiekuna cudzoziemców, a także dwóch pracowników socjalnych zamieszkałych na stałe na terenie powiatu łomżyńskiego, ale

⁵²⁴ T. Pilch, T. Bauman T, *Zasady badań...*, op, cit., s. 206.

⁵²⁵ K. Grzeszkiewicz-Radulska, *Metody badań pilotażowych*, Acta Universitatis Lodziensis. Folia Sociologica nr 42, Łódź 2012, s. 113.

⁵²⁶ M. Łobocki, *Metody i techniki badań pedagogicznych*, Impuls, Kraków 2006, s. 250.

⁵²⁷ Tamże, s. 250.

pracujących z cudzoziemcami w jednym z warszawskich ośrodków pomocy społecznej. Udział tych trzech ostatnich osób był podyktowany faktem, iż tylko jeden pracownik socjalny z terenu powiatu, aktualnie zatrudniony na stanowisku p.o. kierownika ośrodka, deklarował posiadanie doświadczenia w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo. Łącznie w badaniach wzięło udział 47 osób.

Badania pilotażowe były prowadzone przede wszystkim w miejscu pracy badanych (OPS i PCPR). Planując badania, zakładano, że badania metodą sondażu diagnostycznego oraz wywiady z kadrą zarządzającą i pracownikami deklarującymi doświadczenie w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo zostaną przeprowadzone w miejscu i w godzinach pracy badanych, po wcześniejszym ustaleniu terminu z kierownikiem lub dyrektorem instytucji. W większości przypadków badania przebiegały zgodnie z planem, z pewnymi wyjątkami. W jednym z ośrodków, mimo przybycia badaczki na umówioną godzinę, we wskazanym dniu, z uwagi na dużą liczbę klientów ośrodka w tym czasie, wywiad z p/o kierownika został przeprowadzony poza ośrodkiem, w prywatnym mieszkaniu, w dniu wolnym od pracy, a kwestionariusze ankiet zostały przekazane pracownikom socjalnym do wypełnienia w wolnej od pracy chwili. Szczegółowo omówiono tylko z pracownikami socjalnymi pytania metryczkowe oraz proszono, aby odpowiadając na pytanie nr 3 („Z czym kojarzą się Pani/Panu wymienione niżej nazwiska, miejscowości, terminy?”), nie korzystali ze słowników, internetu, gdyż wyniki badań będą zakłamane i nierzetelne. Wydaje się, że większość badanych zastosowała się do tej prośby. Proszono także o zanotowanie czasu trwania badania – ile trwało udzielanie odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie. Podobna sytuacja miała miejsce jeszcze w dwóch ośrodkach oraz w PCPR w Łomży. Wywiady z kierownikami ośrodków przeprowadzono w umówionym terminie, ale wypełnione przez pracowników socjalnych i kierowników OPS (Dyrektora PCPR), odebrano dnia następnego dnia roboczego. Trudności w realizacji badań może obrazować zdarzenie z ośrodka, w którym czas badania przedłużył się znacznie, gdyż 2 pracowników socjalnych, w trakcie udzielania odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu ankiety, musiało udać się „w teren” wspólnie z przedstawicielem policji na nagłą interwencję w ramach procedury „Niebieskie Karty”. Po powrocie (po godzinie) kontynuowali udzielanie odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie. Pani kierownik wypełniła ankietę, ale nie wyraziła zgody na nagrywanie wywiadu. Możliwe było tylko notowanie jej odpowiedzi, gdyż rozmowy, udzielenia wywiadu, nie odmówiła.

⁵²⁸ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych...*, op., cit., s. 207.

Badania pilotażowe pozwoliły na wyeliminowanie błędów dotyczących pisowni, redakcji pytań oraz oszacowanie czasu trwania badania z wykorzystaniem kwestionariusza ankiety. Ważną informacją dla badaczki było spostrzeżenie, że kultura bywała utożsamiana przez wielu badanych wyłącznie z kulturą osobistą, „grzecznym” i uprzejmym zachowaniem. Mimo, iż jest oczywistym, że pytania powinny być krótkie i zrozumiałe⁵²⁹, to jednak wobec tak wąskiego pojmowania kultury przez badanych w trakcie badań pilotażowych, z uwagi na temat i cel pracy, dokonano wyjaśnienia pojęcia kultury w treści pytania. Ponieważ badani nie udzielali odpowiedzi na niektóre pytania, uważając, że ich to nie dotyczy, deklarowali brak doświadczeń w pracy zawodowej z osobami/rodzinami odmiennymi kulturowo, zmieniona została forma niektórych pytań (tryb przypuszczający).

Badania pilotażowe pokazały, że z uwagi na charakter pracy w ośrodkach pomocy społecznej, oraz fakt, że osoby wspomagane w każdej chwili mogą dotrzeć do instytucji w celu uzyskania pomocy, trudno pracownikom socjalnym i kierownikom ośrodków pomocy społecznej zaplanować w godzinach pracy „wolny” od obowiązków zawodowych czas, aby wziąć udział w badaniu. W związku z tym, rodziło to obawy, czy uda się przeprowadzić badania w warunkach umożliwiających obecność badaczki w trakcie udzielania odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu ankiety. Było to o tyle istotne, że część pytań zawartych w kwestionariuszu, dotyczyła wiedzy o symbolach kulturowych i trafności skojarzeń z atrybutami kulturowymi, a tym samym była swego rodzaju sprawdzianem wiedzy badanych na ten temat, będących w prowadzonych badaniach elementem i wskaźnikiem kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Obecność badaczki w trakcie udzielania odpowiedzi na te pytania, miała zapobiec korzystaniu z zasobów Internetu czy „konsultacji” między badanymi w trakcie udzielania odpowiedzi. Z uwagi na powyższe, jasnym było, że badania nie będą mogły być przeprowadzone w tak idealnych warunkach jak planowano na początku, zgodnie z wyobrażeniami badaczki, a sukcesem będzie, jeśli w ogóle pracownicy ośrodków zechcą wziąć w nich udział. Należało więc zmodyfikować wcześniejsze założenia. Z tego powodu opracowano instrukcję wypełnienia kwestionariusza ankiety, licząc na to, że kadra pomocy społecznej, która wyrazi zgodę na udział w badaniu, będzie udzielała odpowiedzi zgodnie z poleceniami zawartymi w instrukcji.

Podobnie, jak w przypadku pytań zawartych w kwestionariuszu ankiety, w trakcie prowadzenia badań jakościowych okazało się, że badani w sposób bardzo zróżnicowany

⁵²⁹ J. Apanowicz, *Metodologiczne uwarunkowania pracy naukowej. Prace doktorskie, prace habilitacyjne*, Wydawnictwo DIFIN, Warszawa 2005, s.59.

rozumieją pojęcie kultury. Kultura bywała utożsamiana przez niektórych badanych wyłącznie z kulturą osobistą, „grzecznym” i uprzejmym zachowaniem.

Przebieg badań właściwych

Już w trakcie badań pilotażowych pojawiło się przypuszczenie, iż trudno będzie zachęcić kadrę pomocy społecznej do udziału w badaniach. Poza kwestią konieczności poświęcenia czasu na udzielenie odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie i ewentualne wywiady, problemem był sam temat badań - *kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej*. Kojarzył on się badanym z ocenianiem ich kompetencji zawodowych, ich kwalifikacji do pracy i z oceną ich pracy, co dla żadnej grupy zawodowej nie jest zjawiskiem miłym i budzi obawy. Ponadto wizerunek pomocy społecznej tworzony w mediach o raczej negatywnym zabarwieniu, powoduje, iż pracownicy niechętnie ujawniają się swoje opinie i przekonania⁵³⁰.

Po weryfikacji narzędzi przystąpiono do badań właściwych, zgodnie z zakładanym doborem próby badawczej. Przed rozpoczęciem badań do wszystkich jednostek organizacyjnych, zgodnie z doborem próby, zostało wystosowane pismo adresowane imiennie do kierownika lub dyrektora jednostki z prośbą o udział w badaniach na temat kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania zawodowe w obszarze pracy socjalnej. Pismo podpisane przez Zastępcę Dyrektora Instytutu Społeczno – Humanistycznego Państwowej Wyższej Szkoły Informatyki i Przedsiębiorczości w Łomży i zawierało, między innymi, informacje o celu badań, o osobie prowadzącej badania i jej miejscu pracy, czyli PWSIP w Łomży. Następnie telefonicznie ustalano z kierownikiem (dyrektorem) JOPS termin i godzinę wizyty w miejscu pracy badanych.

Na podkreślenie zasługuje ogromna życzliwość ze strony kadry kierowniczej Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Łomży i Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Białymstoku. Są to największe ośrodki, w których prowadzone były badania i bez pomocy, wsparcia oraz zaangażowania organizacyjnego dyrekcji tych instytucji, niemożliwe byłoby

⁵³⁰ *Opieka społeczna mniej opiekuńcza niż sąsiadka*, <http://www.gazetawroclawska.pl/artykul/407423,opieka-spoeczna-mniej-opiekuncza-niz-sasiadka,id,t.html>; [15.06.2017]; *Kartuzy GOPS skontroluje pracowników po pełnym zarzutów liście mieszkańca*, <http://expresskaszubski.pl/aktualnosci/2017/02/kartuzy-po-peelnym-zarzutow-liscie-mieszkanca-gops-skontroluje-pracownikow-socjalnych>, [15.06.2017]

tak sprawne przeprowadzenie badań w tak krótkim czasie. W przypadku kilku ośrodków, spotkano się ze zdecydowaną odmową udziału w badaniach wyartykułowaną przez kierowników tych instytucji w trakcie rozmów telefonicznych. Taka reakcja na prośbę o udział w badaniach miała miejsce w jednym ośrodku pomocy społecznej w powiecie homogenicznym kulturowo (ośrodek administracyjnie graniczący z powiatem zróżnicowanym kulturowo) oraz w trzech ośrodkach pomocy społecznej działających na terenie powiatów zróżnicowanych kulturowo. W zasadzie nie wystąpiły problemy ze zgodą na udział w badaniach w ośrodkach znajdujących się na terenie powiatów homogenicznych kulturowo, leżących na obszarze administracyjnym dawnego województwa łomżyńskiego. Natomiast na terenach zróżnicowanych kulturowo spotkano się z niechęcią. Jednak, mimo początkowej odmowy, informacja o tym, że autorka pracy mimo, że jest zatrudniona w Państwowej Wyższej Szkole Informatyki i Przedsiębiorczości w Łomży, to opiekunem naukowym badań i promotorem przygotowywanej rozprawy jest dr hab. Mirosław Sobecki, powodowała, w odczuciu badaczki, „przełamywanie lodów”. Ponadto, w trakcie rozmów wstępnych z kadrą kierowniczą JOPS, których celem było uzyskanie zgody na udział w badaniach, podkreślano, że koncepcja rozprawy i narzędzia badawcze podlegały ocenie przez kadrę naukową Uniwersytetu w Białymstoku, między innymi przez profesora Jerzego Nikitorowicza. Wydaje się, że dopiero powołanie się na te osoby, przełamało początkową nieufność i niechęć do udziału w badaniach i dały efekt w postaci udziału w badaniach, zarówno kadry zarządzającej, jak i pracowników socjalnych. Termin, w którym prowadzono badania na terenie powiatu bielskiego i hajnowskiego (marzec 2017r.), był o tyle niefortunny, że parę dni wcześniej, zanim rozpoczęto kontakty telefoniczne z kadrą zarządzającą jednostek w celu umówienia się na badania, miały miejsce wydarzenia w Hajnówce⁵³¹, które potwierdzają, jak trudne do tej pory są relacje między Polakami i mniejszościami narodowymi oraz religijnymi. Bolesna historia tych rejonów wydaje się być ciągle żywa i także współcześnie może generować różne problemy w życiu mieszkańców „małych ojczyzn”.

⁵³¹26.02.2017r. - II Hajnowski Marsz Żołnierzy Wyklętych; por.: *Prowokacja nacjonalistów. Narasta konflikt wokół marszu w Hajnówce*, <http://bialystok.wyborcza.pl/bialystok/7,35241,21372777,prowokacja-nacjonalistow-narasta-konflikt-wokol-marszu-w-hajnowce.html>, [17.07.2017]; *Narodowcy przejdą przez Hajnówkę? "To prowokacja"*, <http://www.fakt.pl/wydarzenia/polityka/narodowcy-chca-uczcie-pamiec-romualda-rajsa/8tz9h7n>, [17.07.2017]; *Narodowcy wpłynęli na tradycję. Zmiana godziny nabożeństwa*, <http://www.fakt.pl/wydarzenia/polska/bialystok/hajnowka-przez-marsz-narodowcow-zmieniono-godzinę-marszu/16ffkl1>, [17.07.2017]; *Marsz Żołnierzy Wyklętych w Hajnówce. Na trasie kontrmanifestacja*, <http://www.polsatnews.pl/wiadomosc/2017-02-26/marsz-zolnierzy-wyklętych-w-hajnowce-na-trasie-kontrmanifestacje/>, [17.07.2017]; <http://www.poranny.pl/wiadomosci/hajnowka/a/ii-marsz-zolnierzy-wyklętych-w-hajnowce-cerkiew-sw-trojcy-zmienia-godzinę-nabożeństwa-wideo,11828505/>, [17.07.2017];

Badania na temat *kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej* zostały ostatecznie przeprowadzone w okresie od 22 stycznia 2017 roku do 09 maja 2017 roku wśród pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej województwa podlaskiego, zgodnie z zakładanym doborem próby badawczej. Ankiety w wersji papierowej przekazywane były podczas wizyty badaczki w ośrodkach, w terminie ustalonym z kierownikiem/dyrektorem jednostki. Do kwestionariusza ankiety była dołączona instrukcja⁵³². W trakcie krótkiego spotkania z pracownikami ośrodka przedstawiano cel badań, zapewniano o anonimowości badanych oraz o wykorzystaniu badań wyłącznie dla celów naukowych i dydaktycznych. Szczegółowo omawiano także instrukcję wypełnienia kwestionariusza ankiety. Do badanych kierowano też prośbę o szczere i wyczerpujące wypowiedzi, podkreślając, że ma to ogromne znaczenie z punktu widzenia celu badań. Proszono również, aby osoby, które posiadają doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo, zechciały podzielić się z badaczką swoimi doświadczeniami i spostrzeżeniami w trakcie dłuższej rozmowy (wywiadu) na ten temat.

Nie wszyscy badani mogli wypełnić ankiety w trakcie wizyty badaczki w JOPS z uwagi na konieczność pracy z osobami wspomaganyymi, klientami ośrodka, którzy przychodzili w trakcie badań do instytucji. Poza kilkoma wyjątkami (OPS Kulesze Kościelne, MOPS w Brańsku, GOPS Wysokie Mazowieckie, MOPS, GOPS i PCPR w Zambrowie), kiedy to zebrano kwestionariusze ankiet na miejscu, wypełnione przez badanych kwestionariusze zostały przesłane do autorki pocztą tradycyjną.

W ramach badań przeprowadzono 38 wywiadów otwartych, pogłębionych, częściowo ustrukturalizowanych z pracownikami socjalnymi, którzy zadeklarowali posiadanie doświadczenia zawodowego w pracy socjalnej z osobami, które postrzegają jako osoby odmienne kulturowo oraz 40 wywiadów z kadrą zarządzającą – kierownikami i dyrektorami ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie⁵³³. Wywiady zostały przeprowadzone w miejscu i w godzinach pracy badanych, w terminach ustalonych telefonicznie lub określonych bezpośrednio w trakcie wizyty badaczki w instytucji.

⁵³² Por.: Aneks nr 2. *Instrukcja do kwestionariusza ankiety*

⁵³³ Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Łomży oraz Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Białymstoku realizują zadania zarówno ośrodków pomocy społecznej, jak i powiatowych centrów pomocy rodzinie, gdyż funkcjonują w miastach na prawach powiatu.

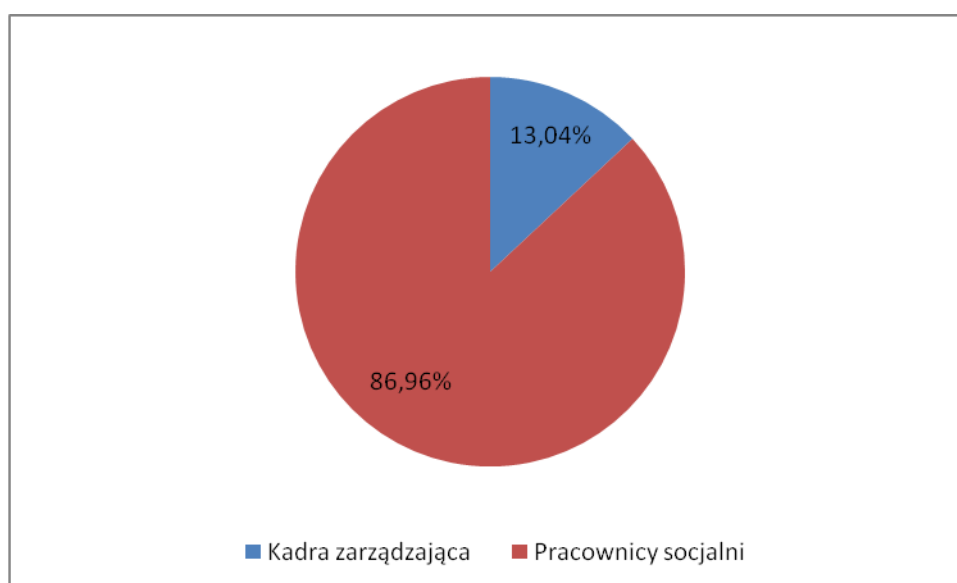
Rozmowy z osobami badanymi byly za ich zgoda nagrywane za pomoca dyktafonu, aczkolwiek spozród 78 osób biorących udział w badaniach jakościowych, 4 osoby nie wyraziły zgody na nagrywanie wywiadu, ale zgodziły się na notowanie swoich wypowiedzi przez prowadzącą badania. W każdym przypadku wywiad był przeprowadzany osobiście przez autorkę niniejszej pracy, w warunkach zapewniających swobodę wypowiedzi badanych, w oddzielnym pokoju, bez obecności osób trzecich. Wywiady trwały od 15 minut do 2 godzin, w zależności od rozmówcy, co umożliwiło zgromadzenie około 30 godzin nagrań, nie licząc 4 wywiadów, gdzie wypowiedzi badanych były notowane. Wywiady zostały następnie poddane transkrypcji oraz analizie jakościowej.

Rozdział VI

Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej – wyniki badań

6.1. Charakterystyka badanej populacji

W badaniach wzięły udział 324 osoby, w tym 282 pracowników socjalnych i 42 osoby reprezentujące kadrę zarządzającą tych instytucji (dyrektor/kierownik lub jego zastępca). Po wstępnej weryfikacji materiału badawczego, do dalszej analizy zakwalifikowano 322 ankiety, z tego 280 (86,96%) to ankiety wypełnione przez pracowników socjalnych, a 42 (13,04%) przez kadrę zarządzającą.

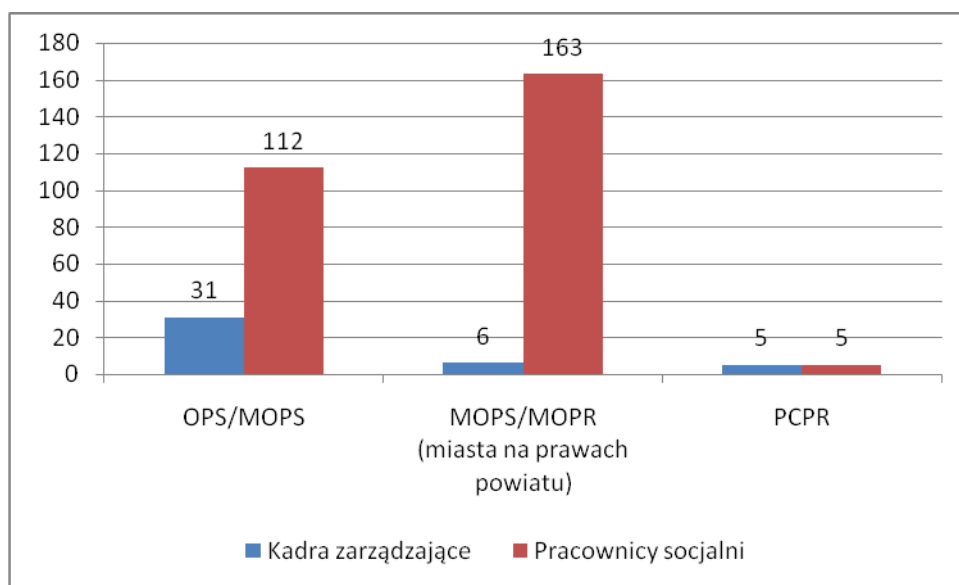


Wykres 1. Struktura badanych z uwzględnieniem zajmowanego stanowiska w JOPS

Źródło: badania własne

Badania były prowadzone wśród kadry gminnych/miejskich ośrodków pomocy społecznej, realizujący zgodnie z ustawą o pomocy społecznej zadania przypisane przepisami

prawa samorządowi gminy – 143 osoby; powiatowych centrów pomocy rodzinie realizujących zadania samorządu powiatu - 10 osób, oraz miejskich ośrodków pomocy społecznej (pomocy rodzinie) w miastach na prawach powiatu. Ośrodki te realizują zarówno zadania gminy, jak i zadania powiatu. Samorządy tych miast (powiatów) nie wydzieliły odrębnej jednostki organizacyjnej, jaką jest PCPR, a ustawowe zadania powiatowych centrów pomocy rodzinie realizują miejskie ośrodki pomocy społecznej. Takie rozwiązania organizacyjne przyjęto w Łomży i w Białymstoku, gdzie w badaniach wzięło udział łącznie 169 osób.



Wykres 2. Badani według kategorii jednostki organizacyjnej pomocy społecznej (JOPS)

Źródło: badania własne

Dokonane analizy zgromadzonego materiału badawczego ujawniły, że badani pracują przede wszystkim w pobliżu swojego miejsca zamieszkania, w związku z tym powiat miejsca pracy jest tożsamy się z ich powiatem zamieszkania. Strukturę badanych ze względu na powiat zamieszkania i pracy przedstawia poniższa tabela i wykresy.

Tabela 5. Struktura badanych według powiatu zamieszkania i miejsca pracy

Powiat	Badani	
	L	%
m. Białystok	131	40,68
bielski	37	11,49
hajnowski	36	11,18
wysokomazowiecki	36	11,18
zambrowski	19	5,90
m. Łomża	30	9,32
grajewski	33	10,25
Ogółem:	322	100,00

Źródło: badania własne

Istotne dla prowadzonych badań miało zróżnicowanie kulturowe powiatów, w których kadra JOPS realizuje zadania z obszaru pracy socjalnej. Dobór próby badawczej zakładał przeprowadzenie badań wśród pracowników zatrudnionych w powiatach, w których funkcjonują lub funkcjonowały ośrodki dla uchodźców, w powiatach zróżnicowanych kulturowo, zamieszkiwanych przez grupy należące do mniejszości narodowych w Polsce oraz w powiatach homogenicznych kulturowo. W przypadku gmin z trzech powiatów województwa podlaskiego na terenie których zlokalizowano ośrodki dla uchodźców, dwa należą do grupy powiatów homogenicznych kulturowo – zambrowski i m. Łomża, a trzeci, czyli miasto Białystok (miasto na prawach powiatu) jest powiatem zróżnicowanym kulturowo. Strukturę badanych prezentuje poniższe zestawienie.

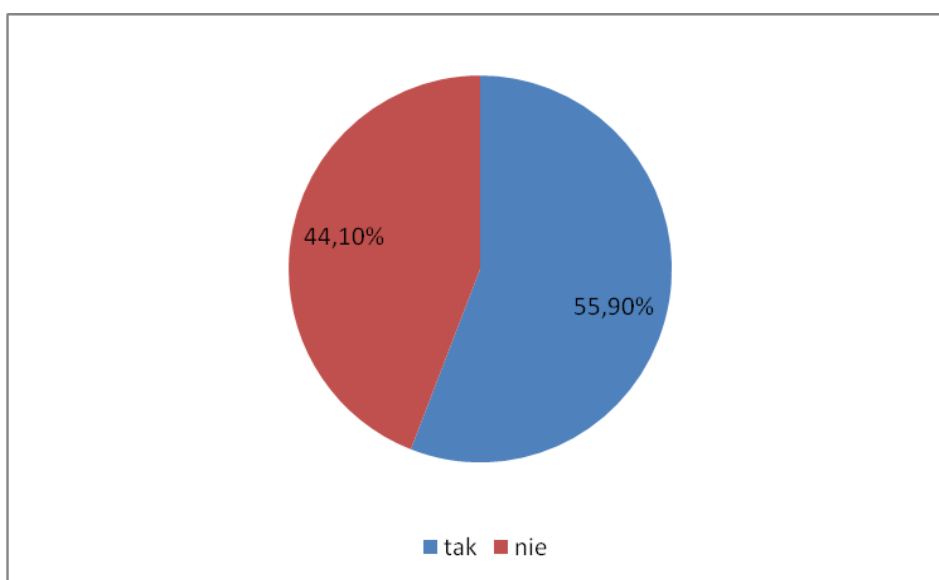
Tabela 6. Struktura badanych według zróżnicowania powiatu zamieszkania/pracy

Badani wg powiatu zamieszkania/pracy	L	%
Pracownicy JOPS w powiatach i gminach, w których funkcjonują lub funkcjonował ośrodek dla uchodźców	180	55,90
Pracownicy JOPS z powiatów zróżnicowanych kulturowo (bez ośrodków dla uchodźców)	73	22,67
Pracownicy JOPS z powiatów homogenicznych (bez ośrodków dla uchodźców)	69	21,43
Ogółem	322	100,00

Źródło: badania własne

Lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie gminy lub/i powiatu, w którym pracownicy socjalni i kadra zarządzająca świadczą pomoc osobom i ich rodzinom, którym

przyznano status uchodźcy, ochronę uzupełniającą⁵³⁴, jest istotną zmienną niezależną analizy wyników prowadzonych badań kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania zawodowe w obszarze pracy socjalnej. Uwzględniając tylko lokalizację ośrodka dla cudzoziemców jako kryterium analizy struktury badanych, to 180 osób realizowało zadania w obszarze pracy socjalnej na terenie powiatów, w których funkcjonuje lub funkcjonował ośrodek, a 142 osoby wykonywały swoje obowiązki zawodowe w powiatach, gdzie nie było takiego ośrodka.

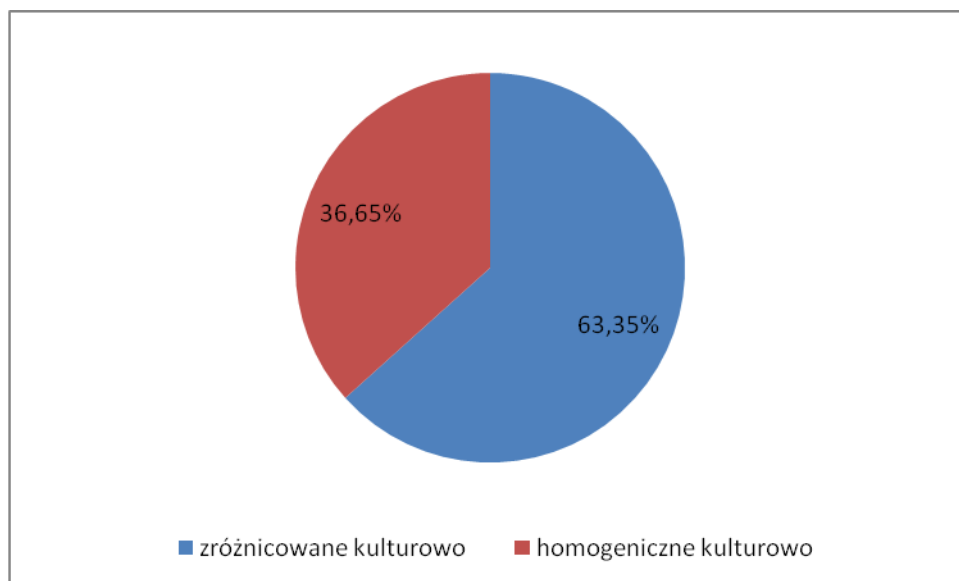


Wykres 3. Struktura badanych według kryterium: lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców

Źródło: badania własne

Przyjmując inne kryterium analizy, mianowicie zróżnicowanie kulturowe powiatu, w którym pracują badani, to 240 osób reprezentuje powiaty zróżnicowane kulturowo, a 118 badanych – powiaty homogeniczne kulturowo.

⁵³⁴ W przypadku braku przesłanek do uzyskania statusu uchodźcy lub przyznania ochrony uzupełniającej posiadają inny tytuł uprawniający do pobytu na terytorium RP (np. zgoda na pobyt tolerowany, ew. ze względów humanitarnych), uprawniający do korzystania ze pomocy społecznej na zasadach określonych dla obywateli RP.

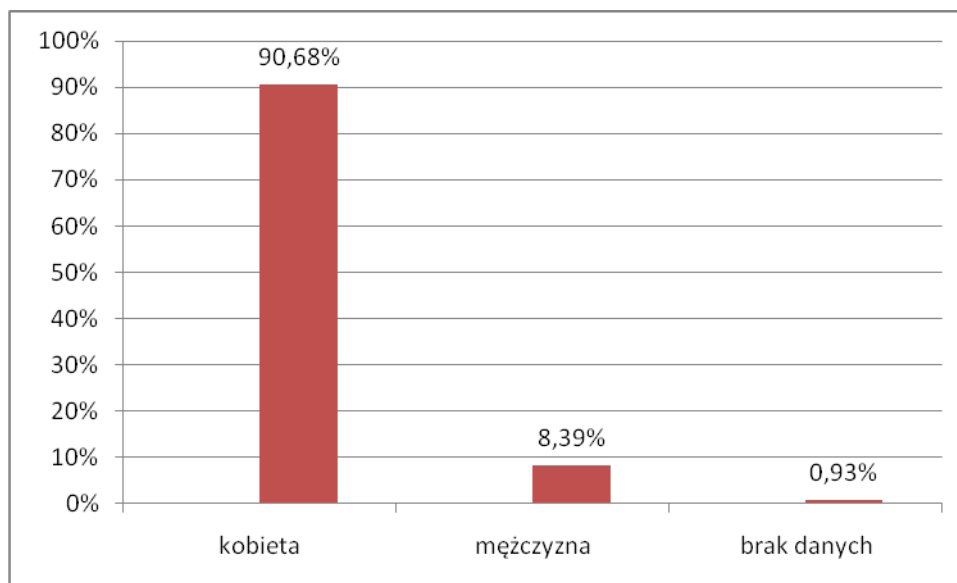


Wykres 4. Struktura badanych według kryterium: zróżnicowanie kulturowe powiatu

Źródło: badania własne

Pracownicy pomocy społecznej to grupa zawodowa zdecydowanie sfeminizowana⁵³⁵. Potwierdzają to także wyniki przeprowadzonych badań. Wśród ogółu osób biorących udział w badaniach kobiety stanowią 90,68,%. Feminizacja jest jeszcze bardziej dostrzegalna w grupie badanych pracowników socjalnych. Mężczyźni stanowią zaledwie 6,79%, a kobiety 92,14%. Zdecydowanie większą reprezentację mężczyźni posiadają wśród kadry kierowniczej – 19,05% osób w tej grupie, ale także kadra kierownicza jest zdominowana przez panie, które stanowią 80,95% badanych.

⁵³⁵ Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej nie dysponuje danymi dotyczącymi struktury zatrudnienia pracowników socjalnych z podziałem na płeć (sprawozdania MPiPS-03, MPiPS-05). Oficjalne statystyki nie zawierają takich danych. Informacja to została potwierdzona w rozmowie telefonicznej, którą przeprowadzono w dniu 21.07.2015 r. z Panią Dorotą Gierę – Naczelnikiem Wydziału Statystyki Analiz i Budżetu MPiPS. Również Regionalne Ośrodki Polityki Społecznej w ramach dokonywanej corocznie na terenie swoich województw „Oceny Zasobów Pomocy Społecznej” nie gromadzą informacji na ten temat. Stwierdzenie o feminizacji kadry pomocy społecznej i pracowników socjalnych zostało oparte o wyniki badań przeprowadzonych w okresie IV - V 2013r. w ramach projektu „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji”. Działania 1.2 „Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej” Program Operacyjny Kapitał Ludzki, współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego”, które wskazują, że „wśród pracowników socjalnych nieodmiennie dominują kobiety – 91,2%. (...) To zawód tradycyjnie określany mianem silnie sfeminizowanego, od 1988 roku liczba mężczyzn – pracowników socjalnych wzrosła o 2,2%.”, Olech A., Łuczyńska M., *Pracownicy socjalni w Polsce – portret zbiorowy 2013*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2013, s. 9.

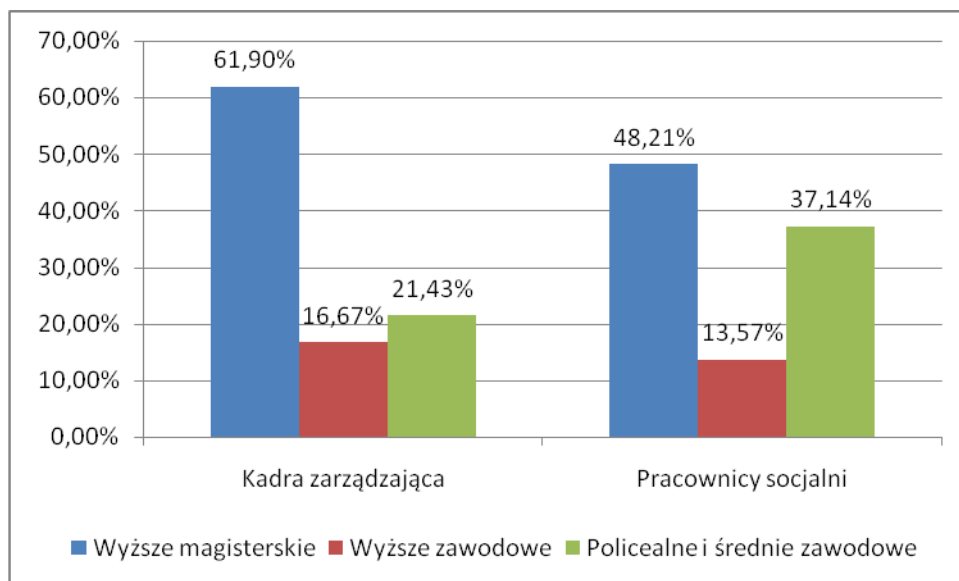


Wykres 5. Struktura badanych według płci

Źródło: badania własne

Badani pracownicy pomocy społecznej są kadrą profesjonalistów od których, z mocy prawa wymaga się stosunkowo wysokich kwalifikacji formalnych. Miarą tych kwalifikacji jest poziom wykształcenia, a w odniesieniu do pracowników socjalnych – dodatkowo kierunek kształcenia. Blisko 2/3 badanych to osoby z wykształceniem wyższym, magisterskim 50,00 % i wyższym zawodowym 13,98%, a więcej niż 1/3 posiada wykształcenie średnie, policealne i średnie zawodowe (35,09%; odpowiednio 33,23% i 1,86%). Żadna z osób badanych nie zadeklarowała wykształcenia średniego ogólnego⁵³⁶. Widoczne jest zróżnicowanie poziomu wykształcenia badanych ze względu na zajmowane stanowisko w JOPS. Zdecydowanie wyższy odsetek osób z wykształceniem wyższym jest wśród kadry zarządzającej – 61,90% posiada wykształcenie wyższe magisterskie, a 16,67% wykształcenie wyższe zawodowe. W grupie pracowników socjalnych odsetek ten wynosi odpowiednio 48,21% i 13,57%, przy czym należy zaznaczyć, że wśród pracowników socjalnych w wieku powyżej 45 lat osoby z wykształceniem średnim (policealnym i średnim zawodowym) stanowią 71,43%.

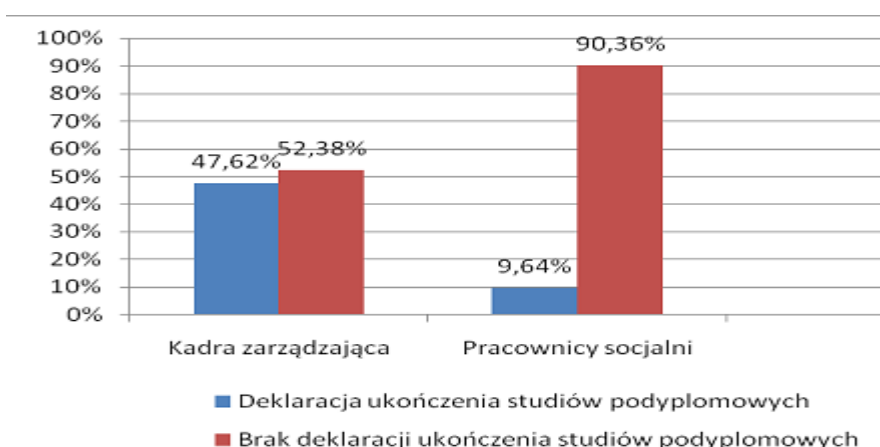
⁵³⁶ Osoby z wykształceniem średnim ogólnym pracują na stanowiskach kierowniczych w JOPS oraz stanowiskach pracownika socjalnego. Ujawniły to badania pilotażowe. Są to osoby, które były już zatrudnione w czasie wprowadzania zmian ustawowych dotyczących kwalifikacji wymaganych od kadry zarządzającej OPS i pracowników socjalnych i zachowały prawo pracy i zajmowania stanowiska pracownika socjalnego lub kierownika ośrodka pomocy społecznej na zasadzie „praw nabytych”.



Wykres 6. Struktura badanych według wykształcenia

Źródło: badania własne

Uzupełnieniem formalnych kwalifikacji zawodowych są studia podyplomowe. Mogą one mieć charakter doskonalący lub kwalifikacyjny, jeśli tak stanowią odrębne przepisy dotyczące wykonywania pracy na danym stanowisku lub w kreślonym zawodzie. Spośród badanych, tylko 14,6% zadeklarowało ukończenie studiów podyplomowych (47 osób). W grupie kadry zarządzającej studia podyplomowe posiada 47,62% badanych (20 osób), natomiast zaledwie 9,64% pracowników socjalnych (27 osób) podejmowało i ukończyło tą formę kształcenia ustawicznego.



Wykres 7. Struktura badanych według kryterium ukończenia studiów podyplomowych

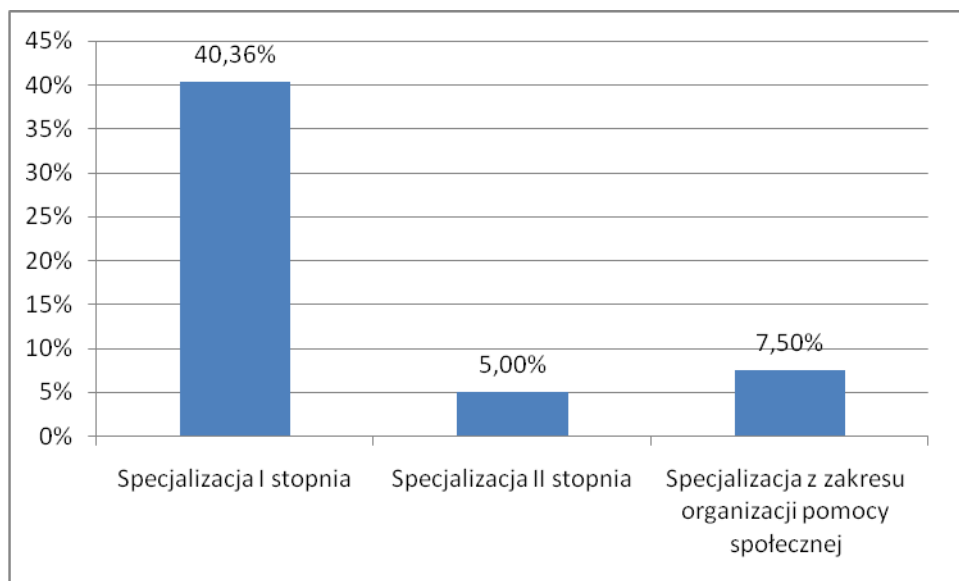
Źródło: badania własne

Analiza wypowiedzi badanych wskazuje, że przedstawiciele kadry zarządzającej podejmowali studia podyplomowe z zakresu organizacji pomocy społecznej – 2 osoby oraz zarządzania organizacjami publicznymi i zasobami ludzkimi, neurologopedii, pedagogiki oraz zarządzania projektami unijnymi kadry zarządzającej, odpowiednio po jednej osobie. Ponad 70 % kadry zarządzającej (15 osób) deklaruje ukończenie studiów podyplomowych nie wskazało kierunku kształcenia.

Pracownicy socjalni uzupełniali swoje kwalifikacje na studiach podyplomowych przede wszystkim na kierunkach pedagogicznych (10 osób). Badani wymieniali takie kierunki jak pedagogika opiekuńczo wychowawcza, pedagogika przedszkolna, edukacja elementarna, terapia pedagogiczna, terapia dzieci z autyzmem, socjoterapia. Drugim obszarem kształcenia w ramach studiów podyplomowych była administracja i zarządzanie, np. zarządzanie oświatą, prawo zamówień publicznych, zarządzanie jednostkami administracji publicznej, zarządzanie jednostkami samorządu terytorialnego (5 osób). Ponadto 5 osób zadeklarowało ukończenie studiów podyplomowych z zakresu organizacji pomocy społecznej. Badani wymieniali także inne kierunki studiów podyplomowych - informatykę, pośrednictwo pracy, doradztwo zawodowe, uzależnienia, studium pomocy psychologicznej.

Praca socjalna jest obszarem profesjonalnej działalności wymagającym ciągłego doskonalenia zawodowego. Szkolenia specjalizacyjne i uzyskanie dyplomu I lub II stopnia specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny umożliwiają zdobycie nowej wiedzy i umiejętności zawodowych, a ponadto stanowią dając szansę na awans zawodowy. W grupie pracowników socjalnych, którzy wzięli udział w badaniach 40,36% posiada specjalizację I stopnia w zawodzie pracownik socjalny, zaś specjalizację II stopnia posiada zaledwie 5,00% badanych. Pracownicy socjalni planując swoją karierę zawodową przygotowują się do kierowania jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej, 7,50% osób w tej grupie zadeklarowało posiadanie dyplomu specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej⁵³⁷.

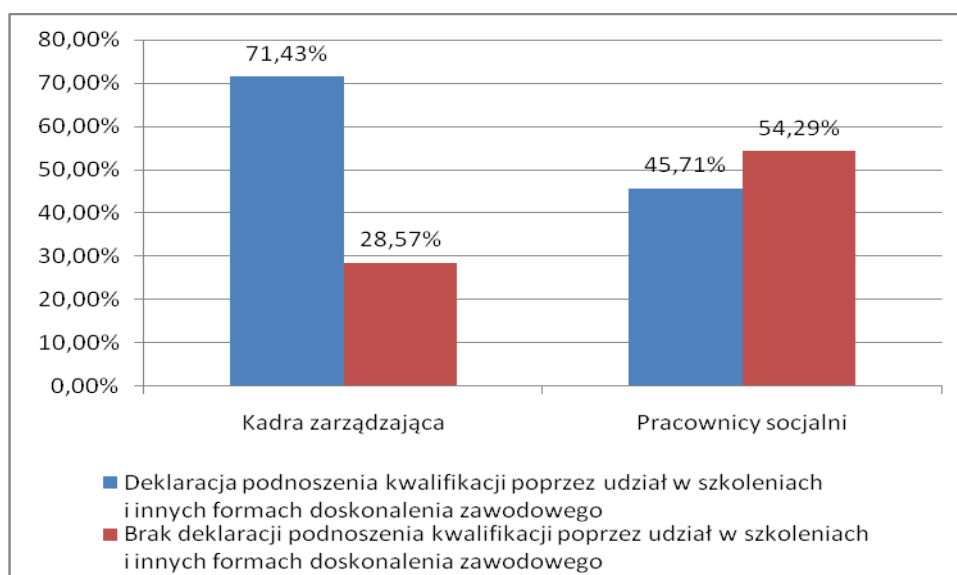
⁵³⁷ „Osoby kierujące jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej są obowiązane posiadać co najmniej 3-letni staż pracy w pomocy społecznej oraz specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej, art. 122 Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej..., op. cit.



Wykres 8. Struktura badanych według kryterium posiadania dyplomu specjalizacji

Źródło: badania własne

Obok szkoleń specjalizacyjnych, których program, zakres tematyczny i godzinowy, jest określony przez akty prawne, kadra pomocy społecznej ma możliwość podnoszenia i uzupełniania swoich kompetencji zawodowych przez udział w różnych formach kształcenia ustawicznego – kursach, szkoleniach, warsztatach, itp. W niniejszych badaniach osoby były proszone o udzielenie informacji, czy uczestniczyły w szkoleniach w ciągu ostatnich pięciu lat, oraz o wskazanie tematyki tych szkoleń. Blisko połowa ogółu osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej zadeklarowała udział w szkoleniach, tj. 158 osób co stanowi 49,07% ogółu badanych. Niepokój budzi jednak fakt, że 28,57% (12 osób) kadry zarządzającej i aż 54,29% (152 osoby) badanych pracowników socjalnych nie zadeklarowało uczestnictwa w ciągu ostatnich pięciu lat w żadnym szkoleniu czy innej formie doskonalenia zawodowego.

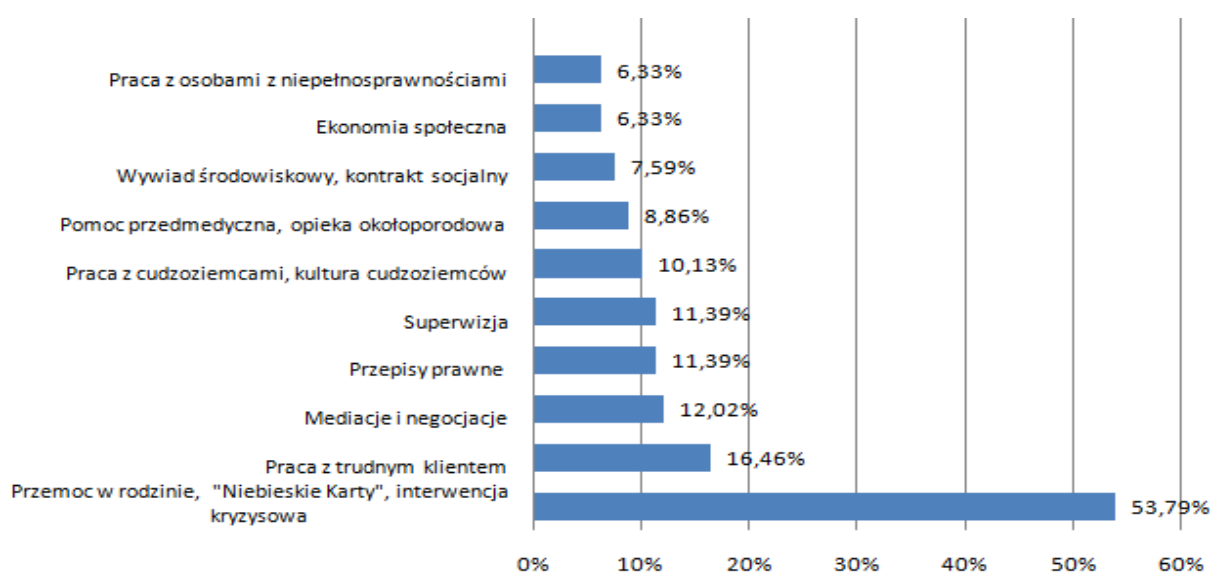


Wykres 9. Doskonalenie zawodowe badanych

Źródło: badania własne

Interesujący był zakres tematyczny szkoleń, w których uczestniczyli badani, w szczególności w kontekście pracy zawodowej badanych z osobami odmiennymi kulturowo. Kwestie statusu prawnego cudzoziemców w Polsce, legalności pobytu i uprawnień do pomocy społecznej, a także integracji cudzoziemców i ich kultury została wymieniona przez badanych 16 razy jako tematyka szkolenia, co stanowi 10,13% wskazań. Należy zaznaczyć, że liczba wskazań jest wyższa niż liczba badanych, gdyż niektóre osoby uczestniczyły w więcej niż w jednym szkoleniu. Uczestnictwo w szkoleniach z tego obszaru tematycznego zadeklarowało w sumie 8 osób (kwestionariusze ankiety nr 15,19, 28,29, 223, 228, 229, 259 - badani z Łomży i z Białegostoku), tj. 5,06% grupy badanych, którzy w ciągu ostatnich pięciu lat doskonalili swoje kompetencje w ramach kształcenia ustawicznego (N=158 osób). Jeśli odniesiemy tę liczbę do ogółu badanej kadry pomocy społecznej (N=322), to okazuje się, że zaledwie 2,48% badanych pogłębiało swoją wiedzę i umiejętności z zakresu pracy z cudzoziemcami. Nie jest to zbyt duża liczba osób, wobec tego, że 21,12% ogółu badanych zadeklarowało posiadanie doświadczenia w pracy zawodowej z uchodźcami. Zwraca za to uwagę bardzo relatywnie wysoka liczba wskazań badanych w odniesieniu do uczestnictwa w szkoleniach dotyczących przeciwdziałania przemocy w rodzinie, interwencji kryzysowej, wdrażania procedury Niebieskie Karty i organizacji pracy zespołów interdyscyplinarnych – 53,79% szkoleń dotyczyło tych zagadnień. Drugi w hierarchii kierunków doskonalenia zawodowego badanych, okazał się temat pracy z tzw. z trudnym klientem - 16,46% wskazań. Kierunki i tematykę doskonalenia zawodowego badanych ilustruje poniższy wykres. Dane nie

sumują się do 100%, gdyż badani mieli możliwość wskazania więcej niż jednego tematu szkolenia/innej formy doskonalenia zawodowego (pytanie metryczkowe było pytaniem otwartym). Kategoria „Inne szkolenia” nie została uwzględniona na poniższym wykresie. W jednostkowych przypadkach (1 – 2 osoby) badani wskazywali na tematykę dotyczącą stresu i wypalenia zawodowe, wizyty studyjne, specjalizacji I stopnia, specjalizacji II stopnia, samoobronę, współpracę z PUP, budowania wizerunku instytucji pomocy społecznej, public relations i aktywizacji środowiska lokalnego.



Wykres 10. Kierunki doskonalenia zawodowego kadry pomocy społecznej

Źródło: badania własne

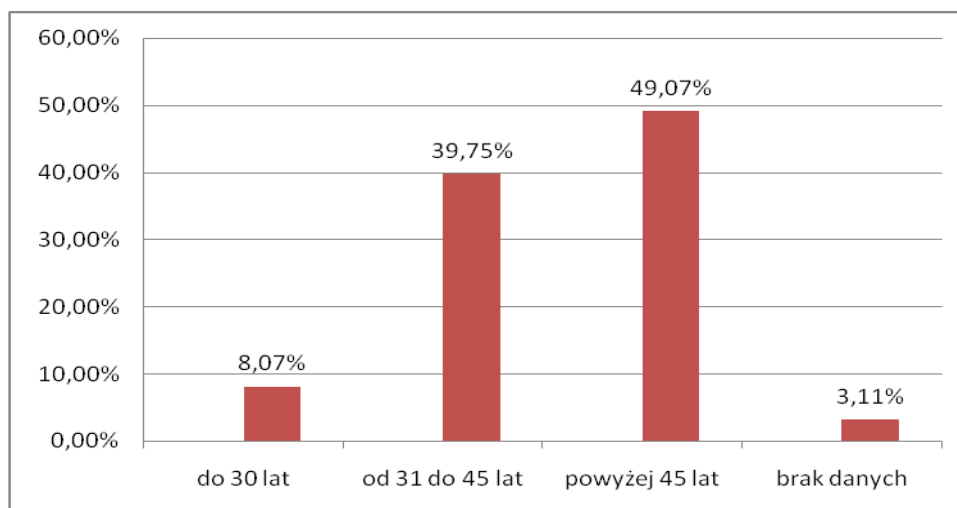
Wśród badanych dominują osoby powyżej 45 roku życia. Stanowią one ponad $\frac{3}{4}$ kadry kierowniczej i blisko połowę pracowników socjalnych. Powyżej 45 lat ma 76,19% badanych przedstawicieli kadry kierowniczej i 45,00% pracowników socjalnych.

Tabela 7. Struktura badanych pracowników socjalnych i kadry zarządzającej według wieku

Wiek	Badani wg stanowiska w JOPS				Ogółem	
	Kadra zarządzająca		Pracownicy socjalni		L	%
	L	%	L	%		
do 30 lat	0	0,00	26	9,29	26	8,07
od 31 do 45 lat	10	23,81	118	42,14	128	39,75
powyżej 45 lat	32	76,19	126	45,00	158	49,07
brak danych	0	0,00	10	3,57	10	3,11
Ogółem	42	100,00%	280	100,00%	322	100,00%

Źródło: badania własne

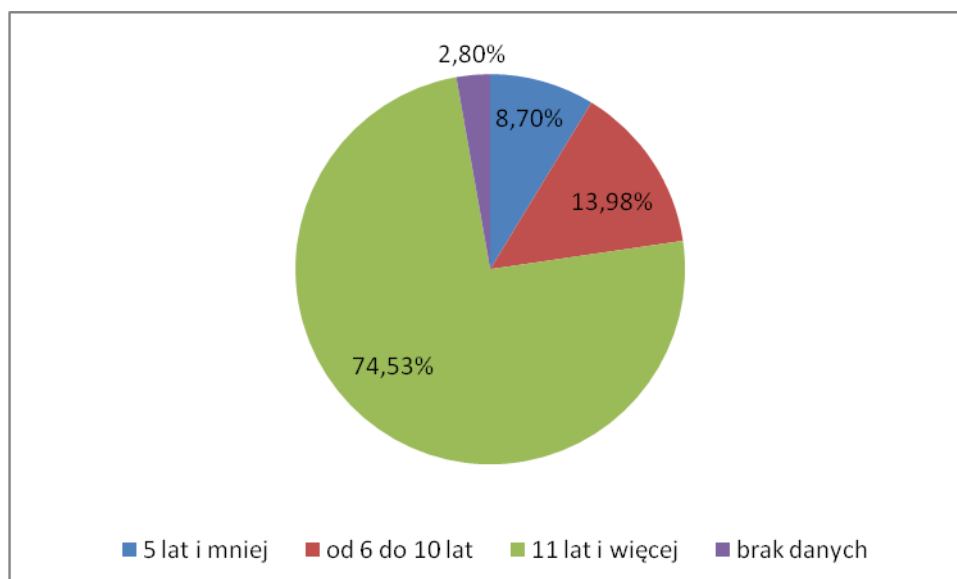
Szczegółowa analiza struktury wiekowej badanych ujawnia, że 22,86% pracowników socjalnych jest w wieku 45 – 54 lata, a 1/5 badanych (22,50%) przekroczyła 55 rok życia. W grupie kadry zarządzającej wskaźniki te są jeszcze wyższe, odpowiednio 33,33% (wiek 45 -54 lata) i 47,62% (pow. 55 lat). Mniej niż 1/10 pracowników JOPS to osoby młode, poniżej 30 roku życia. Syntetyczny obraz struktury wieku badanych przedstawia poniższy wykres.



Wykres 11. Struktura badanych według wieku

Źródło: badania własne

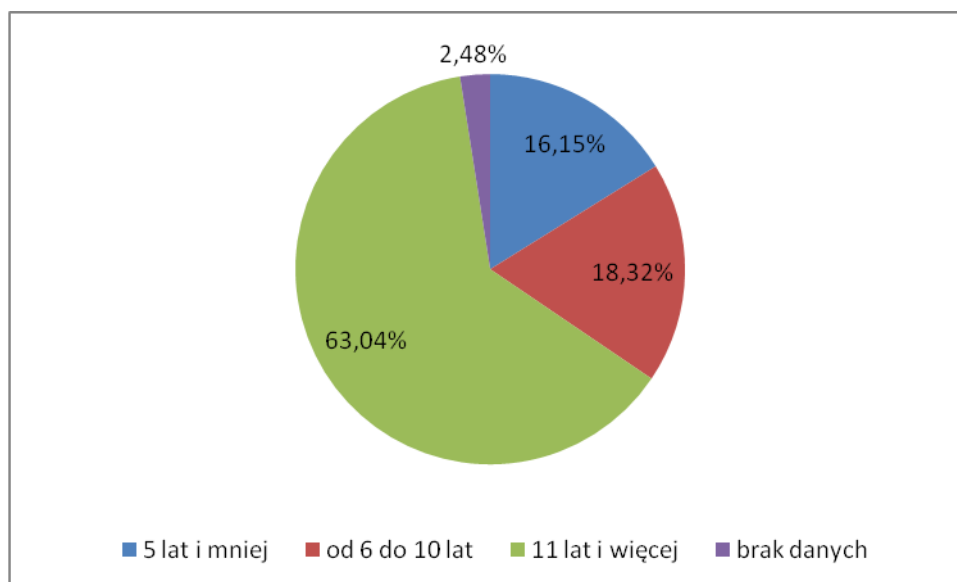
Badana kadra pomocy społecznej to osoby o posiadające znaczne doświadczenie zawodowe. Blisko $\frac{3}{4}$ badanych legitymowało się ponad stażem pracy 11 lat i więcej (240 osób), 13,98% (45 osób) posiada staż pracy od 6 do 10 lat, a tylko 8,70% (28 osób) pracuje zawodowo 5 lat i krócej.



Wykres 12. Doświadczenie zawodowe badanych (staż pracy)

Źródło: badania własne

Analiza wypowiedzi badanych wskazuje, że jednostki organizacyjne pomocy społecznej dysponują doświadczoną i stabilną kadrami, gdyż około 2/3 (63,04%) badanych jest zatrudniona w pomocy społecznej od 11 lat i więcej. Osoby, ze stażem pracy w pomocy od 6 do 10 lat oraz 5 lat i mniej stanowią odpowiednio 18,32% i 16,15% badanych.



Wykres 13. Staż pracy badanych w pomocy społecznej

Źródło: badania własne

Bardziej szczegółowe analiza formalnego doświadczenia zawodowego deklarowanego przez badanych skłania do przypuszczenia, że dla większości badanych praca w pomocy społecznej była (i jest) wieloletnim obszarem aktywności zawodowej, jeśli nie jedynym.

Szczegółowe porównanie zawiera poniższa tabela.

Tabela 8. Doświadczenie zawodowe kadry pomocy społecznej

Staż pracy	Staż pracy badanych Ogółem		Staż pracy badanych w pomocy społecznej	
	L	%	L	%
poniżej 5 lat	25	7,76	41	12,73
od 5 do 14 lat	85	26,40	98	30,43
od 15 do 24 lat	59	18,32	60	18,63
od 25 do 34 lat	70	21,74	79	24,53
od 35 do 45 lat	74	22,98	36	11,18
brak danych	9	2,80	8	2,48
Ogółem	322	100,00	322	100,00

Źródło: badania własne

Posiadanie stażu pracy w pomocy społecznej nie oznacza automatycznie doświadczenia zawodowego w pracy socjalnej. Mogą się nim wykazać osoby, które były lub są zatrudnione na stanowisku pracownika socjalnego. Badani pracownicy socjalni w większości od wielu lat pracują i świadczą pracę socjalną klientom pomocy społecznej. Ponad połowa badanych posiada doświadczenie zawodowe na stanowisku pracownika socjalnego 11 lat i więcej – 55,00%⁵³⁸. Badani z grupy pracowników socjalnych pracujący na tym stanowisku 5 lat i mniej oraz od 6 do 10 lat stanowili odpowiednio 20,71%.

Wyniki badań wskazują, że blisko 60% przedstawicieli kadry zarządzającej (dyrektorzy i kierownicy JOPS) posiadało doświadczenie zawodowe na stanowisku pracownika socjalnego, w tym 40,48% było uprzednio zatrudnionych na tym stanowisku 11 lat i więcej. W grupie kadry zarządzającej osoby z doświadczeniem w pracy socjalnej pięcioletnim i krótszym stanowią 14,29%, a badani ze stażem jako pracownik socjalny trwającym od 6 do 10 lat - 4,76%.

Tabela 9. Doświadczenie zawodowe badanych na stanowisku pracownika socjalnego

Staż pracy na stanowisku pracownika socjalnego	Kadra zarządzająca		Pracownicy socjalny		Ogółem	
	Liczba	%	Liczba	%	Liczba	%
5 lat i mniej	6	14,29	58	20,71	64	19,88
od 6 do 10 lat	2	4,76	58	20,71	60	18,63
11 lat i więcej	17	40,48	154	55,00	171	53,11
nie posiada	17	40,48	0	0,00	17	5,28
brak danych	0	0,00	10	3,57	10	3,11
Ogółem	42	100,00	280	100,00	322	100,00

Zródło: badania własne

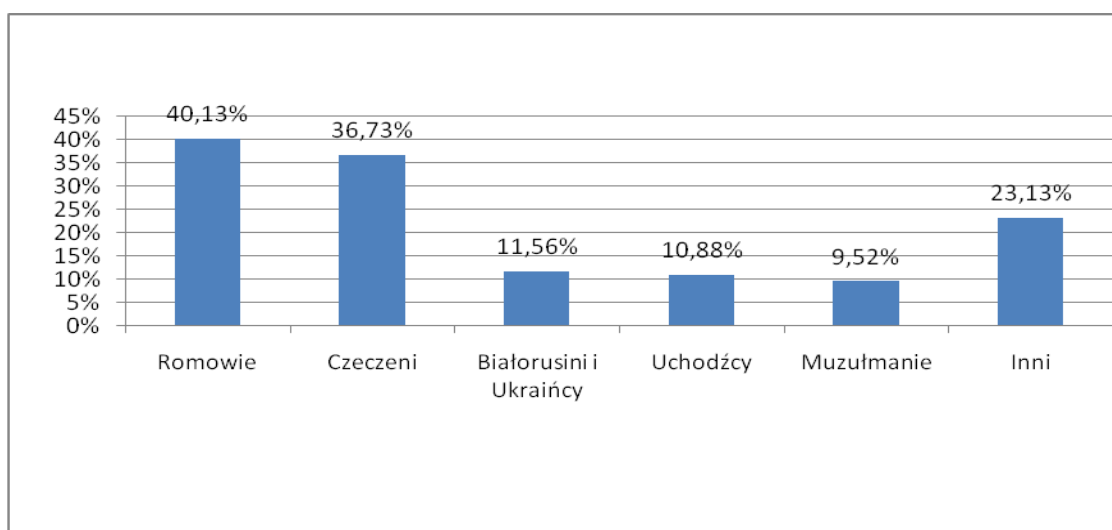
Postrzeganie osób wspomaganych jako odmiennych kulturowo

Na pytanie, *jakie osoby postrzegasz jako osoby odmienne kulturowo*, tylko 45,65% badanych podzieliło się swoimi refleksjami i spostrzeżeniami na ten temat. Wskazywali oni przede wszystkim na przedstawicieli romskiej mniejszości etnicznej (40,13% wskazań), osoby narodowości czeczeńskiej (36,73% wskazań) a także na osoby narodowości białoruskiej i ukraińskiej (11,56%). Badani postrzegają także uchodźców (10,88%) i muzułmanów (9,52% wskazań) jako osoby/grupy odmienne kulturowo. Ponadto

⁵³⁸ Bardziej szczegółowa analiza ujawnia, że w tej grupie są osoby, które posiadają staż pracy na stanowisku pracownika socjalnego ponad 20 lat (18,01%), a nawet ponad 30 lat (13,04%).

respondenci wskazali na inne grupy, ale liczba wskazań danej odmienności (od 2 do 7) spowodowała, że zostały one ujęte w kategorii inne (23,13%). W kategorii tej znaleźli się cudzoziemcy (7 wskazań), prawosławni (6 wskazań), katolicy (4 wskazania), repatrianci (4 osoby), świadkowie Jehowy (3 osoby), mniejszości narodowe i etniczne (wskazania 3 osób), Syryjczycy (2 wskazania), Afgańczycy (1 osoba), Gruzini (1 osoba). Pytanie dotyczące klientów pomocy społecznej, z którymi prowadzona jest praca socjalna w jednostce organizacyjnej badanych lub innych jednostkach pomocy społecznej, a które są, lub mogą być, postrzegane w kategoriach „inności”, odmienności kulturowej było pytaniem otwartym. Analiza wypowiedzi badanych dokonana została z wykorzystaniem kategorii „inności” określonych przez respondentów, mimo, że jest wysoce prawdopodobne, że część badanych wskazując na kategorię „muzułmanie” czy „uchodźcy” mogła odnosić się do osób narodowości czeczeńskiej, która dotychczas była najliczniej reprezentowaną w województwie podlaskim grupą klientów pomocy społecznej odmienną kulturowo z uwagi na lokalizację trzech ośrodków dla cudzoziemców⁵³⁹.

Wśród badanych 54,35% (61,90% kadry kierowniczej oraz 53,21% pracowników socjalnych) nie wskazało żadnej grupy odmiennej kulturowo jako klientów pomocy społecznej, z którymi prowadzona jest praca socjalna⁵⁴⁰.



Wykres 14. Osoby (grupy) postrzegane przez badanych jako odmienne kulturowe

Źródło: badania własne

⁵³⁹ Ośrodek w Łomży, zlikwidowany w 2010 roku oraz Ośrodki w Białymstoku i Czerwonym Borze.

⁵⁴⁰ Brak odpowiedzi, bądź deklaracja, że nie ma takich osób.

Doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo

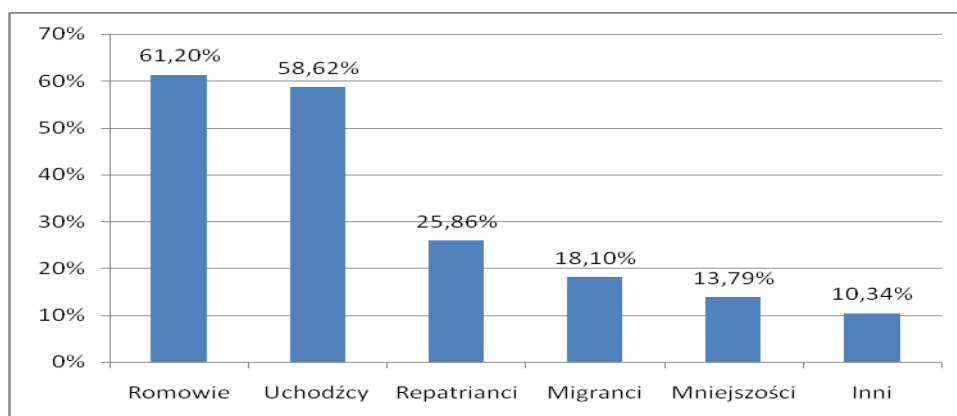
Blisko 2/5 badanych zadeklarowało posiadanie doświadczenia zawodowego w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo, tj. 39,13% ogółu badanych. Wśród kadry zarządzającej taką deklarację złożyło 23,81%, natomiast w grupie pracowników socjalnych 41,43% badanych pracuje lub pracowało z takimi osobami (116 osób).

Tabela 10. Deklarowane przez badanych doświadczenie zawodowe w pracy z osobami odmiennymi kulturowo

Badani	Tak		Nie	
	L	%	L	%
Kadra zarządzająca	10	23,81	32	76,19
Pracownicy socjalni	116	41,43	164	58,57
Ogółem	126	39,13	196	60,87

Źródło: badania własne

Pracownicy socjalni wskazywali najczęściej na doświadczenie w pracy socjalnej z Romami i uchodźcami – odpowiednio 61,20% i 58,62% badanych. Ponad ¼ pracowników socjalnych wskazała na doświadczenie w pracy z repatriantami – 18,10%, a 13,79% z migrantami. Badani posiadający doświadczenie w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo deklarowali doświadczenie w pracy z mniejszościami narodowymi (13,79%) oraz z innymi grupami (10,34%). Wyniki nie sumują się do 100%, gdy badani mieli możliwości wskazania wielu grup.



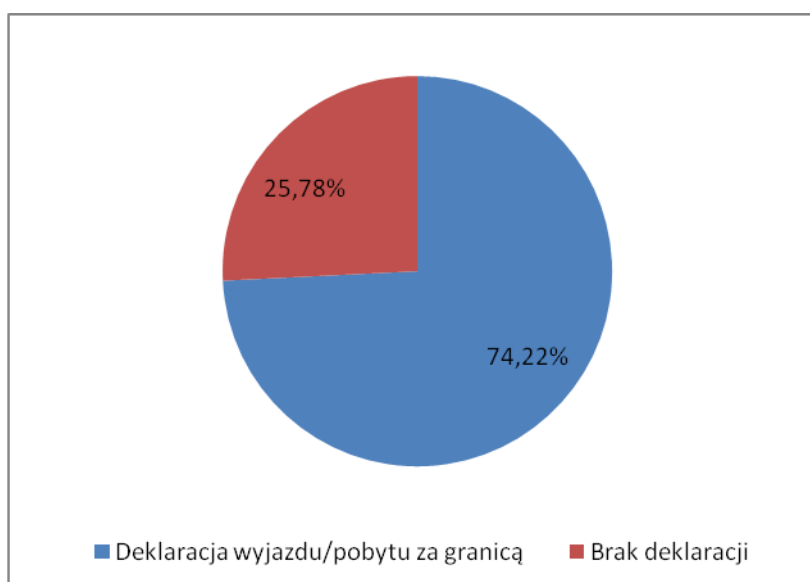
Wykres 15. Osoby/grupy odmienne kulturowo, z którymi prowadzona jest praca socjalna – według deklaracji badanych

Źródło: badania własne

Wyjazdy zagraniczne badanych

Wyjazdy za granicę badanych, mogą być ważnym elementem budującym kompetencje do komunikacji kulturowej w pracy socjalnej, wzbogacającym ich wiedzę o innych narodach, ich obyczajach, wartościach, którymi się kierują, religiach, itp. Mogą też budzić zainteresowanie „innymi” i potrzebę zdobywania nowej wiedzy. Chyba najbardziej znane słowa przypisywane Sokratesowi „wiem, że nic nie wiem” podkreślają znaczenie świadomości własnej niewiedzy dla podejmowania starań, aby tę wiedzę zdobyć.

Blisko $\frac{3}{4}$ badanych zadeklarowało, iż wyjeżdżali za granicę. Takiej odpowiedzi udzieliło 74,44% badanych (239 osób), w tym 85,71% przedstawicieli kadry zarządzającej i 72,50% osób z grupy pracowników socjalnych. Tylko 14,29% kadry zarządzającej i 27,50% pracowników socjalnych nie zadeklarowało wyjazdu poza granice Polski. Stanowi to 25,78% ogółu badanych.

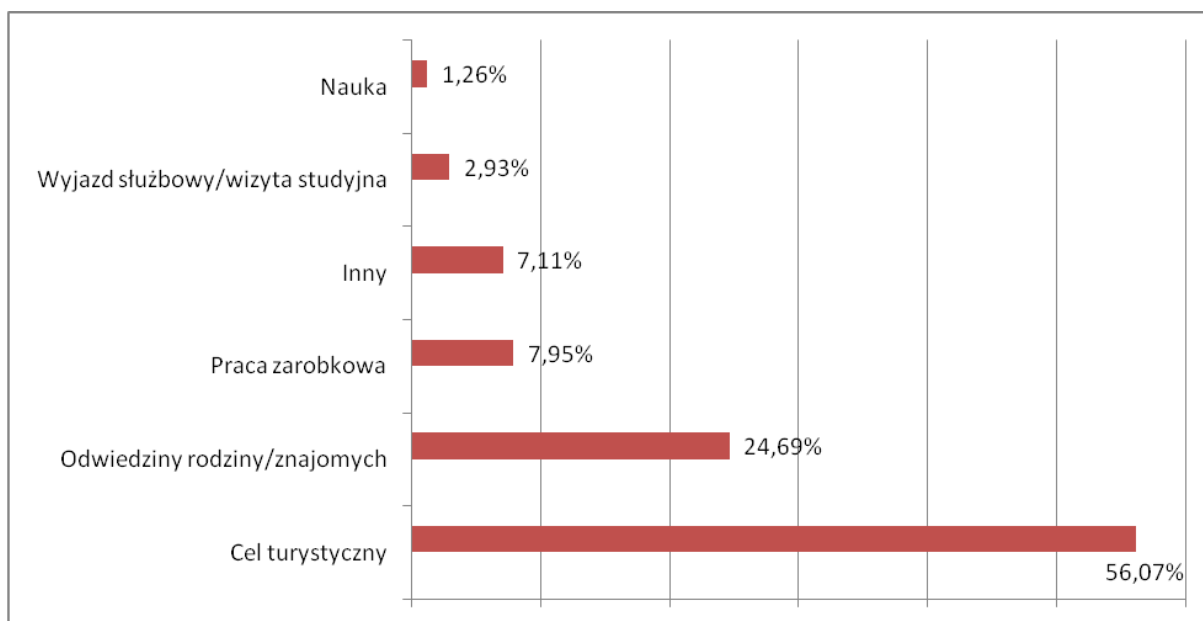


Wykres 16. Wyjazdy zagraniczne badanych

Źródło: badania własne

Obok samego faktu wyjazdu za granicę, istotny dla prowadzonych badań był cel tych wyjazdów. Wyjazdy turystyczny, wypoczynkowe nie powodują zazwyczaj zmian w funkcjonowaniu społecznym osoby, gdyż niejednokrotnie w ich trakcie turysta, mieszkając w hotelu o określonym standardzie, ma ograniczone możliwości kontaktu (a może także potrzebę) z ludnością miejscową. Wyniki badań wskazują, że badani najczęściej wyjeżdżali za granicę w celach turystycznych. Ponad połowa badanych spośród wyjeżdżających udzieliła takiej odpowiedzi – 56,07%. Drugim w hierarchii powodem wyjazdu były sprawy rodzinne

i towarzyskie. Na pobyt u rodziny lub odwiedziny znajomych wskazało 24,69% osób. Wyjazdy za granicę z pobudek ekonomicznych były udziałem 7,95% badanych. Na udział w zagranicznej wizycie studyjnej lub/i wyjazdy służbowe wskazało 2,93% (7 osób), a na podjęcie kształcenia za granicą, jako powód wyjazdu wskazało 1,26% (3 osoby). Inne powody wyjazdów zagranicznych wskazało 7,11% badanych (17 osób), przy czym tylko 3,38 % (8 osób) deklarując inny powód wyjazdu niż wymienione powyżej, podało ten inny powód. Pozostali badani, czyli 3,77% (9 osób) nie precyzowali, co było celem wyjazdu.



Wykres 17. Wyjazdy zagraniczne badanych według kryterium celu wyjazdu

Źródło: badania własne

Tożsamość społeczno – kulturowa badanych

Struktura wyznaniowa ludności Polski w 2011 roku według spisu powszechnego⁵⁴¹ ujawnia zdecydowaną przewagę osób deklarujących przynależność do kościoła katolickiego. Katolicy stanowią 87,58% ludności kraju. Drugą grupą, co do liczebności, są wierni Kościoła Prawosławnego. Stanowią oni 0,41% ludności. Do Związku Wyznania Świadków Jehowy należy 0,36% ludności Polski, a do Kościoła Ewangelicko Augsburskiego – 0,18%. Pozostałe kościoły/wyznania mają mniej niż 0,10% członków⁵⁴². W województwie podlaskim odsetek

⁵⁴¹ Narody Spis Powszechny z 2011 roku był pierwszym od 80 lat polskim spisem powszechnym, w którym pojawiło się pytanie o przynależność wyznaniową respondenta.

⁵⁴² *Struktura narodowo – etniczna, językowa i wyznaniowa ludności Polski. Narodowy Spis Powszechny Ludności i Mieszkań w Polsce w 2011 roku*, GUS, Warszawa 2015, s. 92 – 93. <https://stat.gov.pl/spisy-powszechnie/nsp-2011/nsp-2011-wyniki/struktura-narodowo-etniczna-jezykowa-i-wyznaniowa-ludnosci-polski-nsp->

wyznawców Kościoła Rzymskokatolickiego jest niższy niż w kraju i wynosi 81,3%. Przedstawiciele innych niż rzymskokatolickie wyznań i obrządków stanowią 10,5% ludności, przy czym 9,96% mieszkańców województwa podlaskiego deklaruje przynależność do Polskiego Autokefalicznego Kościoła Prawosławnego⁵⁴³.

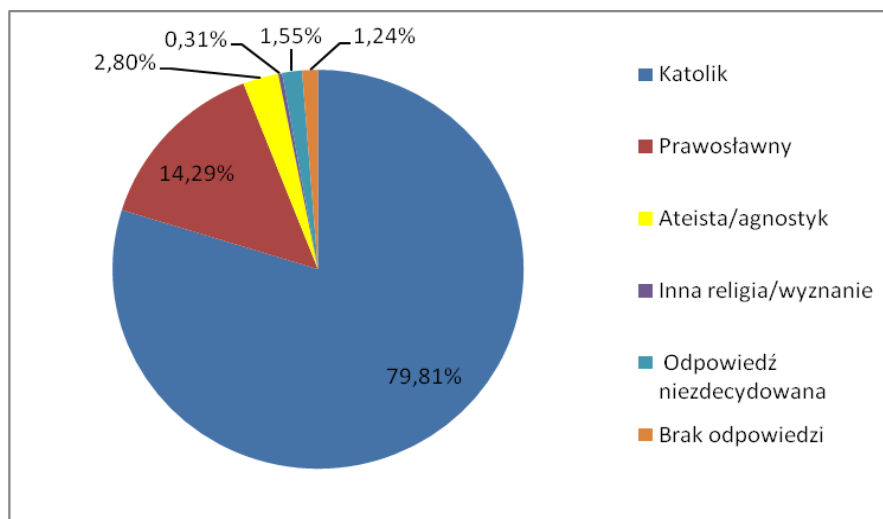
Tożsamość społeczno – kulturowa badanych wyrażona poprzez profil identyfikacyjny, to ważny wskaźnik charakteryzujący badanych, który stanowi element analizy kompetencji do komunikacji międzykulturowej. W niniejszych badaniach pracownicy pomocy społecznej wskazywali, w jakim stopniu czują się obywatelem świata, Europejczykiem, Polakiem, członkiem innego narodu, mieszkańcem swojej miejscowości, mieszkańcem swojego regionu, Katolikiem, Prawosławnym, wyznawcą innej religii, ateistą lub agnostykiem.

W badaniach kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej deklaracje dotyczące religii/wyznania oraz narodowości są zmiennymi niezależnymi, stanowiącymi składową szerszego konstrukt, jakim jest tożsamość społeczno – kulturowa badanych. Pytań dotyczących religii/wyznania i przynależności narodowej/etnicznej nie zamieszczono w części metryczkowej kwestionariusza ankiety, gdyż wcześniejsze studia literatury nie dawały podstaw do przypuszczeń, że te zmienne niezależne determinują w jakikolwiek sposób zmienną zależną, tj. kompetencje do komunikacji międzykulturowej kadry pomocy społecznej.

Wyniki badań ujawniły, że kadra pomocy społecznej to osoby religijne, identyfikujące się z religią katolicką i prawosławną. Tylko 4 osoby nie udzieliły odpowiedzi na to pytanie, a 5 osób miało problem z dookreśleniem swoich przekonań religijnych. Blisko 80% określa siebie jako katolików (odpowiedzi „raczej tak” - 38 osób, „zdecydowanie tak” – 219), a 14,29% prawosławnych (odpowiedzi „raczej tak” - 7 osób, „zdecydowanie tak” – 39). Zaledwie 1 osoba zadeklarowała inne wyznanie (0,31%), a 9 osób uznało, że najbardziej ich światopogląd religijny odzwierciedla określenie *ateista/agnostyk* (2,80% badanych). Strukturę badanych ze względu na ich deklaracje dotyczące kwestii religijnych prezentuje poniższy wykres.

2011,22,1.html, [18.03.2016]. Według danych przekazanych w 2011 roku do GUS przez kościoły i związki wyznaniowe katolicy stanowią 95,95% ludności kraju, wierni Kościoła Prawosławnego - 0,44% ludności; do Związku Wyznania Świadków Jehowy należy 0,39% ludności Polski, a do Kościoła Ewangelicko Augsburskiego – 0,20%; por. *Wyznania religijne w Polsce 2012 - 2014*. GUS, Warszawa 216., s. 195; <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/inne-opracowania/wyznania-religijne/wyznania-religijne-w-polsce-20122014,5,1.html>, [20.02.2016]

⁵⁴³ Spośród ogólnej liczby 120 000 prawosławnych w Polsce, 76,6 % zamieszkuje w województwie podlaskim, por. *Struktura narodowo – etniczna, językowa i wyznaniowa ludności Polski...* op. cit., s. 102.



Wykres 18. Deklaracje religijno-wyznaniowe badanych

Źródło: badania własne

Wyniki badań wskazują, że w najwyższym stopniu badani identyfikują się z narodem polskim (średnia dla ogółu badanych 4,88; kadra zarządzająca – 4,90, pracownicy socjalni – 4,87). Obok polskości, drugą pod względem siły identyfikacją badanych, budującą ich tożsamość społeczno – kulturową, jest identyfikacja z miejscem zamieszkania, regionem (średnia dla ogółu badanych odpowiednio 4,74 i 4,75; kadra zarządzająca 4,93 i 4,86; pracownicy socjalni 4,71 i 4,73).

Tabela 11. Tożsamość społeczno – kulturowa badanych według deklarowanych identyfikacji

Identyfikacje	Identyfikacje badanych – wartości średnie		
	Kadra zarządzająca	Pracownik socjalny	Ogółem
Obywatel świata	3,12	3,50	3,45
Europejczyk	4,38	4,43	4,42
Polak	4,90	4,87	4,88
Inny naród	1,44	1,25	1,28
Mieszkaniec swojej miejscowości	4,93	4,71	4,74
Mieszkaniec swego regionu	4,86	4,73	4,75
Katolik	4,29	4,20	4,21
Prawosławny	1,78	1,66	1,68
Wyznawca innej religii	1,10	1,09	1,09
Ateista/agnostyk	1,12	1,20	1,19

Źródło: badania własne

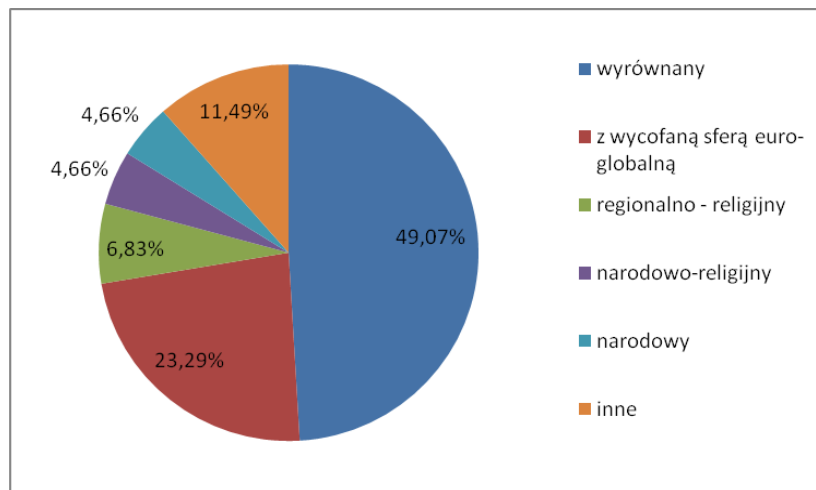
Profil identyfikacyjny, jako wzajemna relacja między identyfikacją euro-globalną, narodową, regionalną i religijną, wskazuje na tożsamość społeczno – kulturową osoby. M. Sobecki podkreśla, że „każdy człowiek z różną intensywnością wyobraża siebie jako

członka określonych zbiorowości kulturowych”⁵⁴⁴. Możliwa jest zatem dominacja jednej lub dwóch identyfikacji. Możliwe jest również, że żaden wymiar identyfikacji nie będzie dominował nad innymi, a profil będzie wyrównany. Przyjęcie innego założenia, że trzy wymiary identyfikacji będą równie silnie, a jeden znacznie wymiar będzie wycofany, jest także założeniem uprawnionym. Przyjmując takie założenia, M. Sobecki wyodrębnił 15 profili identyfikacyjnych: profil wyrównany, z wycofaną sferą euro-globalną, z wycofaną sferą narodową, regionalno-religijny, narodowo-religijny, religijny, narodowo-regionalny z wycofaną sferą regionalną, regionalny, z wycofaną sferą narodową i religijną, euro-globalny, z wycofaną sferą religijną, narodowy, z wycofaną sferą religijną i regionalną, z wycofaną sferą narodową i regionalną⁵⁴⁵.

W podjętych badaniach, największą grupę stanowią osoby o wyrównanym profilu identyfikacyjnym oraz z wycofaną sferą euro globalną - odpowiednio 49,07% i 23,29%. Profil wyrównany oznacza, że osoba z równym stopniu czuje się przywiązana do każdej przestrzeni identyfikacyjnej. Blisko ¼ badanych nie identyfikuje się z kulturą europejską i globalną. Ich tożsamość społeczno-kulturową w równym stopniu kreuje miejsce zamieszkania (region), religia i narodowość. Nie czują się jednak ani Europejczykami, ani obywatelami świata. Te dwa profile, wyrównany i z wycofaną sferą euro – globalną zgromadziły 72,36% badanych. Za trzeci w hierarchii należy uznać profil regionalno-religijny – 6,83%, wskazujący na silną identyfikację z religią i regionem, z „małą ojczyzną” jako czynnikami konstytuującymi tożsamość społeczno – kulturową badanych. Mniejszą liczbę osób zgromadził profil narodowo – religijny i narodowy – odpowiednio po 4,66%. Pozostałe profile identyfikacyjne reprezentowało w badaniach od 0,31% do 3,73% badanych (od 1 do 12 osób), w związku z tym zostały one ujęte w kategorię „inne”, co stanowi 11,49% deklarowanych przez badanych identyfikacji.

⁵⁴⁴ M. Sobecki, *Kultura symboliczna...*, op. cit., s. 239.

⁵⁴⁵ Tamże, s. 239 – 244.



Wykres 19. Tożsamość społeczno kulturowa badanych - profil identyfikacyjny

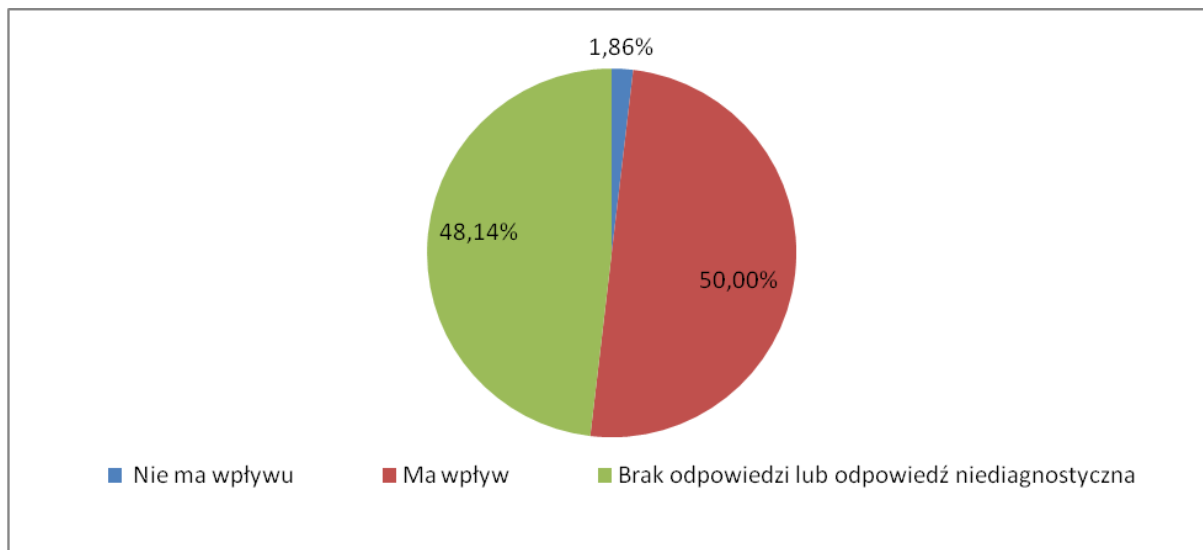
Źródło: badania własne

Świadomość pracowników socjalnych oddziaływania kultury na procesy poznawcze, postawy i działanie człowieka jako jednostki i członka grupy oraz na relacje pomocowe w pracy socjalnej

Kultura, z którą identyfikują się pracownicy pomocy społecznej oraz kultura narodu, grupy społecznej, z którą utożsamiają się osoby wspomagane, może pełnić istotną rolę w budowaniu relacji i w procesie komunikacji w pracy socjalnej, a w konsekwencji determinować efekty tej pracy. Interesujące było więc, jaka jest świadomość badanych wpływu ich kultury oraz kultury osób postrzeganych jako odmienne kulturowo na relacje pomocowe w pracy socjalnej. Kwestie te badano z wykorzystaniem pytań otwartych. Badania pilotażowe ujawniły, że kadra pomocy społecznej niechętnie udziela odpowiedzi na te pytania, pozostawia je bez odpowiedzi, lub udziela odpowiedzi niedotyczących zadanego pytania. W badaniach właściwych nie zrezygnowano z zadawania tych pytań, gdyż w przyjętych założeniach teoetycznych świadomość wpływu kultury jest istotnym elementem budowania kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Ponadto uznano, że nawet zdawkowa wypowiedź badanych może mieć znaczenie, w szczególności w kontekście konstruowania w przyszłości programów kształcenia lub doskonalenia zawodowego w zakresie pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo. Badanym zadano trzy pytania na temat, *w jaki sposób kultura wpływa lub może wpływać na myślenie, myślenie, postawy i działanie człowieka jako jednostki i członka grupy* (pytania nr 10, nr 11 i nr 12 kwestionariusza ankiety). Pierwsze z tych pytań dotyczyło oddziaływania kultury w ogóle.

Kolejne pytanie koncentrowało się na wpływie kultury osób wspomaganych na ich zachowanie, działanie i gotowość do współpracy z pracownikiem socjalnym. Ostatnie, trzecie pytanie było próbą określenia, czy kadra pomocy społecznej, pracownicy socjalni identyfikują problem wpływu własnej kultury, norm, zasad, wzorów zachowań, skryptów kulturowych na relacje z osobami, którym profesjonalnie pomagają, na proces komunikacji, podejmowane działania i zakres udzielanej pomocy.

Badani najchętniej udzielali odpowiedzi na pierwsze pytanie, „*Jak Pani/Pan sądzi, w jaki sposób kultura determinuje myślenie, postawy i działanie człowieka jako jednostki i członka grupy? Proszę rozwinąć swoją odpowiedź*”. Pytanie to, zadane na dużym poziomie ogólności, nie wskazywało, ani na pracowników socjalnych, ani na kadrę zarządzającą, ani na klientów pomocy społecznej. Połowa badanych (161 osób) wyraziła przekonanie, że kultura ma wpływ na funkcjonowanie człowieka jako jednostki i członka grupy. Analiza ich wypowiedzi pozwala przypuszczać, że są oni świadomi oddziaływania kultury na różne sfery aktywności ludzkiej. Tylko 1,86% badanych udzieliło zdecydowanie odpowiedzi negatywnej. Ich zdaniem kultura nie ma wpływu na myślenie, postępowanie, działanie człowieka. Spośród badanej kadry pomocy społecznej, 48,14% (155 osób) nie chciało wypowiedzieć się w kwestii tego zagadnienia lub udzieliło odpowiedzi niedotyczących tematu pytania.



Wykres 20. Świadomość badanych oddziaływania kultury na procesy poznawcze i działanie człowieka

Źródło: badania własne

Osoby, które dostrzegają wpływ kultury na myślenie, postępowanie, działanie człowieka jako jednostki i członka grupy wskazywały przede wszystkim komunikacyjną rolę kultury⁵⁴⁶:

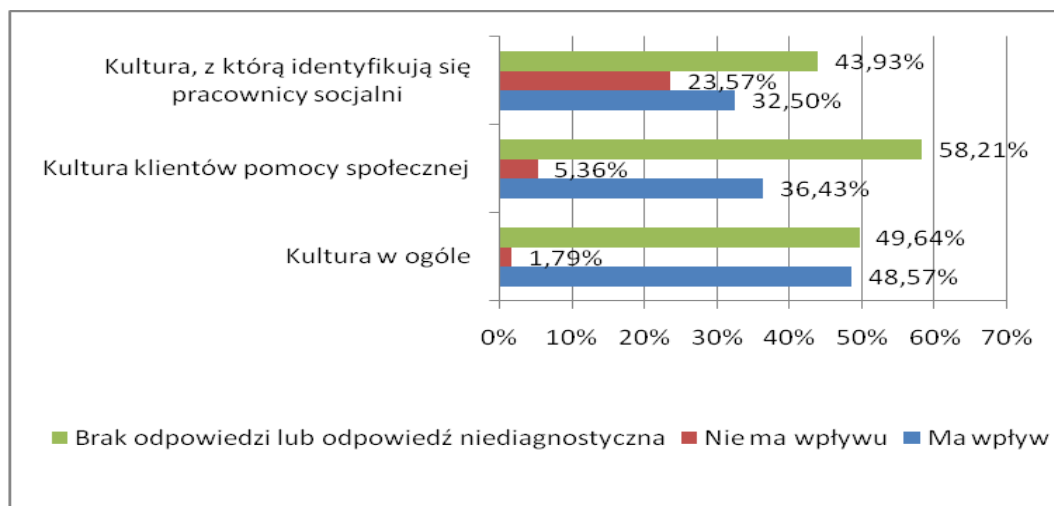
- 1) *wychowanie w danej kulturze zamyka nas na inną kulturę, a co za tym idzie drugiego człowieka. Stąd wrogość do tych, o których za mało wiemy (nr 305);*
- 2) *kultura i wartości jej przynależne mają decydujący wpływ na zachowanie się jednostki w relacjach z innymi osobami (nr 319);*
- 3) *w bardzo dużym, bo w niej się wychowaliśmy i to determinuje nasze postawy, zachowania, normy wychowanie, religia, przynależność i silne więzi rodzinno - środowiskowe mogą mieć duży wpływ na brak otwartości na to co inne (nr 227);*
- 4) *każda kultura ma swoje zasady, które powodują też odpowiednie zachowania (nr 261);*
- 5) *(...) niestety bardzo. Człowiek jest istotą społeczną - boi się odrzucenia. Dlatego boi się sprzeciwić grupie (nr 205);*
- 6) *każda kultura ma swoje wzorce, które mogą mieć wpływ na jego zachowanie, relacje i działania (nr 207);*
- 7) *od urodzenia na nasze myślenie, postawy i działania wpływają rodzice, dziadkowie, nauczyciele, wychowawcy, ale także znajomi, koledzy czy instytucje. Przekazują nam oni zasady, normy, postawy, którymi kierujemy się w dorosłym życiu (nr 223);*
- 8) *kultura, reguluje gesty, wpływa na to co i komu mówimy, w jaki sposób się porozumiewamy i jak myślimy o sobie i o otoczeniu (nr 191);*
- 9) *kultura jest integralnym elementem komunikacji, wzajemnych relacji, wzajemnego oddziaływania na siebie, budowania komunikacji interpersonalnej (nr 162);*
- 10) *kultura definiuje sposób porozumiewania się między ludźmi (nr 166);*
- 11) *zachowanie, sposób myślenia przez większość członków danej społeczności będzie oceniane, postrzegane przez nich przez pryzmat kultury danej grupy (nr 165);*
- 12) *kultura jest charakterystyczna dla danego społeczeństwa (nawyk, postępowanie) i człowiek postępuje zgodnie z jej nauką, którą wynosi z domu, itp. wyuczone zasady w dzieciństwie, skutkują zachowaniem w dorosłym życiu (nr 175);*
- 13) *obcowanie w danej kulturze determinuje do zachowań występujących w danej społeczności kulturowej (nr 143);*

⁵⁴⁶ Przy wypowiedziach badanych zamieszczono nr kwestionariuszy ankiet, z których pochodzą cytaty.

- 14) *urodzenie się, dorastanie w określonej kulturze sprawia, że przyjmujemy wartości, myślenie, postawy w których wzrastaliśmy, były one zastane i są naturalne dla danej grupy (nr 136);*
- 15) *wartości, w których zostaliśmy wychowani, ukształtowani, tworzą z nas osoby o indywidualnym charakterze. Przyjmujemy wzorce kulturowe już od najmłodszych lat (nr 66).*

Pytanie dotyczące oddziaływania kultury na funkcjonowanie człowieka zostało zadane badanym jeszcze dwukrotnie w kontekście pomocy społecznej i pracy socjalnej (pytania nr 11 i nr 12 kwestionariusza ankiety). W pierwszym przypadku badani byli proszeni o odniesienie się do zagadnienia wpływu kultury osób wspomaganych na relacje pomocowe i gotowość do współpracy z pracownikiem socjalnym w celu rozwiązania trudnej sytuacji klienta. Drugie pytanie dotyczyło badanych, których proszono o wypowiedź na temat „W jaki sposób kultura narodu, grupy społecznej czy etnicznej (w tym normy moralne i prawne, religia, wzory zachowań, zwyczaje, obrzędy, wartości przekonania, itd.), z którą Pani/Pan się identyfikuje, wpływa na Pani/Pana zachowanie i relacje z osobą wspomaganą w pracy socjalnej?

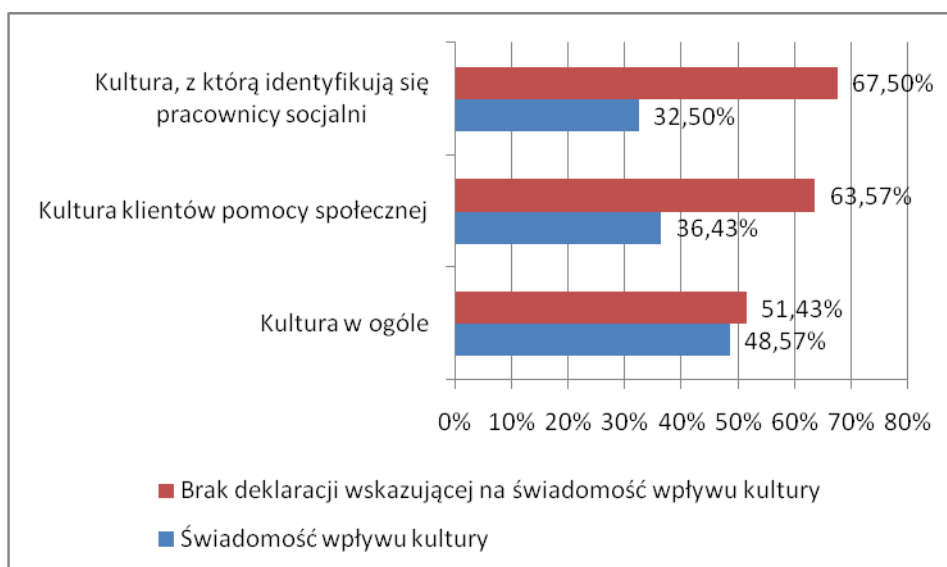
Wyniki badań wskazują, że o ile połowa badanych pracowników socjalnych ma świadomość, iż kultura wpływa na funkcjonowanie człowieka jako jednostki i członka grupy (tak twierdzi 48,57% osób), o tyle już wpływ kultury klientów pomocy społecznej na ich zachowanie, relacje pomocowe i gotowość do współpracy dostrzega 36,43% pracowników. Jeszcze mniejsza grupa badanych pracowników socjalnych deklaruje, że ich własna kultura ma wpływ na relacje pomocowe w pracy socjalnej (32,50%). Co więcej, blisko ¼ (23,57%) pracowników socjalnych uważa, że ich własna kultura, z którą się identyfikują, i składowe tej kultury, takie jak normy moralne i prawne, religia, wzory zachowań, zwyczaje, obrzędy, wartości przekonania, nie mają wpływu na ich sposób realizowania zadań zawodowych, na zachowanie i relacje z osobą wspomaganą w pracy socjalnej. W odniesieniu do tego pytania, aż 43,93% badanych pracowników socjalnych pozostawiło je bez odpowiedzi. Szczegółowe informacje na ten temat przedstawia poniższy wykres.



Wykres 21. Świadomość pracowników socjalnych oddziaływania kultury na procesy poznawcze, postawy i działanie człowieka jako jednostki i członka grupy

Źródło: badania własne

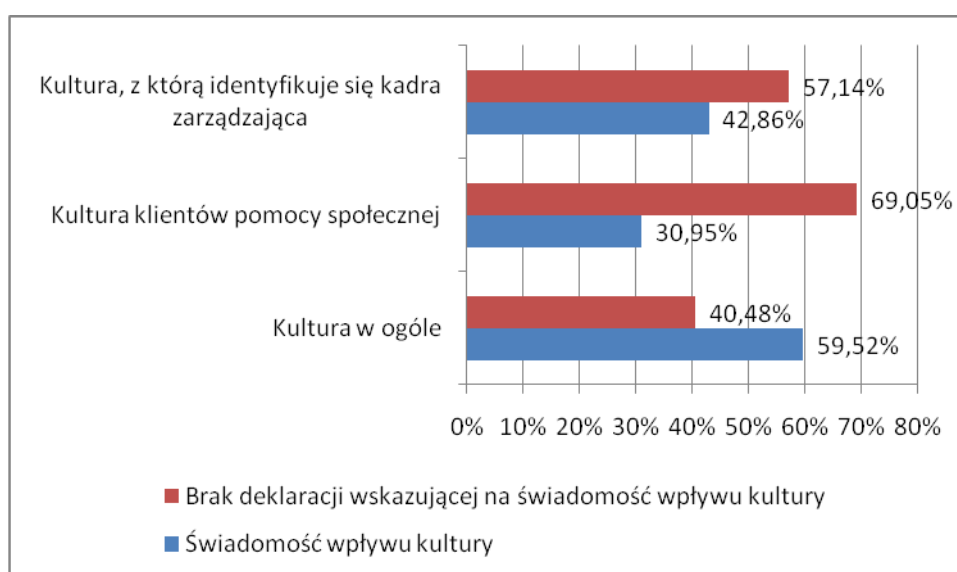
Wypowiedzi badanych, iż kultura nie odgrywa żadnej roli w odniesieniu do jednostkowego i społecznego funkcjonowania człowieka oraz odpowiedzi niediagnostyczne lub brak odpowiedzi, w dalszych analizach zostały ujęte w kategorię „brak deklaracji wskazującej na świadomość wpływu kultury”. Syntetyczny obraz świadomości pracowników socjalnych w zakresie oddziaływania kultury na różne sfery aktywności ludzkiej wygląda następująco:



Wykres 22. Świadomość wpływu kultury na procesy poznawcze, postawy i działanie człowieka, jako jednostki i członka grupy - pracownicy socjalni

Źródło: badania własne

Kadra zarządzająca JOPS również udzielała odpowiedzi na pytania dotyczącą wpływu kultury na zachowanie i funkcjonowanie człowieka, jako jednostki i członka grupy. Wśród osób kierujących ośrodkami pomocy społecznej i powiatowymi centrami pomocy rodzinie zdecydowanie przeważają osoby, które mają świadomość wpływu kultury na jednostkowe i społeczne funkcjonowanie człowieka. Blisko 60% badanych w tej grupie stwierdziło wpływ kultury na różne sfery aktywności ludzkiej. Zdecydowanie negatywnie w tej kwestii wypowiedziała się zaledwie 1 osoba, co stanowi 2,38% badanej kadry kierowniczej, a 16 osób (38,10%) pozostawiło to pytanie bez odpowiedzi lub udzieliło odpowiedzi niediagnostycznej, wymijającej, „nie na temat”. Świadomość kadry zarządzającej w kwestii oddziaływania, roli kultury ilustruje poniższy wykres.



Wykres 23. Świadomość wpływu kultury na myślenie, postawy i działanie człowieka jako jednostki i członka grupy - kadra zarządzająca JOPS

Źródło: badania własne

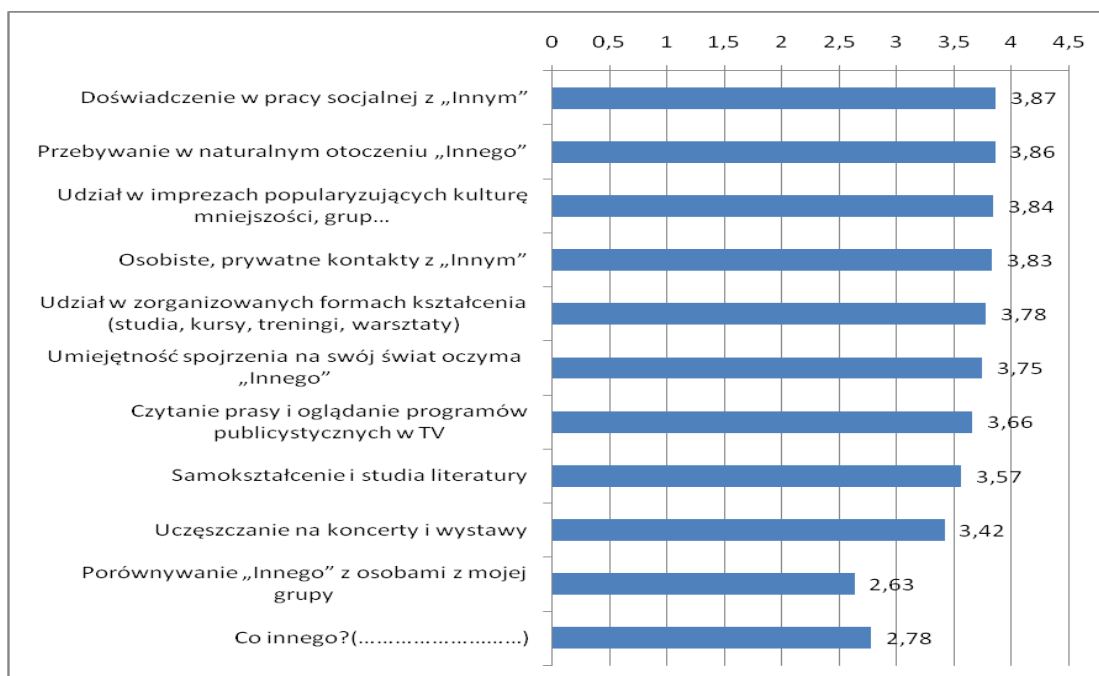
Źródła poznania „Innych”

Z punktu widzenia celu badań⁵⁴⁷, interesujące było, jakie źródła informacji o cudzoziemcach i innym osobach postrzeganych w kategoriach odmienności kulturowej osoby realizujące zadania w obszarze pracy socjalnej uznają za najbardziej pełne i wiarygodne. W związku z tym badani byli proszeni o udzielenie odpowiedzi na pytanie. „Co i jakim stopniu Pani/Pana zdaniem decyduje o skutecznym poznawaniu „Innego”,

⁵⁴⁷ W szczególności, z punktu widzenia celu praktycznego, jakim jest identyfikacja ewentualnej luki kompetencyjnej i projektowanie programu kształcenia i (lub) doskonalenia kompetencji do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych.

postrzeganego przez pracownika socjalnego jako osoba odmienna kulturowo”. Badani mieli za zadanie odnieść się do każdego źródła wiedzy i wyrazić swoją opinię zaznaczając jedną z odpowiedzi do wyboru: „zdecydowanie nie”, „raczej nie”, „trudno powiedzieć”, „raczej tak” i „zdecydowanie tak”. Odpowiedzi kodowano przypisując im odpowiednie wagi, od 1 dla odpowiedzi „zdecydowanie nie” do 5 dla odpowiedzi „zdecydowanie tak”.

Kadra pomocy społecznej za najbardziej skuteczne źródło poznania *Innego* uważa posiadanie doświadczenia w pracy socjalnej osobami odmiennymi kulturowo oraz przebywanie w naturalnym środowisku. Średnia wartość tych deklaracji przypisana przez badanych wynosi 3,87 i 3,86. Na podobnym poziomie, jako wiarygodne źródło informacji, jest oceniany przez badanych udział w imprezach, wydarzeniach popularyzujących kulturę mniejszości i osobiste, prywatne kontakty z „Innym” – średnie 3,84 i 3,83. Nieco niższe wartości oceny przypisywali oni takim źródłom, jak udział w zorganizowanych formach kształcenia (studia, kursy, treningi, warsztaty), umiejętność spojrzenia na swój świat oczyma „Innego”, czytanie prasy i oglądanie programów publicystycznych w TV, samokształcenie i studia literatury oraz uczęszczanie na koncerty i wystawy – wartości średnie wynoszą tutaj odpowiednio 3,78; 3,75; 3,66; 3,57 i 3,42. Za najmniej wiarygodne źródło badani uznali „Porównywanie *Innego* z osobami z mojej grupy”, gdzie średnia wartość oceny wyniosła 2,63.



Wykres 24. Źródła poznawania *Innych* według oceny badanych (wartości średnie)

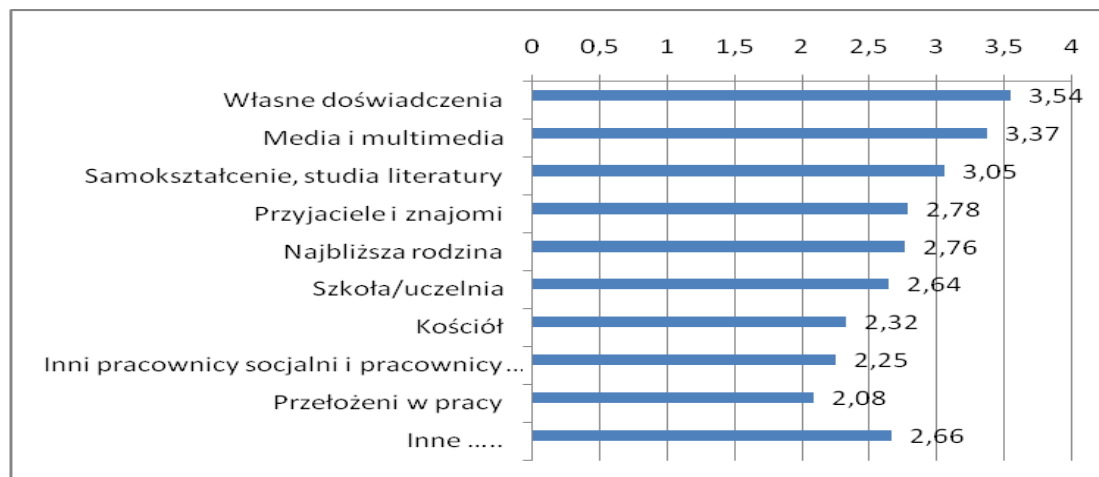
Źródło: badania własne

Czynniki kształtujące postawę badanych wobec cudzoziemców

Wiedza o odmienności kulturowej, o tzw. „Innych” oraz postawy wobec odmienności kulturowej mogą być budowane i kształtowane w oparciu o bardzo różnorodne źródła i czynniki. Już w okresie socjalizacji pierwotnej, w rodzinie, dziecko nabywa umiejętności komunikacyjne, w oparciu o poglądy rodziców i domowników tworzy swoje wyobrażenie świata i ładu społecznego, buduje swój indywidualny system wartości. Kształtuje swój stosunek do „innych”, do osób spoza najbliższej rodziny. Dotyczy to zarówno „Innych” bliskich, czyli dalszej rodziny, krewnych, sąsiadów, kolegów, nauczycieli, jak i tych „Innych” dalekich”, np. cudzoziemców. W późniejszym okresie życia jednostki dochodzą inne źródła, np. książki, prasa, telewizja, internet, grupa rówieśnicza, przyjaciele, środowisko szkolne, uczelnia, kościół, przełożeni w pracy, współpracownicy w pracy, doświadczenia z bezpośrednich kontaktów z osobami innej narodowości, wyznania itp.

Cudzoziemcy, są grupą osób wspomaganych, która obok Romów, była najczęściej identyfikowana przez kadrę pomocy społecznej w kategoriach odmienności kulturowej. W związku z tym interesujące dla badaczki były czynniki, które wpływają na postawę osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej wobec cudzoziemców. Analiza deklaracji badanych wskazuje, że największą siłę wpływu na ich postawę wobec cudzoziemców są ich własne doświadczenia (średnia 3,54) oraz media i multimedia (3,37). Stosunkowo wysoki wpływ badani przypisują także samokształceniu i studiom literatury (średnia 3,05). Czynnikiem o zdecydowanie mniejszym wpływie na kształtowanie postawy badanych są według deklaracji respondentów inni pracownicy socjalni i pracownicy instytucji pomocy społecznej (średnia 2,25) oraz przełożeni w pracy (średnia 2,08). Znaczenie takich źródeł, jak Kościół, najbliższe otoczenie badanych, rodzina, a także przyjaciele i znajomi w kształtowaniu postaw pracowników pomocy społecznej wydaje się być marginalny. Na skali od 1 do 5 wartości średnie wag dla wskazanych wyżej czynników wynoszą odpowiednio 2,32; 2,64 i 2,78. Biorąc pod uwagę, że świadczenie pracy socjalnej w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej wymaga formalnych kwalifikacji zawodowych i odpowiedniego wykształcenia, średnią wag na poziomie 2,64 (poniżej 3) dla szkoły lub uczelni, jako czynnika kształtującego postawę wobec cudzoziemców, należy uznać za bardzo niską ocenę. Może to wskazywać na to, że albo treści te są nieobecne w toku kształcenia kadr pomocy społecznej, albo, że badani w trakcie edukacji formalnej nie przypisują im żadnego znaczenia z punktu widzenia użyteczności w przyszłej pracy zawodowej. Stosunkowo wysokie znaczenie przypisywane przez badanych środkom masowego przekazu w kształtowaniu ich postawy wobec cudzoziemców (kategoria „media

i multimedia” – średnia wag 3,37) może budzić obawy, że wiedza badanych o cudzoziemcach, o ich kulturze, postawa wobec ich odmienności, stanowiąca komponent kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej, może być budowana w dużej mierze (jeśli nie wyłącznie) przez doniesienia medialne i fora internetowe.



Wykres 25. Czynniki kształtujące postawę badanych wobec cudzoziemców

Źródło: badania własne

6. 2. Kompetencje do komunikacji międzykulturowej badanych

Na kompetencje do komunikacji międzykulturowej składa się wiele elementów. Na podstawie literatury przedmiotu wyróżniono wskaźniki kompetencji do komunikacji międzykulturowej, które, w pewnym uproszczeniu, można uznać za częściowe elementy kompetencji, które decydują o poziomie kompetencji do komunikacji międzykulturowej w obszarze pracy socjalnej:

- poziom gotowości do nawiązywania kontaktu i relacji interpersonalnych z osobami odmiennymi kulturowo;
- poziom wrażliwości pracowników socjalnych na odmienność kulturową osób korzystających z pomocy społecznej;
- wiedza na temat różnic kulturowych i ich znaczenia;
- samoocena badanych własnej postawy wobec odmienności kulturowej klientów i jej wpływu na relacje pomocowe w obszarze pracy socjalnej.

6.2.1 Gotowość badanych do nawiązywania kontaktu i relacji interpersonalnych z osobami odmiennymi kulturowo

Gotowość do nawiązywania kontaktu jest jednym z warunków udanej komunikacji. Mimo, że komunikujemy się nieustannie, nawet wtedy, kiedy demonstrujemy, że nie chcemy się komunikować, to w ten sposób przekazujemy informację interlokutorowi o naszej niechęci, zamknięciu, czy nawet o tym, że jest on w naszym otoczeniu niepożądany. To także jest komunikat. W pomocy społecznej, w szczególności zaś w sferze pracy socjalnej nieodzowne jest pozytywne nastawienie do klienta, chęć i umiejętność nawiązania relacji interpersonalnych pomiędzy pracownikiem socjalnym a osobą zgłaszającą się po pomoc lub wymagającą pomocy⁵⁴⁸, gdyż warunkują one skuteczne działania pomocowych. W celu określenia gotowości do kontaktu i nawiązania relacji interpersonalnych kadry pomocy w niniejszych badaniach wykorzystano teorię dystansu społecznego Parka i narzędzie zwane skalą E. Bogardusa, adaptowane na potrzeby prowadzonych badań w celu określenia stopnia gotowości pracowników socjalnych do interakcji i intencji do nawiązywania bliskiego kontaktu z osobami odmiennymi kulturowo. Jak wskazuje Babiński, skala Bogardusa „mierzy tylko dystans społeczny, nie pozwala na poznanie postaw, nie daje podstaw do wyjaśniania przyczyn powstawania lub utrzymywania się mierzonych dystansów”⁵⁴⁹.

W podjętych badaniach, badano dystans społeczny wobec zróżnicowanego zbioru mniejszości religijnych, narodowych i etnicznych oraz migrantów, uchodźców, którzy są najczęściej, lub mogą być, potencjalnymi klientami jednostek organizacyjnych pomocy społecznej na rzecz których, mogą być świadczone usługi socjalne, w szczególności praca socjalna. W zbiorze tym znalazły się następujące osoby/grupy: *uchodźca z Syrii, uchodźca z Konga, Świadek Jehowy, Rom (Cygan), osoba narodowości żydowskiej, muzułmanin z Bliskiego Wschodu, Ukraińiec/Ukrainka, Białorusin/Białorusinka, Rosjanin/Rosjanka, Anglik/Angielka, Niemiec/Niemka, osoba wyznania prawosławnego, ciemnoskóry katolik z Afryki, uchodźca z Czeczenii, Wietnamczyk*. Umieszczenie pytania dotyczącego postaw badanych wobec *Anglików i Niemców* nie jest przypadkowe. Wielka Brytania i Niemcy to tradycyjne kierunki migracji ekonomicznych naszych obywateli.

⁵⁴⁸ Pomoc może być także udzielona „z urzędu”, jeśli w ocenie pracownika JOPS osoba wymaga wsparcia czy pomocy instytucji (nie jest potrzebny wniosek osoby zainteresowanej lub jej przedstawiciela ustawowego); por. art. 102, ust. 2 Ustawy z dnia 12 marca 2014 roku *o pomocy społecznej*., op. cit.

⁵⁴⁹ Babiński G. *Metodologia a rzeczywistość społeczna. Dylematy Badań etnicznych*, Wydawnictwo NOMOS, Warszawa 2004, s. 199.

W badaniach wyróżniono 7 sfer bliskości kontaktów z wybranymi osobami/grupami:

- 1- Taka osoba mogłaby mieszkać poza granicami Polski, nawet w sąsiadującym z Polską kraju.
- 2- Taka osoba mogłaby mieszkać w Polsce.
- 3- Taka osoba mogłaby mieszkać w mojej miejscowości /w moim mieście.
- 4- Taka osoba mogłaby mieszkać na tej samej ulicy co ja.
- 5- Taka osoba mogłaby być moim sąsiadem.
- 6- Taka osoba mogłaby być moim kolegą lub przyjacielem.
- 7- Taka osoba mogłaby być członkiem mojej rodziny.

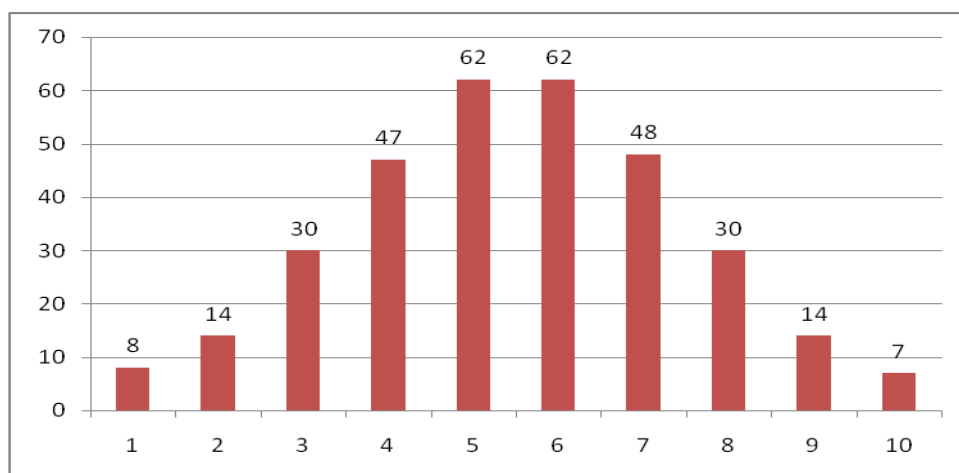
Badani realizujący zadania w obszarze pracy socjalnej w najwyższym stopniu bliskości są gotowi zaakceptować kontakt z osobami wyznania prawosławnego (średnia 5,06) oraz przedstawicielami narodów, których państwa stanowią tradycyjny kierunek migracji Polaków, tj. z Anglikami i Niemcami, gdzie średnie wartości dystansu społecznego wynoszą odpowiednio 4,57 i 4,39. Również relatywnie wysokie wartości na skali dystansu uzyskują Białorusini i Rosjanie - średnie 4,11 oraz 4,09. Pracownicy pomocy społecznej są także otwarci na kontakty z ciemnoskórymi katolikami z Afryki – średnia 4,19. Średnie wartości niższe niż 4, ale wyższe od 3, uzyskali: Ukrainiec/Ukrainka (3,88), osoba narodowości żydowskiej (3,69), Świadek Jehowy (3,45), Wietnamczyk (3,42) i uchodźca z Czeczeni (3,2). Zauważalna jest wyraźna niechęć badanych do kontaktów i nawiązywania relacji interpersonalnych wobec przedstawicieli mniejszości romskiej (średnia 2,95), uchodźców z Konga, muzułmanów z Bliskiego Wschodu (średnia 2,58) i uchodźców z Syrii (średnia 2,40). Analiza wyników badań wskazuje na brak istotnego zróżnicowania poziomu dystansu społecznego prezentowanego przez badanych z uwzględnieniem stanowiska zajmowanego w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej. Postawa zarówno przedstawicieli kadry zarządzającej, jak i pracowników bezpośrednio realizujących środowiskową pracę socjalną wobec różnych osób/grup odmiennych kulturowo jest zbliżona. Szczegółowe dane na ten temat zawiera poniższe zestawienie średnich wartości dystansu społecznego wyrażone przez badanych.

Tabela 12. Dystans społeczny badanych wobec wybranych kategorii „Innych”

Osoby/grupy odmienne kulturowo	Dystans społeczny – wartości średnie		
	Kadra zarządzająca	Pracownik socjalny	Ogółem
Osoba wyznania prawosławnego	5,27	5,03	5,06
Anglik/Angielka	4,69	4,55	4,57
Niemiec/Niemka	4,38	4,39	4,39
Ciemnoskóry katolik z Afryki	4,07	4,21	4,19
Białorusin/Białorusinka	4,19	4,1	4,11
Rosjanin/Rosjanka	4,29	4,06	4,09
Ukrainiec/Ukrainka	4,02	3,85	3,88
Osoba narodowości żydowskiej	3,79	3,68	3,69
Świadek Jehowy	3,55	3,44	3,45
Wietnamczyk	3,19	3,46	3,42
Uchodźca z Czeczenii	3,14	3,2	3,2
Rom (Cygan)	3,02	2,94	2,95
Uchodźca z Konga	2,64	2,83	2,8
Muzułmanin z Bliskiego Wschodu	2,55	2,58	2,58
Uchodźca z Syrii	2,48	2,39	2,4

Źródło: badania własne

Wyniki surowe dystansu społecznego badanych zostały przeliczone na steny. Skala stenowa składa się z 10 różnych jednostek. Steny 1–4 świadczą niskich wynikach poziomie gotowości badanych do kontaktów i relacji interpersonalnych z osobami odmiennymi kulturowo, steny 5–6 o przeciętnych wynikach i przeciętnym poziomie gotowości, a steny 7–10 to wyniki wskazujące na wysoki poziom gotowości do nawiązywania relacji interpersonalnych i do kontaktów. Rozkład wyników jest rozkładem normalnym.

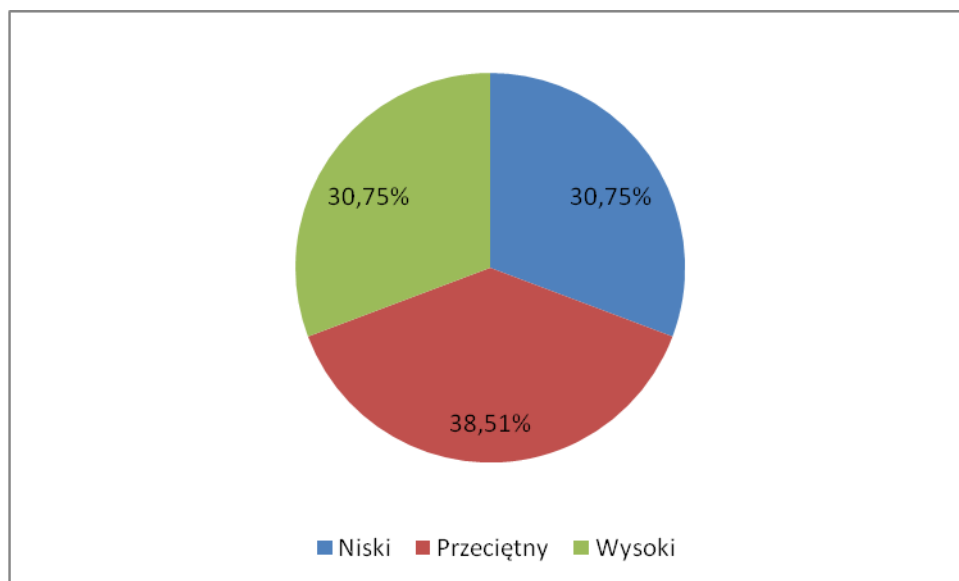


Wykres 26. Poziom gotowości badanych do nawiązania kontaktu i relacji interpersonalnych
(Liczba osób w poszczególnych przedziałach stenowych)

Źródło: badania własne

Poziom gotowości badanych do kontaktu i nawiązywania relacji interpersonalnych, badany z wykorzystaniem skali Bogardusa, należy uznać za stosunkowo niski, biorąc pod uwagę, że realizacja zadań w pomocy społecznej i w pracy socjalnej wymaga otwartości, inicjatywy w nawiązywaniu relacji interpersonalnych, bliskich, „ciepłych” kontaktów, a pracownikom socjalnym przypisywane są role pedagoga, wychowawcy, edukatora, informatora, „udostępniającego zasoby”, rzecznika osoby wspomaganej, opiekuna, terapeuty, doradcy, itp.⁵⁵⁰ Trudno jest mówić o skutecznych działaniach pomocowych, jeśli tzw. „pomagacz” nie ma pozytywnego stosunku do samego faktu konieczności „kontaktowania się” z osobą wspomaganą. Ponad 2/3 badanych prezentuje niski i przeciętny poziom gotowości do kontaktu z osobami, które są, lub mogą być postrzegane jako odmienne kulturowo – odpowiednio 30,75% (1-4 steny, 99 osób) i 38,51% (steny 5-6; 124 osoby). Zaledwie 30,75% przejawia wysoki poziom gotowości (steny 7-10; 99 osób), co oznacza, że ta grupa akceptuje bliskość relacji w stosunku do osób odmiennych kulturowo, obcej grupy społecznej.

⁵⁵⁰Por. B. Kowalczyk, J. Kowalczyk, A. Karczewska, *Pracownik socjalny w perspektywie zarządzającego procesem zmiany. Wykorzystanie teorii zarządzania do rozwoju kompetencji pracownika socjalnego*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014, s. 56 – 54.



Wykres nr 27. Poziom gotowości badanych do nawiązania kontaktu i relacji interpersonalnych

Źródło: badania własne

Obok poziomu dystansu społecznego, gotowość kadr pomocy społecznej do nawiązywania kontaktu i nawiązywania relacji interpersonalnych z osobami odmiennymi kulturowo, była badana poprzez analizę dyspozycji do zachowań w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo rozumianych jako postawy pracowników pomocy społecznej wobec odmienności kulturowej. Postawy zamknięte, związane z negatywnymi emocjami jako reakcją na odmiennosc w przestrzeni zawodowej i publicznej oraz osobistej mogą być przyczyną braku właściwej komunikacji w pracy socjalnej i pozytywnych relacji z osobami wspomaganyimi, a w konsekwencji skutkować nieefektywną i „pozorną” pracą socjalną na rzecz osób potrzebujących. Drugi kraniec kontinuum stanowią postawy otwarte, nacechowane pozytywnym wartościowaniem odmiennosci i pozytywnymi emocjami, warunkujące pozytywne relacje i komunikację w pracy socjalnej z osobami (i ich rodzinami) odmiennymi kulturowo.

Badani zostali poproszeni o ustosunkowanie się do 24 stwierdzeń badających ich reakcje na odmiennosc kulturową w przestrzeni prywatnej, zawodowej i publicznej. Zadaniem badanych było udzielenie odpowiedzi, w jakim stopniu zgadzają się z treścią zdania. Wykorzystano Skalę Likerta, którą często stosuje się w badaniach pedagogicznych, społecznych dotyczących poglądów i postaw. Osoby biorące udział w badaniach miały możliwość udzielenia odpowiedzi „zdecydowanie nie”, „raczej nie”, „trudno powiedzieć”,

„raczej tak” i „zdecydowanie tak”. Odpowiedzi kodowano, używając cyfr odpowiadających wagom – od 5 (dla postaw pozytywnych – otwartych) do 1 (dla postaw negatywnych – zamkniętych).

Średnie wartości przypisywane poszczególnym stwierdzeniom były zróżnicowane, ale tylko w jednym przypadku średnia ważona osiągnęła wartość powyżej 4. Dotyczy to reakcji na zdanie *„To jest normalne, że podczas imprez kulturalnych prezentowane są kultury Polaków, Białorusinów, Litwinów i Ukraińców mieszkających w Polsce Północno-Wschodniej”*, gdzie średnia ważona wyniosła 4,16. Tak otwarta postawa badanych w kontekście powyższego stwierdzenia wydaje się naturalna z uwagi na to, że badania prowadzone były na terenie województwa podlaskiego, jednego z najbardziej zróżnicowanych narodowościowo i etnicznie regionów Polski, obfitującego w liczne wydarzenia kulturalne z udziałem grup mniejszościowych, lub przez te grupy organizowane⁵⁵¹. Nie mniejsze znaczenie ma tutaj także fakt, że imprezy kulturalne o takim charakterze są znane badanym od lat. Poza tym, 57,45% respondentów zamieszkuje powiaty zróżnicowane kulturowo.

Badani pozytywnie odnoszą się do kwestii kształcenia dzieci imigrantów w szkołach powszechnych. Opowiadają się za integracją najmłodszych imigrantów wyrażając swój sprzeciw wobec koncepcji swego rodzaju segregacji i tworzeniu klas jednorodnych, specjalnie dla dzieci imigrantów. Średnia ważona dla tego wskaźnika wyniosła 3,94, co lokuje ją na drugiej pozycji pod względem pozytywnej reakcji na eksponowane stwierdzenia⁵⁵². Podobnie, relatywnie pozytywne reakcje odnotowano wobec stwierdzenia, że *„Polacy i mieszkający w Polsce Litwini powinni najlepiej rozumieć, że Mickiewicz należy do polskiego i litewskiego dziedzictwa kulturowego”* (średnia 3,91). Badani raczej przychylają się do poglądu, że *„Zapewne są rzeczy, których można się nauczyć od niektórych migrantów przejeżdżających do Polski”* (średnia 3,78), co może wskazywać na pewne zainteresowanie badanych różnymi

⁵⁵¹Kalendarze imprez, wydarzeń kulturalnych organizowanych w Białymstoku oraz innych miastach i miejscowościach województwa zawierają informacje o wydarzeniach kulturalnych, festiwalach, wystawach, imprezach plenerowych, gdzie prezentowana jest kultura różnych grup narodowych i etnicznych, religijnych: Polaków, Białorusinów, Litwinów, Ukraińców, Żydów, Tatarów, kultura kurpiowska, itp. Warto tu wspomnieć takie festiwale o zasięgu międzynarodowym, jak np. „Podlaska Oktawa Kultur”, Międzynarodowy Festiwal Hajnowskie Dni Muzyki Cerkiewnej, czy Tydzień Kultury Żydowskiej, por.: *Kalendarz imprez. Cykliczne imprezy i wydarzenia na Podlasiu*, <http://atrakcjepodlasia.pl/kalendarz-imprez/>, [20.07.2017]; <http://bialystok.jewish.org.pl/page2.html>, [20.07.2017]; *Kalendarz imprez turystycznych 2017*, <https://www.wrotapodlasia.pl/pl/turystyka/kalendarzimprezturystycznych/kalendarz-imprez-turystycznych.html>, [20.07.2017]; *Łomżyński informator kulturalny 2017*, <http://www.rok.4lomza.pl/index.php?wiad=774>, [20.07.2017]

⁵⁵² Przy tym wskaźniku wagi były odwrócone. Deklaracji „zdecydowanie nie” przypisano wartość 5, a deklaracji „zdecydowanie tak” wartość 1.

grupami migrantów, ich kulturą, zwyczajami oraz gotowość na wybiórczą akceptację pewnych zachowań lub wartości obowiązujących w tych grupach.

Kolejne stwierdzenia badające reakcje kadry pomocy społecznej, które uzyskały stosunkowo wysokie średnie w porównaniu z innymi wskaźnikami postawy, dotyczą wiedzy badanych o grupach odmiennych kulturowo lub potrzeby jej uzupełnienia: „*Powinniśmy jako Polacy więcej wiedzieć o Tatarach-muzułmanach żyjących od stuleci w Polsce*” (średnia ważona 3,66), „*Powinniśmy więcej wiedzieć o kulturze i zwyczajach uchodźców przyjeżdżających do Polski*” (średnia ważona 3,66), „*Za mało wiemy o życiu religijnym Żydów mieszkających kiedyś w Polsce*” (średnia ważona 3,59), „*Większa wiedza o islamie pozwoliłaby lepiej zrozumieć uchodźców przybywających z Czeczenii, Syrii i Afganistanu*” (średnia ważona 3,53), „*Przybyli niegdyś do Rzeczypospolitej Żydzi wnieśli duży wkład do kultury polskiej*” (średnia ważona 3,5). Reakcje badanych na kwestie dotyczące potrzeby pogłębienia wiedzy o islamie (średnie powyżej 3,5) w zestawieniu z reakcją na stwierdzenie „*W mediach za dużo mówi się na temat islamu i krajów islamskich*”, dla którego średnia ważona nieznacznie tylko przekroczyła wartość (3,07)⁵⁵³, rodzi przypuszczenie, że deklaracje badanych i praktyka kulturowa różnią od siebie⁵⁵⁴. Z jednej strony badani składali deklaracje potrzeby nowej wiedzy dotyczącej islamu, zaś odnosząc się do innego stwierdzenia, wyrażali opinie, iż w przestrzeni publicznej, w szczególności w mediach zbyt często mówi się na ten temat. U wielu badanych zainteresowanie mediów islamem i krajami muzułmańskimi wywołuje negatywne emocje.

Dla pięciu stwierdzeń stanowiących wskaźnik postawy badanych średnia ważona osiągnęła wartości poniżej 3,0. Dotyczy to reakcji badanych na stwierdzenia: „*Każdy mieszkaniec naszego kraju, powinien przynajmniej raz w życiu uczestniczyć w nabożeństwie odprawianym w świątyni innego wyznania*” (średnia wag 2,81), „*Można znaleźć takie elementy w działalności Świadków Jehowy, które mogą stanowić przykład dla katolików lub prawosławnych*” (średnia wag 2,74), „*Chętnie udał(a)bym się na imprezę taneczną, w której uczestniczyliby migranci z krajów muzułmańskich*” (średnia wag 2,62), „*Chciał(a)bym zaprosić do siebie na wakacje kolegę z Francji, który jest wyznawcą islamu*” (średnia wag 2,60). Powyższe wskaźniki w swojej treści zawierają pierwiastki religijne, a uzyskane wyniki

⁵⁵³ Wagi odwrócone, reakcji badanych „zdecydowanie nie” przypisano wartość 5, a reakcji „zdecydowanie tak” wartość 1.

⁵⁵⁴ W projekcie GLOBE badano zachowania międzykulturowe w dwóch wymiarach: w wymiarze realnym („jak jest”) i w wymiarze idealnym (deklaratywnym). Wydaje się, że w odniesieniu do tego wskaźnika postawy mamy do czynienia właśnie z taką sytuacją: mimo deklaracji badanych o potrzebie pogłębienia wiedzy, negatywne emocje wywołuje obecność tematyki islamu w mediach.

(średnie) mogą wskazywać na zamkniętą postawę badanych, nacechowaną negatywnymi emocjami wobec osób i grup o odmiennej, niż własna, religii⁵⁵⁵ i wynikającym z niej systemu wartości. Piąte stwierdzenie, o najniższej średniej *„Uchodźcy powinni, bez żadnych dodatkowych warunków, mieć możliwość nabywania nieruchomości w Polsce”* (średnia wag 1,92) może być przejawem niechęci badanych do zjawiska osiedlania się uchodźców w Polsce. Szczegóły prezentuje zamieszczony wykres:

⁵⁵⁵ 94,10% badanych (303 osoby) deklaruje, że jest katolikiem (79,81%) lub prawosławnym (14,29%)



Wykres 28. Reakcje badanych na odmienność kulturową – wartości średnie

Źródło: badania własne, przy średnich wyróżnionych czerwoną czcionką wagi były odwrócone

Analiza reakcji badanych i rozkład procentowy odpowiedzi „raczej tak” i „zdecydowanie tak” na stwierdzenie będące wskaźnikami postawy ujawnia, że mniej niż połowa respondentów jest przekonana, iż praca socjalna z osobami odmiennymi kulturowo może być interesująca i stanowić źródło satysfakcji zawodowej. Takie przekonanie wyraziło 46,89% badanej kadry pomocy społecznej, przy czym kadra zarządzająca zareagowała bardziej pozytywnie i optymistycznie na to stwierdzenie, gdyż 52,38% kierowników i dyrektorów JOPS zgodziło się z tym stwierdzeniem (40,48% reakcji „raczej tak” i 11,9% „zdecydowanie tak”). W grupie pracowników socjalnych taką reakcję odnotowano u 46,07% respondentów (32,14% reakcji „raczej tak” i 13,93% reakcji „zdecydowanie tak”). Pozostali badani zareagowali sceptycznie na to stwierdzenie.

W dwóch stwierdzeniach w pytaniu dotyczącym postaw wobec odmienności kulturowej zastosowano punktację odwróconą. Pierwszym z nich, jako wskaźnik postawy badanych przyjęto stwierdzenie „*Do Polski przyjeżdżają imigranci. Ich dzieci powinny uczyć się w odrębnych klasach przeznaczonych dla imigrantów*”. Badani przeciwstawiają się izolacji dzieci imigrantów przyjeżdżających do Polski i w większości nie zgadzają się z poglądem, że dzieci imigrantów powinny uczyć się w oddzielnych klasach. Tak na to stwierdzenie zareagowało blisko $\frac{3}{4}$ kadry zarządzającej (71,43%; 14,29% odpowiedzi „raczej nie” i 57,14% „zdecydowanie nie”) oraz prawie $\frac{2}{3}$ pracowników socjalnych uczestniczących w badaniach (64,65%; 22,86% odpowiedzi „raczej nie” i 41,79% „zdecydowanie nie”). Drugie stwierdzenie dotyczyło obecności tematyki kultury i religii islamskiej w przestrzeni medialnej „*W mediach za dużo mówi się na temat islamu i krajów islamskich*”. W przypadku tego wskaźnika reakcje badanych nie były tak nacechowane otwartością i pozytywnymi reakcjami jak w pierwszym. Tylko nieco więcej, niż $\frac{1}{5}$ kadry zarządzającej (21,43%) i $\frac{1}{3}$ pracowników socjalnych nie odczuwa przesytu i nadmiaru zainteresowania mediów tematyką kultury, religii islamskiej i krajów islamskich. Można nawet ostrożnie przypuszczać, że są zainteresowani tą tematyką. Osoby takie stanowią 31,99% ogółu badanych. Pozostali badani, albo nie wyrazili swojego zdania w tej kwestii („trudno powiedzieć” lub brak odpowiedzi - 59,52% kadry zarządzającej i 37,5% w grupie pracowników socjalnych), albo wyrażali pogląd, że zbyt wiele mówi się na ten temat w mediach. Ta ostatnia reakcja była udziałem blisko $\frac{1}{5}$ kadry zarządzającej, tj. 19,05% (16,67% reakcji „raczej tak” i 2,38% „zdecydowanie tak”) oraz 28,92% pracowników socjalnych (odpowiedzi „raczej tak” – 20,71%; odpowiedzi „zdecydowanie tak” – 8,21%).



Wykres 29. Reakcje badanych na odmienność kulturową

Źródło: badania własne

Jednym z elementów zakłócających komunikację w pracy socjalnej może być stereotypowe postrzeganie klienta pomocy społecznej i związane ze stereotypami uprzedzenia. W niniejszych badaniach, nie koncentrowano się na szczegółowym analizowaniu treści stereotypów dotyczących przedstawicieli różnych narodów i grup społecznych, zakładając, że w obszarze komunikacji międzykulturowej, w szczególności w odniesieniu do intencji komunikacji i gotowości do nawiązywania kontaktów interpersonalnych, przynajmniej w początkowym stadium budowania relacji pomocowej w pracy socjalnej, istotny jest element afektywny stereotypów, emocje, jakie budzą u badanych eksponowane zbiorowości narodowe, etniczne, religijne.

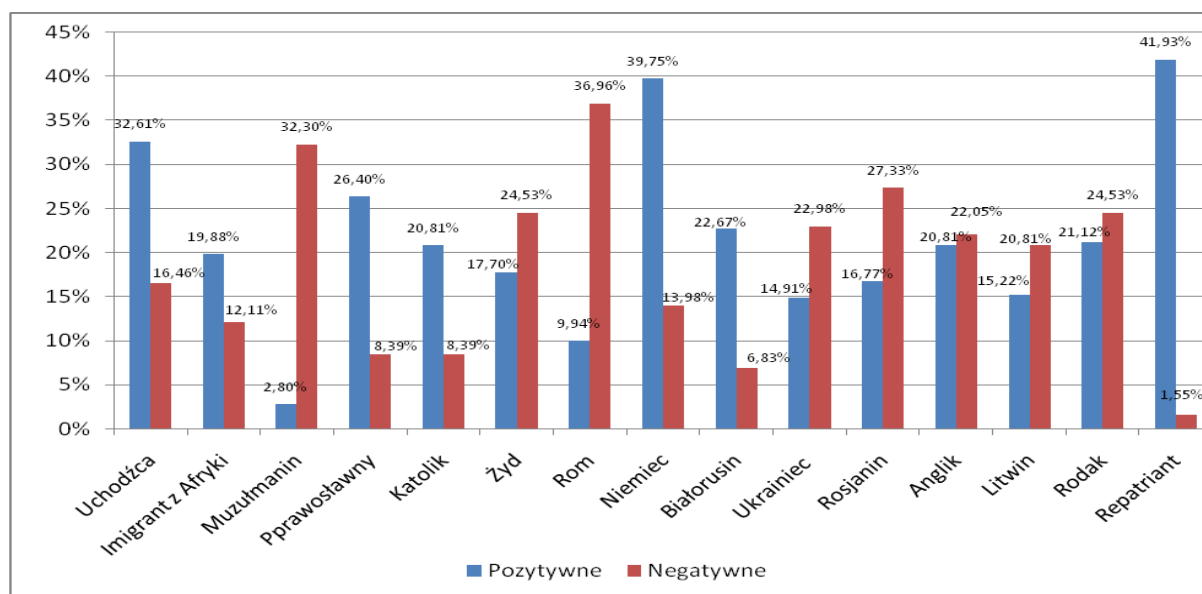
Badani byli stosunkowo powściągliwi w wyrażaniu odpowiedzi na pytanie, „Co Pani/Pan lub ludzie podobni do Pani/Pana sądzą najczęściej o osobach, które należą do wymienionych poniżej grup społecznych, narodowych czy etnicznych? Proszę podać co najmniej jedną (lub więcej) cechę charakterystyczną dla danej osoby dotyczącą faktycznych lub prawdopodobnych cech jej charakteru, zachowania czy wyznawanych przez nią wartości”, i często nie udzielali odpowiedzi na to pytanie. W tym pytaniu, w eksponowanym zbiorze grup, które są lub mogą być postrzegane jako odmienne kulturowo, znalazły się następujące kategorie: *Uchodźca, Imigrant z Afryki, Muzułmanin, Prawosławny, Katolik, Żyd, Rom, Niemiec, Białorusin, Ukrainiec, Rosjanin, Anglik, Litwin, Rodak powracający z migracji po kilku latach do kraju, Repatriant*. Najwięcej badanych nie udzieliło odpowiedzi w odniesieniu do kategorii *Litwin* (48,76%), *Białorusin* (45,96% badanych), *Repatriant* (45,34%), *Rosjanin* (40,37%) oraz *Imigrant z Afryki* (40,99%). Pozostałe kategorie również były często pomijane przez badanych przy udzielaniu odpowiedzi, przeciętnie ok. 1/3 badanych nie podzieliło się swoimi opiniami na temat tych grup i nie przypisało żadnej, ich zdaniem charakterystycznej cechy. Badani najchętniej wyrażali swoje opinie na temat kategorii *Rom*. W tym przypadku tylko 28,57% badanych nie przypisało żadnej cechy charakterystycznej.

Badani wyrażający swoje opinie, niejednokrotnie czynili to w sposób bardzo ogólny, wymijający i z punktu widzenia celu podejmowanych badań, mało diagnostyczny⁵⁵⁶. Dotyczyło to przede wszystkim kategorii wskazującej na wyznanie, religię, takich jak *Katolik* (37,58% odpowiedzi o zabarwieniu neutralnych emocjonalnie), *Prawosławny* (32,30%) i *Muzułmanin* (31,37%).

⁵⁵⁶ Określenia: „sąsiad”, „sąsiad Polski”, „wschodni sąsiad”, „człowiek taki jak ja”, „człowiek”.

Analiza materiału badawczego uprawnia do stwierdzenia, że wśród grup społecznych, które są, lub mogą być, postrzegane jako odmienne kulturowo, na które badani reagują emocjami o zdecydowanie pozytywnym zabarwieniu przypisując im określone cechy, należy wskazać kategorię *Repatriant* (emocje pozytywne u 41,93% respondentów), *Niemiec* (39,75%), *Uchodźca* (32,61%), *Prawosławny* (26,40%). W granicach 20% ogółu badanych pozytywne cechy przypisywane były takim osobom (kategoriom), jak: *Rodak powracający z migracji po kilku latach do kraju* (21,12%), *Anglik* (20,81%), *Katolik* (20,81%) i *Imigrant z Afryki* (19,88%). W tej grupie stosunkowo wysoko⁵⁵⁷ na skali emocji wskazujących na pozytywne nastawienie do tej grupy narodowej znalazła się kategoria *Białorusin* (22,67%), ale w odniesieniu do kategorii *Ukraińiec* tylko 14,91% badanych przypisuje cechy pozytywne.

Badani najczęściej przypisują negatywne cechy *Romom* (36,96% respondentów), *Muzułmanom* (32,30%), *Rosjanom* (27,33%), *Żydom* (24,53%), *Ukraińcom* (22,98%) i co może być zaskoczeniem, osobom powracającym z migracji zagranicznych (24,53%; eksponowana kategoria: *Rodak powracający z migracji po kilku latach do kraju*). Najrzadziej cechy negatywne badani przypisywali kategorii *Repatriant* (1,55% badanych), *Białorusin* (6,83%) oraz *Katolik* i *Prawosławny* (odpowiednio po 8,39%).



Wykres 30. Afektywny wymiar stereotypów – reakcje emocjonalne badanych na eksponowane zbiorowości narodowe, etniczne, religijne

Źródło: badania własne

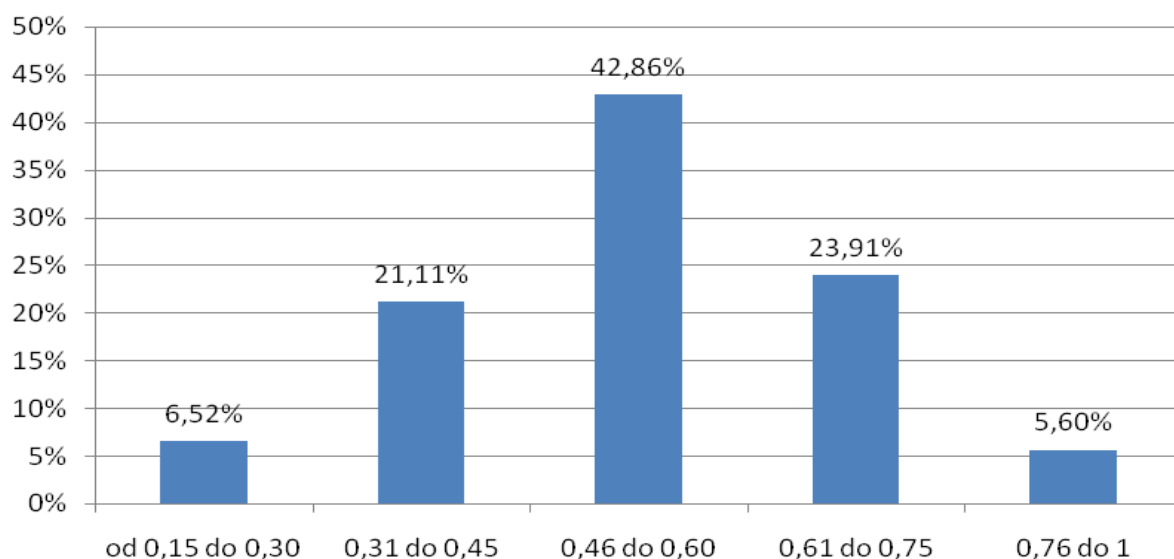
⁵⁵⁷ Pojęcie wysoko czy nisko, jest w tym przypadku względne, biorąc pod uwagę, że 63,35% badanych zamieszkuje i pracuje w powiatach zróżnicowanych kulturowo, gdzie są gminy, w których przedstawiciele mniejszości białoruskiej i ukraińskiej stanowią zdecydowaną większość obywateli.

6.2.2 Wrażliwość badanych na odmiennosć kulturową osób korzystających z pomocy społecznej

Wrażliwość na odmiennosć kulturową stanowi jest nieodłącznym komponentem kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej. Jedno z rozbudowanych pytań kwestionariusza ankiety zawierało zestaw 17 stwierdzeń badających reakcje badanych na odmiennosć kulturową w przestrzeni osobistej i publicznej. Badani mieli za zadanie ustosunkować się do każdego z zamieszczonych stwierdzeń poprzez wybranie odpowiedzi. Odpowiedziom badanych przyporządkowano następujące wartości:

- a) odpowiedzi wskazujące na postawę etnocentryczną – 0;
- b) odpowiedzi niezdecydowanie („nie wiem”) – 1;
- c) odpowiedzi wskazujące na postawę etnorelatywistyczną – 2.

Wyniki uzyskane przez badanych (średnie) na skali etnocentryzm - etnorelatywizm są składową wyników surowych uogólnionych kompetencji do komunikacji międzykulturowej badanych. Rozkład średnich przedstawia poniższy wykres (średnia - 0,530359, odchylenie standardowe - 0,143417)



Wykres 31. Poziomą wrażliwość pracowników socjalnych na odmiennosć kulturową osób korzystających z pomocy społecznej

Źródło: badania własne

Szczegółowa analiza wypowiedzi badanych, wskazuje, że byli oni stosunkowo powściągliwi w swoich reakcjach na eksponowane stwierdzenia. Przewaga odpowiedzi niezdecydowanych („nie wiem”) dotyczy między innymi takich stwierdzeń, jak *„Białoruska muzyka jest dobra na ludowe festyny, ale nie do filharmonii”* (61,9% w grupie osób reprezentujących kadre zarządzającą i 43,9% pracowników socjalnych), *„Czeczeni powinni porządnie nauczyć się mówić po polsku i wszystko byłoby łatwiejsze”* (54,8% wypowiedzi kadry zarządzającej i 37,9 pracowników socjalnych), *„Polacy bardziej dbają o swoje dzieci, niż Romowie”* (59,5% wskazań kadry zarządzającej i 51,8% pracowników socjalnych), *„Nie ma już dzisiaj na Podlasiu rdzennych Białorusinów, bo wszyscy wyjechali po wojnie na Białoruś”* (52,4% reakcji kadry zarządzającej i aż 64,6% pracowników socjalnych), *„W przeciwieństwie do obywateli naszego kraju, uchodźcy nie chcą pracować, interesują ich tylko zasiłki z pomocy społecznej* (47,6% wskazań kadry zarządzającej i 42,86% pracowników socjalnych) oraz na stwierdzenie, *„Rozumiem potrzebę modlitwy uczniów muzułmańskich w naszych szkołach. Powinni oni mieć prawo do własnej modlitwy, ale nie da się tego zorganizować w ramach planu lekcji”* (45,2% kadry zarządzającej i 38,6% pracowników socjalnych). Możliwe też, że kwestie zawarte w tych stwierdzeniach, są na tyle delikatne, że respondenci nie zdecydowali się na ujawnienie swojego stosunku do nich. Poniższa tabela przedstawia zbiorcze zestawienie 17 zachowań wraz udziałem procentowym odpowiedzi.

Tabela 13. Reakcje badanych na eksponowane stwierdzenia - wrażliwość badanych na odmienną kulturę

Kategoria odpowiedzi	Badani wg stanowiska	Odpowiedzi badanych		
		Nie potrzebujemy	Nie wiem	Potrzebujemy
Nie potrzebujemy antyrasistowskich programów edukacyjnych, ponieważ nie mamy w Polsce różnic rasowych.	KZ	L	12	15
		%	28,58	35,71
	PS	L	53	132
		%	18,93	47,14
Białoruska muzyka jest dobra na ludowe festyny, ale nie do filharmonii.	KZ	L	<i>Jest dobra do filharmonii</i> 10	<i>NIE WIEM</i> 26
		%	23,81	61,91
	PS	L	89	123
		%	31,79	43,93
To nie ma znaczenia, jakiego jesteś wyznania, najważniejsze, że wierzysz w Boga.	KZ	L	<i>Ma znaczenie</i> 14	<i>NIE WIEM</i> 11
		%	33,33	26,19
	PS	L	78	53
		%	27,86	18,93
Nie mam nic przeciwko Romom, ale nie mogłabym (nie mógłbym) mieć go za przyjaciela.	KZ	L	<i>Mogłabym/ mógłbym</i> 14	<i>NIE WIEM</i> 19
		%	33,33	45,24
	PS	L	106	108
		%	37,86	38,57

Czeczeni powinni porządnie nauczyć się mówić po polsku i wszystko byłoby łatwiejsze.	KZ	L	Powinni	NIE WIEM	Nie powinni
		%	5	23	14
	PS	L	11,91	54,76	33,33
		%	35	106	139
Wszystkich powinniśmy traktować jednakowo, a nie rozróżniać szkolnictwo dla mniejszości i większości.	KZ	L	Powinniśmy	NIE WIEM	Nie powinniśmy
		%	8	8	26
	PS	L	19,05	19,05	61,90
		%	34	69	177
Polacy bardziej dbają o swoje dzieci, niż Romowie.	KZ	L	Dbają bardziej	NIE WIEM	Nie dbają bardziej
		%	15	25	2
	PS	L	35,71	59,53	4,76
		%	84	145	51
Rozumiem, że Ukraińcy chcą pielęgnować swój język ojczysty, ale ja nie znam tego języka i powinni wziąć to pod uwagę.	KZ	L	Powinni wziąć	NIE WIEM	Nie powinni wziąć
		%	5	10	27
	PS	L	11,91	23,81	64,28
		%	19	85	176
Czuję się tak samo u siebie, kiedy spędzam wakacje w Augustowie pod namiotem, czy też w Kruszyńskich w tatarskiej jurcie.	KZ	L	Czuję się tak samo	NIE WIEM	Nie czuję się tak samo
		%	17	19	6
	PS	L	40,48	45,24	14,28
		%	126	103	51
Nie ma już dzisiaj na Podlasiu rdzennych Białorusinów, bo wszyscy wyjechali po wojnie na Białoruś.	KZ	L	Nie ma	NIE WIEM	Są
		%	1	22	19
	PS	L	2,38	52,38	45,24
		%	5	181	94
Mam wielu przyjaciół, którzy są odmienni wyznaniowo i etnicznie ode mnie.	KZ	L	Mam przyjaciół	NIE WIEM	Nie mam przyjaciół
		%	17	5	20
	PS	L	40,48	11,91	47,61
		%	133	35	112
W przeciwieństwie do obywateli naszego kraju, uchodźcy nie chcą pracować, interesują ich tylko zasiłki z pomocy społecznej.	KZ	L	Nie chcą pracować	NIE WIEM	Chcą pracować
		%	10	20	12
	PS	L	23,81	47,61	28,58
		%	54	120	106
Rozumiem potrzebę modlitwy uczniów muzułmańskich w naszych szkołach. Powinni oni mieć prawo do własnej modlitwy, ale nie da się tego zorganizować w ramach planu lekcji.	KZ	L	Powinno to być zorganizowane w ramach planu lekcji	NIE WIEM	Nie powinno to być zorganizowane w ramach planu lekcji
		%	5	29	8
	PS	L	11,91	69,04	19,05
		%	122	108	50
Nie ma potrzeby tworzenia specjalnych programów integracyjnych dla mniejszości etnicznych czy uchodźców, gdyż zasady korzystania ze świadczeń i zakres wsparcia instytucji pomocy społecznej powinny być takie same dla wszystkich, bez wyjątku.	KZ	L	Jest potrzeba	NIE WIEM	Nie ma potrzeby
		%	17	11	14
	PS	L	40,48	26,19	33,33
		%	96	70	114
Kiedy był(a)bym z moimi znajomymi w synagodze, starał(a)bym się zachowywać tak samo jak oni, chociaż nie wszystko byłoby dla mnie zrozumiałe.	KZ	L	Staralabym się/staralbym się	NIE WIEM	Nie staralabym się /nie staralbym się
		%	4	10	28
	PS	L	9,52	23,81	66,67
		%	41	69	170
		%	14,64	24,64	60,72

Uchodźca wyznania muzułmańskiego może być równie dobrym pracownikiem jak Polak.	KZ	L	<i>Może być równie dobrym pracownikiem</i>	<i>Nie wiem</i>	<i>Nie będzie równie dobrym pracownikiem</i>
			24	15	3
		%	57,14	35,71	7,15
	PS	L	177	86	17
		%	63,21	30,72	6,07
W Polsce nie ma potrzeby pisania nazw miejscowości w językach mniejszości, bo wszyscy mówią po polsku.	KZ	L	<i>Jest potrzeba</i>	<i>NIE WIEM</i>	<i>Nie ma potrzeby</i>
			7	11	24
		%	16,67	26,19	57,14
	PS	L	39	94	147
		%	13,93	33,57	52,50

Zródło: badania własne

6.2.3 Wiedza badanych na temat różnic kulturowych i ich znaczenia (wiedza na temat różnych kultur i znaczących dla tej kultury symboli, znaków)

Komunikacja, w pewnym uproszeniu, to przekazywanie komunikatów (informacji) za pomocą umownych znaków, takich jak słowa, gesty, dźwięki, litery, liczby, symbole. Systemy takich znaków nazywamy kodami. Wiedza pracowników pomocy społecznej, kadry zarządzającej i pracowników socjalnych o różnych kulturach, w szczególności wiedza dotycząca znaczących dla danej kultury symboli, znaków, oraz świadomość, jakie normy i wartości społeczne niosą te symbole ma znaczenie dla świadczenia pracy socjalnej kompetentnej kulturowo, jako usługi społecznej realizowanej profesjonalnie przez pracowników socjalnych. Badani byli proszeni o udzielenie odpowiedzi na pytanie, z czym kojarzą im się *wymienione nazwiska, miejscowości lub terminy*. Dobór symboli kulturowych i znaków uwzględniał zarówno fakt aktualnego jak i historycznego zróżnicowania narodowego, religijnego, etnicznego województwa podlaskiego, a także prawdopodobnego⁵⁵⁸

⁵⁵⁸ *Prawdopodobnego*, gdyż poza informacją o liczbie cudzoziemców objętych Indywidualnym programem Integracji (sprawozdania MPiPS-03 - Dział 2D. *Udzielone świadczenia - zadania z zakresu administracji rządowej realizowane przez powiatowe centra pomocy rodzinie pomoc cudzoziemcom, którzy uzyskali status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą*) oraz informacjami w Dziale 4. Sprawozdania MPiPS-03 *Powody przyznania pomocy*, pkt. *Trudności w integracji osób, które otrzymały status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą*”, oficjalne statystyki pomocy społecznej (pozostałe działy sprawozdania MPiPS-03, sprawozdanie MPiPS-05, Ocena Zasobów Pomocy Społecznej) nie zawierają danych na ten temat. „Programy integracyjne konstruowane są w taki sposób, aby nie tylko kwestia finansowa odgrywała czynnik motywacyjny dla integracji. „Pomoc dla cudzoziemca w ramach IPI obok świadczeń pieniężnych obejmuje również pracę socjalną, poradnictwo specjalistyczne (prawne, rodzinne, psychologiczne) udzielanie informacji oraz wsparcia w kontaktach z innymi instytucjami, w szczególności z instytucjami rynku pracy, ze środowiskiem lokalnym oraz organizacjami pozarządowymi. DPS nie dokonywał jednak oceny programów integracyjnych pod kątem zawartości innych czynników motywacyjnych poza finansowym dla integracji cudzoziemców. Zbieranie powyższych informacji nie jest wskazane w żadnym akcie prawnym...”, [w:] Wystąpienie pokontrolne

zróznicowania kulturowego osób korzystających z pomocy społecznej. Skojarzeniom badanych zostały przypisane wartości według skali:

- 0,1 – skojarzenie nietrafne kontekstowo;
- 0 – brak skojarzenia;
- 0,5 – skojarzenie trafne, o dużym poziomie ogólności;
- 1 – skojarzenie wskazujące na grupę odmienną kulturowo, trafne kontekstowo.

Badani trafnie kojarzą symbole kulturowe należące przede wszystkim do religii i tradycji prawosławia. *Grabarka*, jako święte miejsce dla wyznawców chrześcijaństwa w obrządku prawosławnym trafnie kojarzy się badanym. Średni wynik 0,85 należy uznać bowiem za wysoki (skala: -0,1 do 1). Podobnie wysokie średnie skojarzeń uzyskały pojęcia *Prosfora* (0,71) i *Ikona* (0,72). Symbole związane z religią islamu również są stosunkowo dobrze identyfikowane, ale tylko te najbardziej powszechnie występujące w przestrzeni publicznej i medialnej. *Mekka*, *Bohoniki* uzyskały średnią 0,73, a *Ramadan* *Bajram* 0,72, ale już *Mahometa*, jako proroka islamu, poprawnie identyfikuje znacznie mniejsza grupa badanych (średnia 0,66). Również takie pojęcia jak *Imam* (średnia 0,52), *Minaret* (średnia 0,49), *Szariat* (średnia 0,49), *Sura* (średnia 0,41) i *Mizar* (średnia 0,34) należące do kultury i tradycji islamu są zdecydowanie słabiej identyfikowane przez badanych.

Wyniki badań ujawniły, że kadra pomocy społecznej prezentuje stosunkowo niski poziom wiedzy na temat kultury romskiej. Atrybuty kulturowe związane z kulturą tej mniejszości etnicznej są jednymi z najrzadziej poprawnie identyfikowanych przez badanych i budziły stosunkowo najmniej trafnych skojarzeń, mimo, że Romowie są przez badanych wskazywani jako osoby odmienne kulturowo, z którymi jest prowadzona praca socjalna, oraz pomimo tego, że zamieszkują w Polsce od ponad 600 lat⁵⁵⁹. Średnia skojarzeń dla pojęć *Gadzio* i *Rrom p-o drom* wyniosła 0,19.

Badani bardzo słabo rozpoznają symbole, atrybuty reprezentujące kulturę białoruską i ukraińską. Leon Tarasewicz, wybitny malarz narodowości białoruskiej, urodzony

Wiceprezesa Najwyższej Izby Kontroli W. Kutyły z dnia 28.12.2016r (nr i tytuł kontroli: P/16/036 - Polityka imigracyjna państwa), s. 8. W informacji o wynikach kontroli pn. *Pomoc społeczna dla uchodźców*, w których wskazano na konieczność rozszerzenia i zacieśnienia współpracy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej z Urzędem do Spraw Cudzoziemców w zakresie: stworzenia spójnego systemu nauki języka polskiego dla uchodźców, wprowadzenia rozwiązań umożliwiających znalezienie uchodźcom trwałego miejsca zamieszkania, działań na rzecz skuteczniejszej aktywizacji zawodowej uchodźców, zapewnienia monitorowania sytuacji cudzoziemców po zakończeniu realizacji indywidualnych programów integracji (tamże, s. 22).

⁵⁵⁹ *Cyganie/Romowie w Polsce i w Europie: wybrane problemy historii i współczesności, Opracowania tematyczne, OT- 603*, Kancelaria Sejmu, Biuro Analiz i Dokumentacji, Zespół Analiz i Opracowań Tematycznych, Czerwiec 2011, s.5; <http://www.senat.gov.pl/gfx/senat/pl/senatopracowania/5/plik/ot-603.pdf>, [18.08.2017]

i mieszkający w Waliłach na Podlasiu (powiat białostocki) uzyskał średnią skojarzeń na poziomie 0,28. Podobnie niskie średnie uzyskały atrybuty *Niwa (Hiba)*⁵⁶⁰ i *Nad Buhom i Narwoju*⁵⁶¹ - średnia skojarzeń odpowiednio 0,38 i 0,20. Biorąc pod uwagę, że 63,35% badanej kadry pomocy społecznej pochodzi z powiatów zróżnicowanych kulturowo (m. Białystok – 40,68% ogółu badanych, powiat bielski – 11,49%, powiat hajnowski – 11,18%), zamieszkiwane przez białoruską i ukraińską mniejszość narodową, wyniki te należy uznać za bardzo niskie. Trafność skojarzeń symboli, atrybutów kulturowych przez badanych przedstawia załączona tabela.

Tabela 14. Skojarzenia badanych z atrybutami kulturowymi - wartości średnie

Atrybuty kulturowe	Skojarzenia z atrybutami kulturowymi - wartości średnie		Wartości średnie dla ogółu badanych
	Kadra zarządzająca	Pracownicy socjalni	
Grabarka	0,94	0,84	0,85
Szabat	0,86	0,78	0,79
Mekka	0,77	0,73	0,73
Bohoniki	0,70	0,73	0,73
Prosfora	0,75	0,73	0,73
Ikona	0,75	0,72	0,72
Pastor	0,78	0,71	0,72
Ramadan Bajram	0,74	0,72	0,72
Tykocin	0,76	0,65	0,67
Mahomet	0,68	0,66	0,66
Kupała (Kupalle)	0,61	0,63	0,63
Ikonostas	0,56	0,54	0,55
Pesach (Pascha)	0,57	0,54	0,55
Basowiszczka	0,38	0,55	0,53
Imam	0,55	0,51	0,52
Czeremszyna	0,52	0,51	0,51
Kutia	0,51	0,48	0,49
Minaret	0,51	0,49	0,49
Szariat	0,45	0,49	0,49
Puńsk	0,59	0,46	0,48
Macewa	0,42	0,43	0,43

⁵⁶⁰ *Niwa (Hiba)* – tygodnik mniejszości białoruskiej w Polsce wydawany w języku białoruskim w Białymstoku, <http://niva.bialystok.pl/>, [13.02.2016]

⁵⁶¹ *Nad Buhom i Narwoju* – dwumiesięcznik wydawany w języku ukraińskim i polskim. przez Związek Ukraińców Podlasia od 1991 roku (wersja internetowa od 1999 roku) w Bielsku Podlaskim, http://nadbuhom.pl/page_redakcja.html, [13.02.2016]

Sura	0,40	0,41	0,41
Niwa (Hiba)	0,42	0,37	0,38
Mizar	0,33	0,35	0,34
Leon Tarasewicz	0,28	0,28	0,28
Pogoń	0,34	0,22	0,24
Buńczuk	0,23	0,20	0,21
Nad Buhom i Narwoju	0,22	0,20	0,20
Gadzio	0,16	0,19	0,19
Rrom p-o drom	0,12	0,2	0,19
Konfirmacja	0,09	0,2	0,18
Auśra	0,09	0,17	0,16

Źródło: badania własne

6.2.4. Samoocena badanych własnej postawy wobec odmienności kulturowej klientów i jej wpływu na relacje pomocowe w obszarze pracy socjalnej

Jednym z elementów kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej, w przyjętym przeze mnie modelu, jest samoocena posiadanej wiedzy dotyczącej różnych kultur, umiejętności właściwego postępowania, stosunku do odmienności i reakcji na odmienność kulturową w sytuacji kontaktu międzykulturowego. W tym celu wykorzystano siedmiostopniową graficzną skalę⁵⁶², gdzie po obu jej stronach umieszczono przeciwstawne stwierdzenia. Badanych proszono o zaznaczenie na skali punktu wskazującego na ocenę i akceptację danego stwierdzenia według reguły, że im bliżej prawego bądź lewego stwierdzenia znajdzie się punkt, tym silniejsza jest akceptacja osoby badanej dla tego stwierdzenia. Elementem poddanym samoocenie badanych była ich wiedza na temat obyczajów i zwyczajów innych grup kulturowych zamieszkujących w Polsce oraz ocena znaczenia interpretacji zachowania odmiennego kulturowo klienta dla zrozumienia jego potrzeb i nawiązania poprawnej relacji pomocowej. Badanych proszono też, by ustosunkowali się do kwestii, w jakim stopniu kierują się stereotypami w kontaktach z członkami różnych grup kulturowych w Polsce, a także, czy kontakt z różnymi grupami kulturowymi i ludźmi

⁵⁶² Por. A. I. Brzezińska, J. M. Brzeziński. *Skale szacunkowe w badaniach diagnostycznych*. [w:] J. M. Brzeziński (red.), *Metodologia badań społecznych. Wybór tekstów*, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2011, s. 317 – 319.

o odmiennej kulturze wpływa na ich poczucie komfortu. Analizowano również deklaracje pracowników pomocy społecznej dotyczące wpływu braku znajomości wspólnego języka na efekt komunikacji z klientem. Przedmiotem analizy była także samoocena reakcji badanych na to zjawisko komunikowania się w obcym języku, w gwarze lub języku mniejszości narodowych przez osoby z innych grup kulturowych oraz samoocena reakcji na odmienne zachowanie się członków grup odmiennych kulturowo. Respondenci składali także deklaracje co do podobieństwa kulturowego i różnic kulturowych ludzi reprezentujących różne rasy, religie i kultury oraz deklaracje dotyczące przekonań badanych w temacie zasad społecznych, które powinny obowiązywać w środowisku wielokulturowym. W odniesieniu do trzech aspektów samooceny postawy badanych wobec odmienności kulturowej, tj. deklaracji badanych dotyczących kierowania się stereotypami w kontaktach członkami różnych grup kulturowych, przekonań respondentów dotyczących znaczenia interpretacji zachowania odmiennego kulturowo klienta dla zrozumienia jego potrzeb i nawiązania poprawnej relacji pomocowej oraz deklaracji wpływu braku znajomości wspólnego języka na efekt komunikacji z klientem, wagi (wartości liczbowe skali) były odwrócone.

Analiza uzyskanych wyników wydaje się wskazywać, że badani stosunkowo pozytywnie oceniają swoją postawę wobec odmienności kulturowej w sytuacji kontaktu międzykulturowego. Z deklaracji respondentów wynika, że akceptują w przestrzeni publicznej sytuację komunikowania się w języku obcym, gwarze czy w języku mniejszości przez grupy i osoby odmienne kulturowo i uznają to za coś oczywistego, niebudzącego ich irytacji. W tej kwestii średnia samooceny badanych własnej postawy była najwyższa – 5,34. Nieco niższe wartości średnie, ale również wskazujące na wysoką samoocenę, uzyskało stwierdzenie dotyczące przekonań badanych, że brak znajomości wspólnego języka znacząco wpływa na efekt komunikacji z klientem – średnia 5,16. Badani deklarowali, że ich postawa wobec odmienności kulturowej jest wolna uprzedzeń i w kontaktach z członkami różnych grup kulturowych nie kierują się stereotypami (średnia 5,13). W świetle tych deklaracji, wydaje się także, że mają oni świadomość, iż interpretacja zachowania odmiennego kulturowo klienta ma duże znaczenie dla zrozumienia jego potrzeb i nawiązania poprawnej relacji pomocowej (średnia 4,79) i nie dziwią ich odmienne zachowania członków innych grup kulturowych w Polsce (średnia 4,41). Skłaniają się także ku temu, aby nie narzucać zasad społecznych ukształtowanych we własnej grupie innym grupom. W deklaracjach wykazują postawę akceptacji i uznania prawa każdej grupy kulturowej w Polsce do negocjowania wspólnych zasad społecznych (średnia 4,19). Nieco niżej oceniają poczucie swojego komfortu w sytuacji kontaktu międzykulturowego – średnia dla

stwierdzenia „Z jednymi grupami kulturowymi mieszkającymi w Polsce czuję się lepiej niż z innymi/Z każdą grupą kulturową zamieszkującą w Polsce czuję się tak samo dobrze” osiągnęła wartość 4,10.

Stosunkowo nisko badani oceniają poziom swojej wiedzy dotyczącej obyczajów i zwyczajów innych grup kulturowych zamieszkujących w Polsce (średnia 3,79). Bardziej także są skłonni uznać, iż ludzi reprezentujących różne rasy, religie i kultury cechują niemożliwe do pokonania różnice” (średnia 3,35).

Samoocenę badanych dotyczącą posiadanej wiedzy dotyczącej różnych kultur, umiejętności właściwego postępowania, stosunku do odmienności i reakcji na odmiennosc kulturową w sytuacji kontaktu międzykulturowego przedstawia poniższa tabela.

Tabela 15. Samoocena postawy wobec odmienności kulturowej u badanych (wartości średnie)

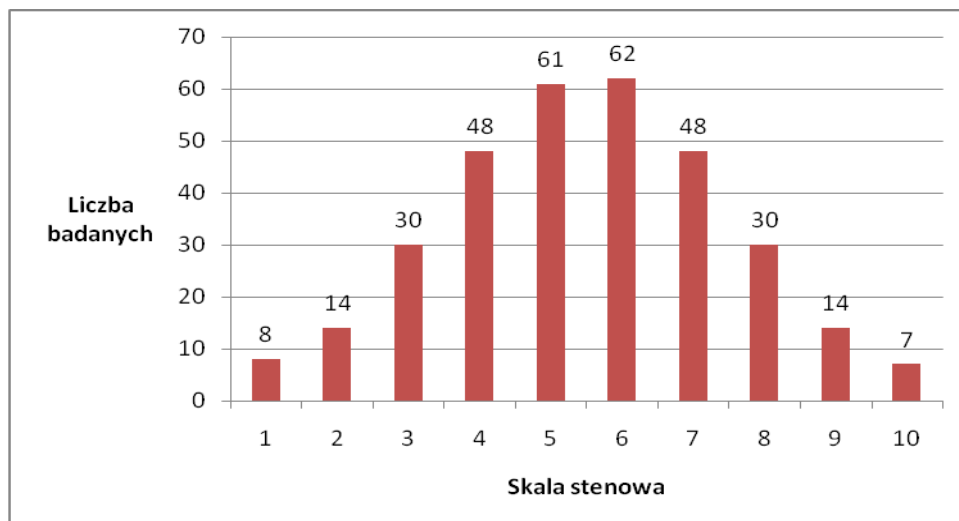
Kategoria	Deklaracje badanych – wartości średnie		
	Kadra zarządzająca	Pracownicy socjalny	Ogółem
Nie mam wiedzy na temat obyczajów i zwyczajów innych grup kulturowych zamieszkujących. <i>versus</i> Mam wiedzę o zwyczajach i obyczajach innych grup kulturowych zamieszkujących w Polsce.	3,60	3,82	3,79
Nie kieruję się stereotypami w kontaktach z członkami różnych grup kulturowych w Polsce. <i>versus</i> Kieruję się stereotypami w kontaktach z członkami innych grup kulturowych w Polsce.	4,88	5,17	5,13
Z jednymi grupami kulturowymi mieszkającymi w Polsce czuję się lepiej niż z innymi. <i>versus</i> Z każdą grupą kulturową zamieszkującą w Polsce czuję się tak samo dobrze.	4,10	4,10	4,10
Uważam, że interpretacja zachowania odmiennego kulturowo klienta ma duże znaczenie dla zrozumienia jego potrzeb i nawiązania poprawnej relacji pomocowej. <i>versus</i> Uważam, że interpretacja zachowania odmiennego kulturowo klienta nie ma znaczenia dla zrozumienia jego potrzeb i nawiązania poprawnej relacji pomocowej.	4,33	4,86	4,79
Wydaje mi się, że brak znajomości wspólnego języka znacząco wpływa na efekt komunikacji z klientem <i>versus</i> Wydaje mi się, że brak znajomości wspólnego języka ma drugorzędne znaczenie dla efektów komunikacji z odmiennym kulturowo klientem.	4,60	5,25	5,16
Wydaje mi się, że wszyscy ludzie, bez względu na rasę, religię i kulturę w zasadzie są do siebie bardzo podobni. <i>versus</i> Wydaje mi się, że ludzi reprezentujących różne rasy, religie i kultury cechują niemożliwe do pokonania różnice.	3,36	3,35	3,35

Zdumiewa mnie, jak odmiennie potrafią się zachowywać członkowie innych grup kulturowych w Polsce. <i>versus</i> Nie dziwią mnie odmienne zachowania członków innych grup kulturowych w Polsce.	4,52	4,39	4,41
Reaguję irytacją, kiedy w Polsce ktoś nie mówi po polsku. <i>versus</i> Jest rzeczą normalną, że Polsce ludzie z innych grup kulturowych komunikują się w języku obcym, w gwarze lub języku mniejszości narodowych.	4,95	5,40	5,34
Myślę, że wszystkie grupy kulturowe zamieszkujące w Polsce powinny stosować się do zasad społecznych ukształtowanych w mojej grupie. <i>versus</i> Myślę, że każda grupa kulturowa w Polsce ma prawo negocjować wspólne zasady społeczne.	4,83	4,09	4,19

Źródło: badania własne (przy średnich wyróżnionych czerwoną czcionką wagi były odwrócone)

6.2.5. Uogólnione kompetencje do komunikacji międzykulturowej badanych

Po zagregowaniu wyniki surowe zostały znormalizowane przy użyciu skali stenowej. Wyniki na poziomie 1 do 4 stena są wynikami świadczącymi o niskim poziomie kompetencji do komunikacji międzykulturowej, wyniki na poziomie 5,6 świadczą o przeciętnym poziomie, a wyniki od 7 do 10 stena wskazują na wysoki poziom kompetencji badanych do komunikacji międzykulturowej.



Wykres 32. Uogólnione kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej (Liczba osób w poszczególnych przedziałach stenowych)

Źródło: badania własne

Wyniki wskazują, że 31,06% badanych posiada niski poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej, 37,58% ma kompetencje przeciętne, a 31,37% badanych prezentuje wysoki poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej.

Tabela 16. Kompetencje do komunikacji międzykulturowej badanych

Kompetencje	Pracownicy pomocy społecznej					
	Kadra zarządzająca		Pracownik socjalny		Ogółem	
	L	%	L	%	L	%
Wysokie	13	30,95	88	31,43	101	31,37
Przeciętne	15	35,71	106	37,86	121	37,58
Niskie	14	33,33	86	30,71	100	31,06
Ogółem	42	100,00	280	100,00	322	100,00

Źródło: badania własne

6.3. Uwarunkowania kompetencji do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych

W badaniach dotyczących kompetencji do komunikacji międzykulturowej uczestniczyli pracownicy socjalni, jako grupa zawodowa bezpośrednio realizująca usługę socjalną, jaką jest praca socjalna oraz kadra zarządzająca jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej szczebla gminnego i powiatowego. Zaproszenie do udziału w badaniach tej drugiej grupy był powodowany ciekawością poznawczą oraz niewątpliwym wpływem kadry zarządzającej, jeśli nie decydującym, na kierunek doskonalenia zawodowego podległych pracowników. Umiejętne zarządzanie zasobami ludzkimi w pomocy społecznej, także w obszarze wspierania rozwoju zawodowego i osobistego pracowników, przekłada się bowiem na kompetencje podwładnych oraz efektywność realizowanych przez nich zadań zawodowych⁵⁶³. Piotr Olesiak podkreśla, że sukces instytucji w niesieniu pomocy klientom pomocy społecznej „(...) uzależniony jest w pierwszym rzędzie od kompetencji pracowników

⁵⁶³ Wskazują na to między innymi wyniki badań przeprowadzonych M. Kotas; por. M. Kotas, *Kluczowe czynniki sukcesu ośrodków pomocy społecznej*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej” 2014, nr 74, s. 361 – 369, <http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.baztech-cf8e57d4-a597-4a66-819f-26522e8606c3>, [03.04.2016]

i ich przełożonych, ich odpowiednio wysokiego poziomu zaangażowania (motywacji), umiejętności pracy zespołowej, odpowiednich warunków pracy...⁵⁶⁴.

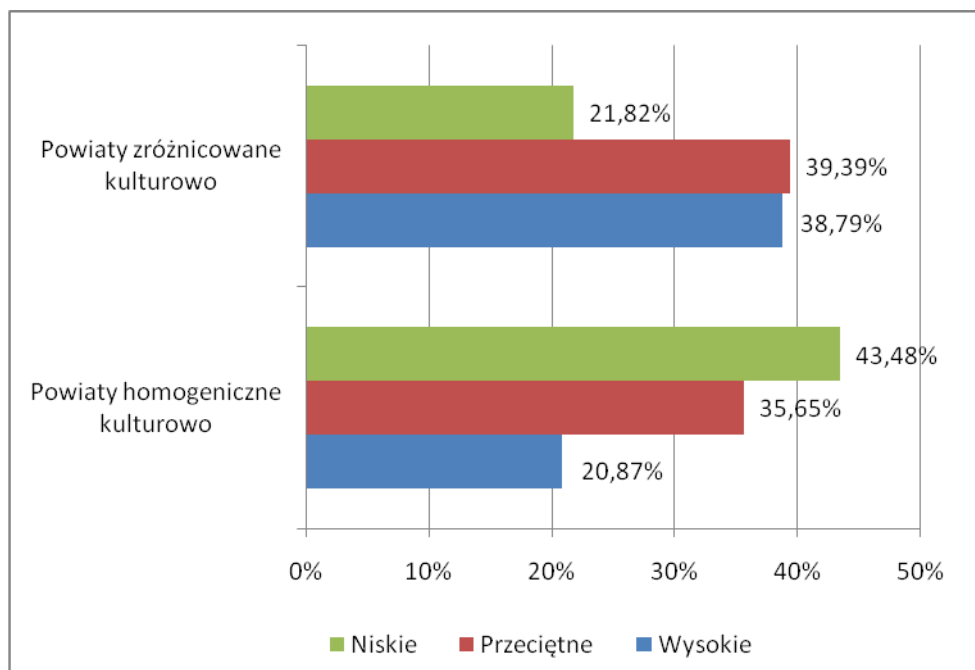
6.3.1. Zróżnicowanie kulturowe powiatu zamieszkania i pracy

W badaniach przyjęto założenie, że jednym z czynników, który może różnicować kompetencje do komunikacji międzykulturowej badanych pracowników socjalnych jest ich miejsce zamieszkania/pracy. Spodziewano się, że pracownicy socjalni zamieszkujący powiaty homogeniczne kulturowo będą prezentować niższy poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowe, niż pracownicy z terenów zróżnicowanych kulturowo, którzy od najmłodszych lat możliwość kontaktów z „Innym”, z jego kulturą. Założenie to wynikało z teorii rozwijania kompetencji międzykulturowej A. Thomasa, której afektywnym elementem jest komunikacja. Zakłada ona między innymi, iż rozwijanie tej kompetencji przez jednostkę wymaga kontaktów z osobami reprezentującymi inne kultury.

Wyniki badań potwierdziły hipotezę i wykazały, że istnieje związek między poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej badanych pracowników socjalnych a zróżnicowaniem kulturowym miejsca zamieszkania badanych, jednak siła tego związku nie jest znaczna. Różnice są istotne statystycznie ($p=0,0002$; $\chi^2=17,525$; $df=2$; $C=0,32$).

Badani z terenów homogenicznych kulturowo częściej mają niższe kompetencje do komunikacji międzykulturowej niż osoby z powiatów zróżnicowanych kulturowo. W tej grupie badanych aż 43,48% posiada kompetencje niskie, 35,65% kompetencje przeciętne i tylko 20,87% kompetencje wysokie. Natomiast w grupie pracowników socjalnych, którzy zamieszkują i pracują na terenach zróżnicowanych kulturowo dominują osoby prezentujące wysoki poziom kompetencji – 38,79%. Przeciętny poziom kompetencji jest udziałem 39,39%, a kompetencje niskie tylko 21,82% osób w tej grupie. Dane te ilustruje poniższy wykres.

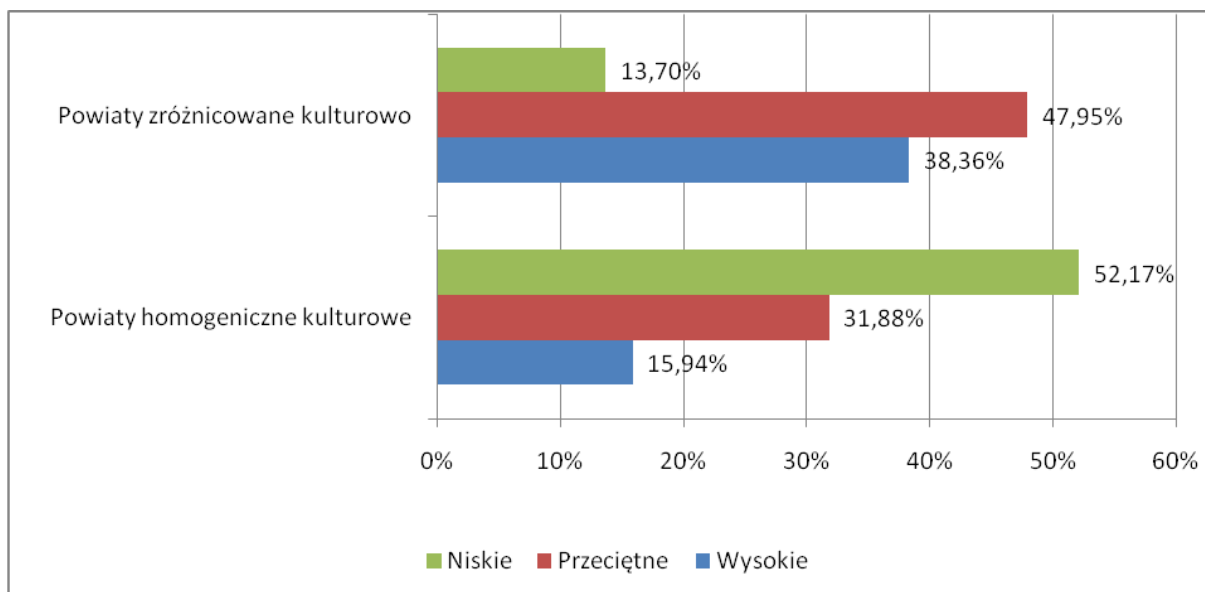
⁵⁶⁴ P. Olesiak, *Specyfika zarządzania zasobami ludzkimi w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej*, [w:] J. Przywojska, I. Warwas (red.), *Innowacje w zarządzaniu publicznym i polityce społecznej*, Wydawnictwo Społecznej Akademii Nauk, Łódź – Warszawa 2016, s. 32.



Wykres 33. Zróżnicowanie kompetencji do komunikacji międzykulturowej według miejsca zamieszkania/pracy badanych

Źródło: badania własne

Jeśli jednak porównamy poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej badanych zamieszkujących i pracujących w powiatach homogenicznych i zróżnicowanych kulturowo, gdzie nigdy nie był i nie jest zlokalizowany ośrodek dla cudzoziemców, to okazuje się, że różnice pomiędzy ich poziomem kompetencji są bardzo wyraźne. Ponad połowa badanej kadry pomocy społecznej z powiatów homogenicznych kulturowo, tj. 52,17% posiada niski poziom kompetencji, 31,88% poziom przeciętny, a tylko 15,94% poziom wysoki. Badani zamieszkujący powiaty jednorodne narodowościowo i etnicznie blisko czterokrotnie częściej prezentują niski poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej niż pracownicy pomocy społecznej z powiatów zróżnicowanych. W tej drugiej grupie badanych niski poziom kompetencji posiada tylko 13,70%, poziom przeciętny kompetencji cechuje 47,97%, natomiast poziom wysoki posiada 38,36%, czyli o blisko 23 punkty procentowe więcej pracowników niż wśród badanych z powiatów homogenicznych. Obrazuje to zamieszczony poniżej wykres.



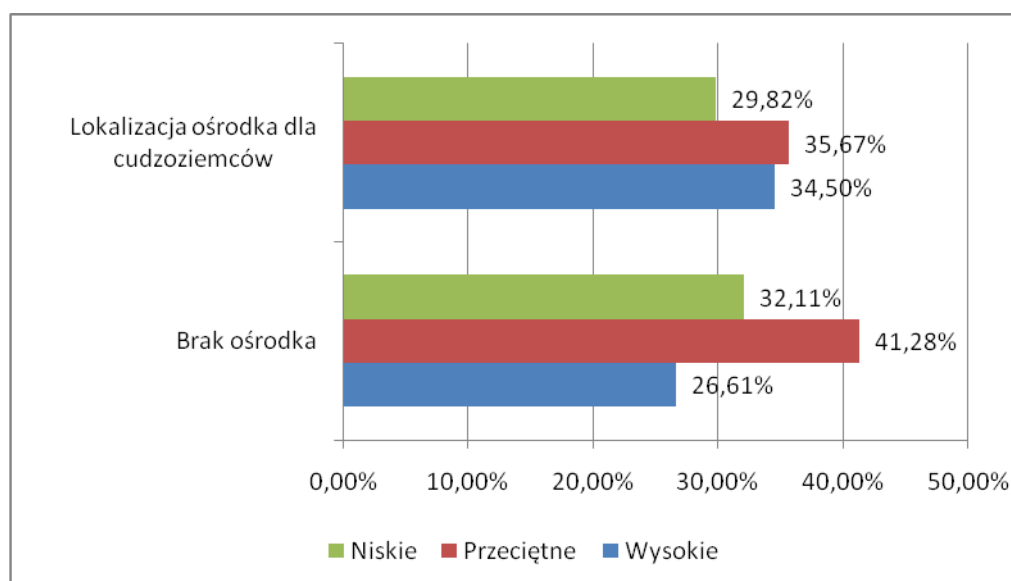
Wykres 34. Zróżnicowanie kompetencji do komunikacji międzykulturowej według miejsca zamieszkania/pracy badanych (bez powiatów, w których zlokalizowano ośrodek dla uchodźców)

Źródło: badania własne

Stwierdzono silny związek między zmiennymi, tj. pomiędzy poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej badanych pracowników socjalnych a zróżnicowaniem kulturowym ich miejsca zamieszkania i pracy ($\chi^2=24,978$; $df=2$; $C=0,51$).

6.3.2. Lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców

Lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców w gminie czy w powiecie winna skutkować większym zainteresowaniem pracowników odmiennością kulturową osób, którym pomagają zawodowo, lub które w każdej chwili mogą się stać klientami pomocy społecznej, przynajmniej w początkowym okresie po opuszczeniu ośrodka. W badaniach przyjęto hipotezę, że pracownicy socjalni zatrudnieni w ośrodkach pomocy społecznej, na terenie których funkcjonują lub funkcjonowały ośrodki dla cudzoziemców, posiadają wyższy poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej, niż pracownicy socjalni realizujący zadania zawodowe w gminach (powiatach), gdzie ośrodki dla cudzoziemców nie ma i nigdy nie było.



Wykres 35. Zróznicowanie kompetencji pracowników socjalnych do komunikacji międzykulturowej według kryterium lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców

Źródło: badania własne

Założona hipoteza nie potwierdziła się. Nie stwierdzono związku pomiędzy zmiennymi, tj. pomiędzy poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej badanych pracowników socjalnych a faktem, że na ich terenie pracy środowiskowej jest zlokalizowany ośrodek dla uchodźców. Różnice w poziomie kompetencji są nieistotne statystycznie ($\chi^2=1,988$, $df=2$; $p=0,3701$, $C=0,11$).

6.3.3. Tożsamość społeczno – kulturowa badanych

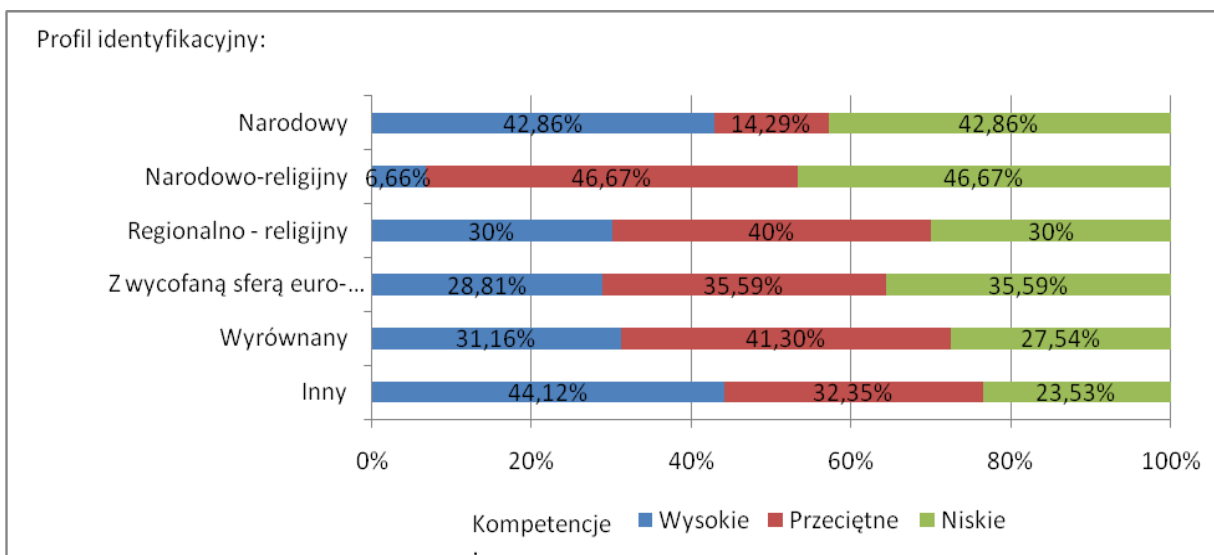
W niniejszych badaniach przyjęto hipotezę, że tożsamość społeczno – kulturowa pracowników socjalnych różnicuje ich poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej. W grupie pracowników socjalnych o wyrównanym profilu, który jest najliczniej reprezentowany wśród badanych, przeważają osoby o przeciętnych kompetencjach do komunikacji międzykulturowej (41,30%). Wysokim poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej jest udziałem 31,16%, a kompetencje na niskim poziomie w tej grupie posiada 27,54% badanych. Natomiast wśród pracowników o profilu identyfikacyjnym z wycofaną sferą euro_globalną dominują osoby o przeciętnych i niskich kompetencjach do

komunikacji międzykulturowej (odpowiednio po 35,59%). Osoby z wysokim poziomem kompetencji stanowią 28,81%. Osoby skupione w tych dwóch profilach identyfikacyjnych stanowią 70,36% badanych pracowników socjalnych⁵⁶⁵. Zaskakujący może wydawać się wysoki odsetek osób o wysokim poziomie kompetencji, bo aż 42,86%, w grupie osób z narodowym profilem identyfikacyjnym. Liczebność tej grupy jest jednak zbyt mała (14 osób, tj. 6 osób posiada wysoki poziom kompetencji, 2 osoby przeciętne, a 6 osób niskie), aby można było na tej podstawie dokonywać uogólnień. Identyfikacje badanych nie wskazują na dominację religii w kształtowaniu ich tożsamości społeczno-kulturowej. Profil regionalno-religijny, profil narodowo-religijny, religijny oraz euro_globalno-religijny były w sumie udziałem 13,95% pracowników socjalnych (39 osób), przy czym tylko w grupie pracowników socjalnych silnie identyfikujących się zarówno z regionem, jak i z religią (profil regionalno-religijny) występują osoby prezentujące wysoki poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej.

Komponent religijny w tożsamości społeczno-kulturowej nie był eksponowany przez badanych. Możliwe jednak, iż w większym stopniu kształtuje on tożsamość pracowników socjalnych i oddziałuje na poziom ich kompetencji do komunikacji międzykulturowej niż wskazywałyby na to deklaracje badanych. Do takich przypuszczeń skłania autorkę przede wszystkim postrzeganie przez badanych odmienności kulturowej klientów pomocy społecznej niemal wyłącznie w kategoriach odmienności języka i religii osób wspomaganych. Wskazywałoby to na istotną rolę identyfikacji religijnych w konstruowaniu własnej tożsamości, która umożliwia „zauważanie inności”. Należy zwrócić uwagę, iż tylko 3,21% badanych pracowników socjalnych, tj. 9 osób, skupionych jest w profilu z wycofaną sferą religijną, co wskazywałoby na to, iż w przypadku pozostałych badanych religia jest ważnym elementem konstruowania ich tożsamości.

Innym możliwym wytłumaczeniem tego zjawiska jest przypuszczenie, iż w budowaniu tożsamości społeczno – kulturowej kadr pomocy społecznej, a w szczególności pracowników socjalnych jako grupy zawodowej, identyfikacje religijne nie pełnią istotnej roli, nie mają większego znaczenia, a religia jest bardziej elementem tradycji lub częścią identyfikacji z regionem niż dominującym elementem konstruowania własnej tożsamości.

⁵⁶⁵ Profil: wyrównany – 138 osób (49,29% pracowników socjalnych) ; z wycofaną sferą euro-globalną – 59 osób.



36. Zróżnicowanie kompetencji pracowników socjalnych do komunikacji międzykulturowej według kryterium tożsamość społeczno –kulturowa

Źródło: badania własne

Wyniki badań wskazują, iż tożsamość społeczno – kulturowa pracowników socjalnych w niewielkim stopniu różnicuje poziom ich kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Różnice są nieistotne statystycznie, aczkolwiek stwierdzono słaby związek między zmiennymi ($\chi^2=9,9008$; $df=8$; $p=0,2721$; $C=0,22$).

6.3.4. Kwalifikacje formalne pracowników socjalnych

Poziom wykształcenia badanych może mieć wpływ na ich kompetencje zawodowe, w tym kompetencje do komunikacji międzykulturowej. Hipoteza przyjęta w niniejszych badaniach zakłada, że osoby z wykształceniem wyższym (magisterskim i wyższym zawodowym - licencjackim) posiadają wyższy poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej, niż osoby z wykształceniem średnim (policealnym i średnim zawodowym). Kształcenie akademickie, na poziomie studiów pierwszego i drugiego stopnia, stwarza szansę na poznanie zagadnień, między innymi, z zakresu socjologii, antropologii kulturowej, polityki społecznej, pedagogiki, psychologii społecznej, komunikacji

interpersonalnej, komunikacji społecznej, teorii i metodyki pracy socjalnej⁵⁶⁶. Tym samym, powinno się to przekładać na poziom kompetencji ogólnych i zawodowych, w tym także na poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej.

Wyniki badań wskazują, że w grupie osób z wykształceniem wyższym częściej występuje wysoki poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej, niż w grupie osób z wykształceniem średnim. Różnica wynosi nieco ponad 10 punktów procentowych (35,44% wobec 24,78% osób z wykształceniem średnim). Więcej badanych z wykształceniem wyższym charakteryzuje się także przeciętnym poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Stanowią oni 38,83% osób w tej grupie, natomiast w grupie z wykształceniem średnim przeciętny poziom kompetencji posiada 35,40% badanych. Przewaga liczby osób o niskich kompetencjach występuje za to wśród badanych ze średnim wykształceniem – o 14 punktów procentowych w porównaniu z osobami z wykształceniem wyższym.

⁵⁶⁶ Por. np.: 1) *Program studiów na kierunku praca socjalna - I stopnia, studia stacjonarne*, Uniwersytet im. Mikołaja Kopernika w Toruniu, Wydział Nauk Pedagogicznych, http://www.pedagogika.umk.pl/dokumenty/2016-17/programy_studiow/16-17_praca_socjalna_Ist.-stacjonarne.pdf; [15.11.2017]

2) *Praca socjalna, program kształcenia na studiach I stopnia*, Uniwersytet im. Kardynała Wyszyńskiego, Instytut Socjologii, <http://www.is.wnhis.uksw.edu.pl/sites/default/files/PRACA%20SOCJALNA%20program.pdf>, [15.11.2017]

3) *Program studiów na kierunku praca socjalna – I stopnia, studia stacjonarne*, Uniwersytet w Białymstoku, Wydział Pedagogiki i Psychologii, http://pedagogika.uwb.edu.pl/files/file/PDF/programy_studiow/stacjonarne/I_stopien/program%20studiow_cz.A_Praca_socjalna_I_st_2017-18%20PS_S1.pdf, [15.11.2017]

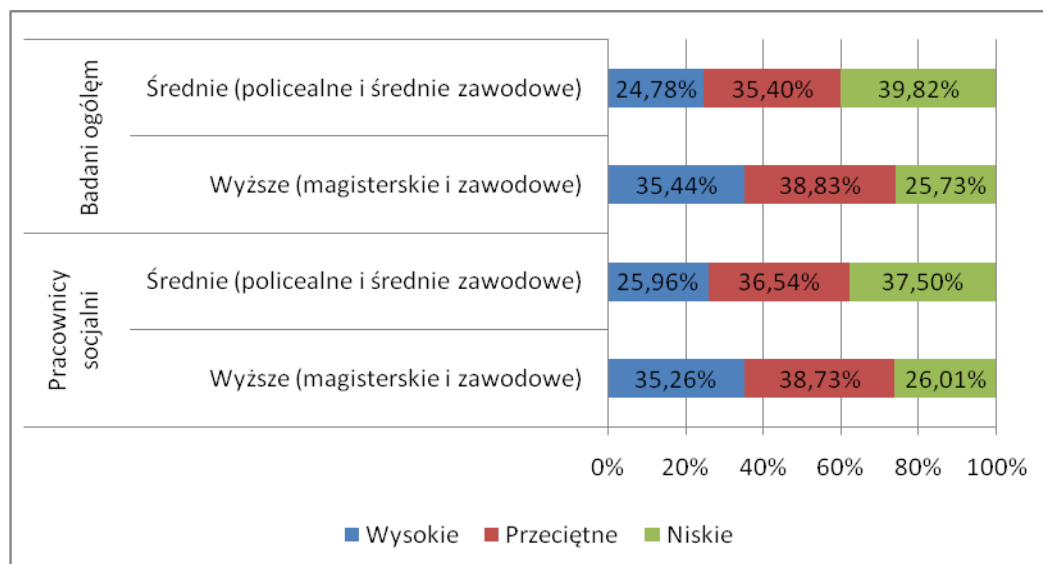
4) *Plan studiów, kierunek: praca socjalna, studia II stopnia*, Uniwersytet w Białymstoku, Wydział Pedagogiki i Psychologii, http://pedagogika.uwb.edu.pl/files/file/PDF/plany_studiow/Praca%20socjalna/II%20st/stacjonarne/plan%20studiow_stacjonarnych_PRACA_SOCJALNA_II_stopnia_2017-18.pdf, [15.11.2017]

5) *Program studiów na kierunku praca socjalna I stopnia*, Uniwersytet Warszawski, Wydział Stosowanych Nauk Społecznych i Resocjalizacji, Instytut Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji, <http://www.ipsir.uw.edu.pl/studia-i-i-ii-stopnia/praca-socjalna/stacjonarne--program-od-x-2017>, [15.11.2017]

6) *Program studiów na kierunku praca socjalna - II stopnia, studia stacjonarne*, Uniwersytet im. Mikołaja Kopernika w Toruniu, Wydział Nauk Pedagogicznych, http://www.pedagogika.umk.pl/dokumenty/2016-17/programy_studiow/16-17_praca_socjalna_Ist.stacj..pdf, [15.11.2017]

7) *Plany studiów obowiązujące w roku akademickim 2017/2018. Kierunek: praca socjalna, studia I stopnia*, Państwowa Wyższa Szkoła Informatyki i Przedsiębiorczości w Łomży, Instytut Społeczno – Humanistyczny, https://www.pwsip.edu.pl/wnsh/images/programy-i-plany-studiow/praca-socjalna/Praca_socjalna_plany_studi%C3%B3w_2014-2017.pdf, [15.11.2017]

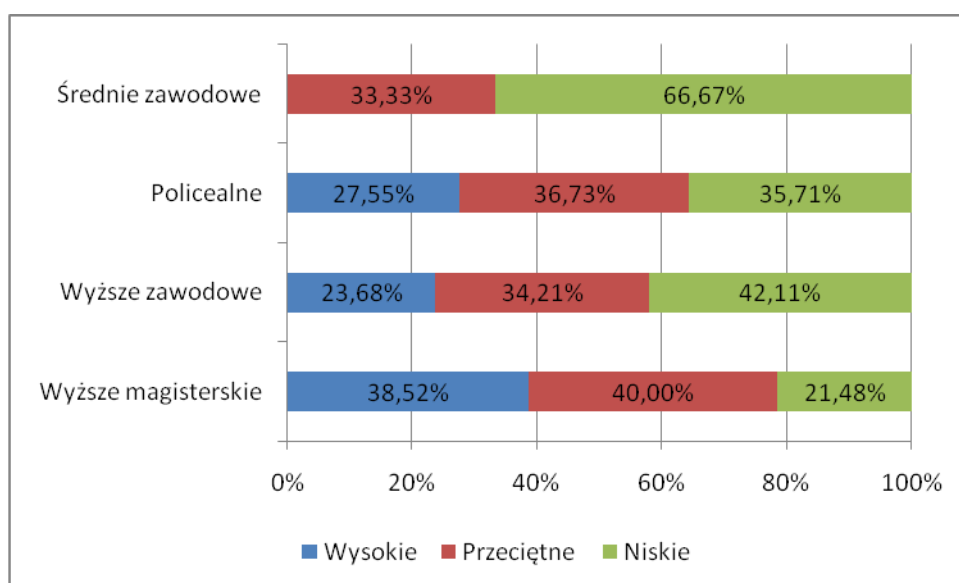
8) *Praca socjalna. Plan studiów – studia stacjonarne, profil praktyczny*, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Tarnowie, Instytut Administracyjno – Ekonomiczny, https://pwsztar.edu.pl/wp-content/uploads/2017/06/1.4.a-i-1.6.-a.-plan-studiow-praca-socjalna_stacjonarne_profil-praktyczny.pdf, [15.11.2017]



Wykres 37. Zróżnicowanie kompetencji do komunikacji międzykulturowej według kryterium: poziom wykształcenia badanych

Źródło: badania własne

Analiza kompetencji do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych, którzy wzięli udział w badaniach, z uwzględnieniem zróżnicowania poziomu wykształcenia na wykształcenie średnie zawodowe, policealne, wyższe zawodowe i wyższe magisterskie również potwierdza prawidłowość, że im wyższy poziom wykształcenia badanych, tym większy odsetek osób posiadających wysoki poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Wyjątek stanowi grupa badanych z wykształceniem wyższym zawodowym, gdzie wysoki poziom kompetencji posiada mniejszy odsetek osób niż w grupie badanych z wykształceniem policealnym. Wyższy także, w porównaniu z osobami z wykształceniem policealnym i wyższym magisterskim, jest odsetek osób z niskimi kompetencjami (ponad 2/5 w tej grupie – 42,11%). Występujące różnice są jednak istotne statystycznie. Stwierdzono, co prawda słaby, ale istniejący związek pomiędzy wykształceniem badanych a ich poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej ($\chi^2=14,307$; $df= 6$; $p=0,0264$; $C= 0,26$).



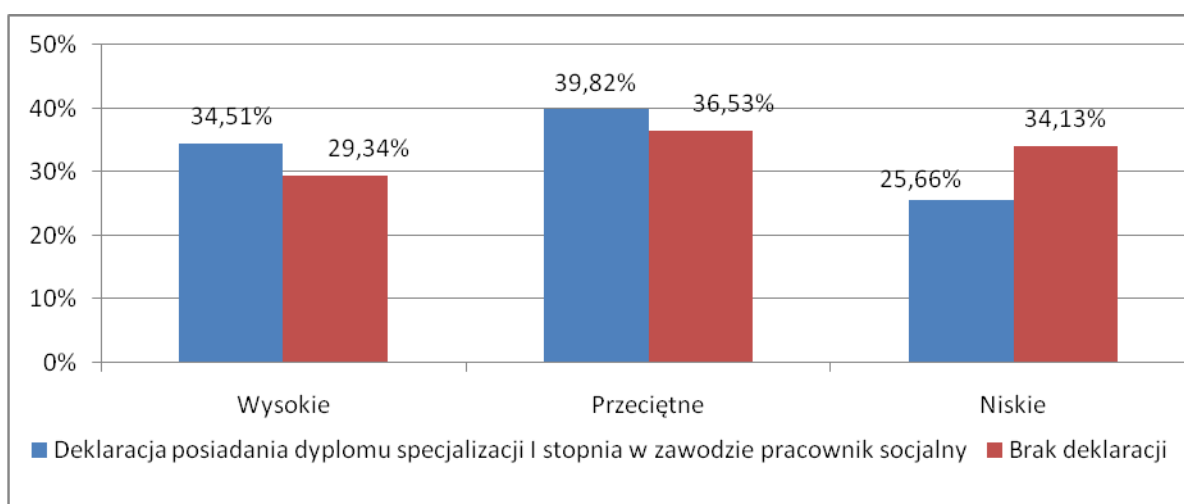
Wykres 38. Zróżnicowanie kompetencji według kryterium poziom wykształcenia pracowników socjalnych

Źródło: badania własne

6.3.5. Kształcenie ustawiczne

Specjalizacja I stopnia a kompetencje do komunikacji międzykulturowej

Specjalizację I stopnia w zawodzie pracownik socjalny posiada 115 osób spośród ogółu badanych, w tym 113 aktualnie jest zatrudnionych na stanowisku pracownik socjalny. Pracownicy ci, częściej prezentują wysoki i przeciętny poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej, niż pracownicy socjalni nieposiadający specjalizacji I stopnia – odpowiednio 34,51% i 39,82% wobec 29,34% i 34,13%. Rzadziej też w grupie ze specjalizacją I stopnia występowały niskie kompetencje do komunikacji międzykulturowe (25,66% wobec 34,13% z grupy osób nieposiadających specjalizacji). Różnice te nie są jednak tak znaczne, aby wnioskować o występowaniu zależności pomiędzy posiadaniem specjalizacji I stopnia o poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowe. Wyniki przeprowadzonych analiz wskazują na brak związku między zmiennymi ($\chi^2=2,3405$; $df=2$; $p=0,3103$; $C=0,12$).

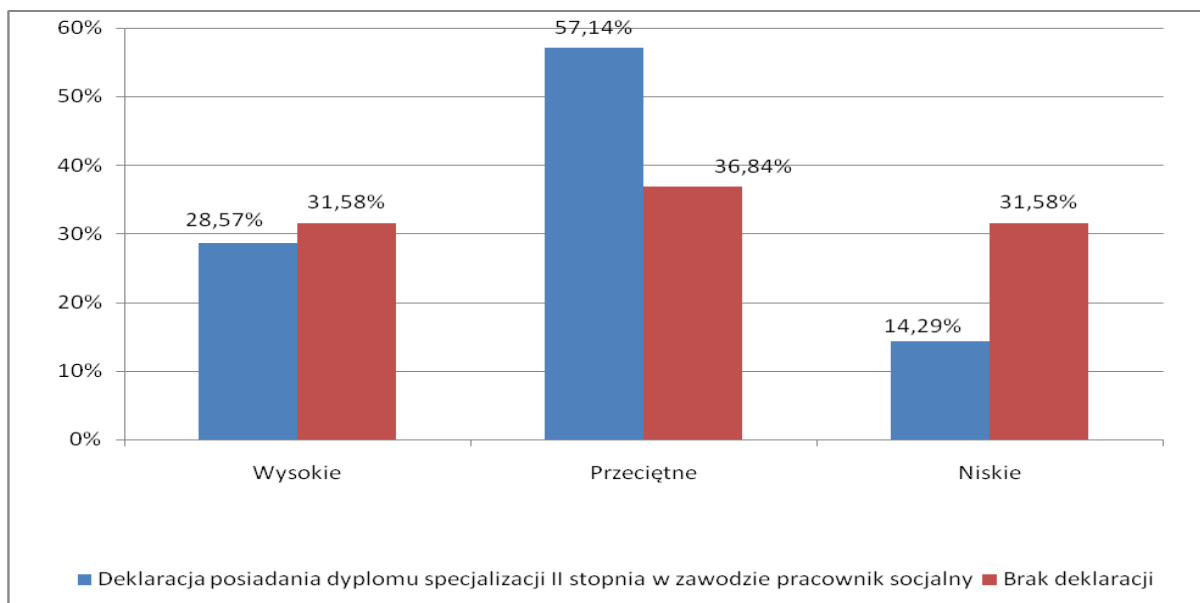


Wykres 39. Zróźnicowanie kompetencji pracowników socjalnych według kryterium specjalizacja I stopnia w zawodzie pracownik socjalny

Źródło: badania własne

Specjalizacja II stopnia

Spośród badanych, tylko 15 osób posiada specjalizację II stopnia w zawodzie pracownik socjalny, w tym jedna osoba aktualnie jest zatrudniona na stanowisku kierowniczym. Tak mała reprezentacja badanych z tą specjalizacją nie daje w zasadzie podstaw do wnioskowania o istnieniu, bądź niewystępowaniu zależności dotyczących poziomu kompetencji do komunikacji międzykulturowej, aczkolwiek analiza wyników wskazuje, iż w grupie pracowników socjalnych ze specjalizacją II stopnia, rzadziej występuje niski poziom kompetencji (14,29%), niż w grupie pracowników nieposiadających tej specjalizacji (31,58%). Wyniki wskazują na brak istotnej statystycznie zależności pomiędzy poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej a posiadaniem przez pracowników specjalizacji II stopnia w zawodzie pracownik socjalny ($\chi^2 = 2,7811$; $df=2$; $p=0,2489$; $C= 0,13$).

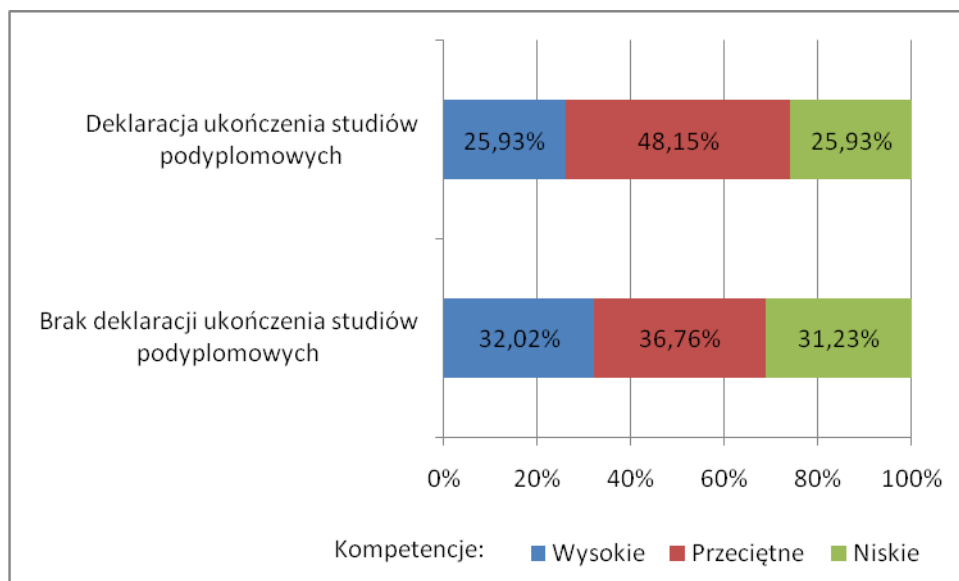


Wykres 40. Zróżnicowanie kompetencji do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych według kryterium specjalizacja II stopnia w zawodzie pracownik socjalny

Źródło: opracowanie własne

Studia podyplomowe a kompetencje

Studia podyplomowe są jedną z form kształcenia ustawicznego i podnoszenia kompetencji zawodowych. W grupie samych pracowników socjalnych deklarujących podejmowanie doskonalenia zawodowego na studiach podyplomowych nie stwierdzono istotnych statystycznie różnic. Najliczniej wśród pracowników socjalnych kończących studia podyplomowe reprezentowane były osoby z przeciętnym poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Stanowili oni blisko połowę tej grupy (48,15% - 13 osób). Niski poziom kompetencji posiadało 25,93%. W grupie osób bez studiów podyplomowych wskaźniki te przyjmowały wartość odpowiednio 36,76% i 31,23%. W grupie badanych pracowników socjalnych nie stwierdzono związku pomiędzy podejmowaniem i ukończeniem kształcenia ustawicznego w formie studiów podyplomowych a poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej ($\chi^2=1,3469$; $df=2$; $p=0,5100$; $C=0,09$).



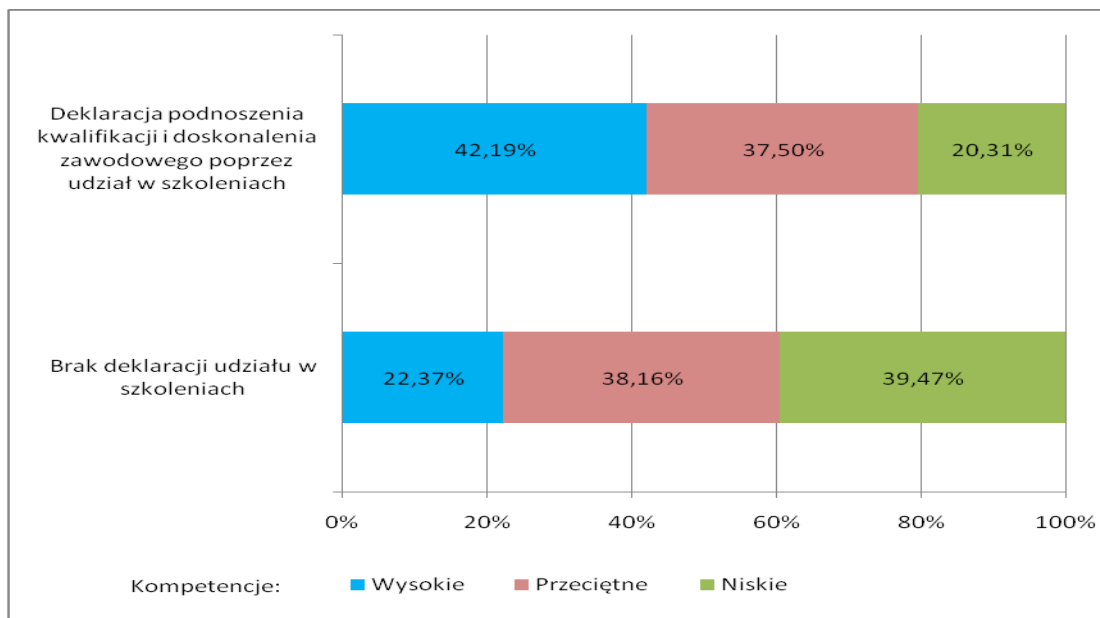
Wykres 41. Zróznicowanie kompetencji pracowników socjalnych według kryterium: ukończenie studiów podyplomowych

Źródło: badania własne

Udział w innych formach doskonalenia zawodowego a kompetencje do komunikacji międzykulturowej

Jedną z hipotez niniejszych badań jest założenie, że osoby podejmujące działania na rzecz doskonalenia swoich kompetencji zawodowych w różnych formach kształcenia ustawicznego, w szczególności poprzez udział w szkoleniach posiadają wyższy poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej niż osoby niezainteresowane doskonaleniem zawodowym. Hipotez ta znalazła swoje potwierdzenie w wynikach przeprowadzonych badań. Dotyczy to zarówno ogółu badanych, jak i samych pracowników socjalnych. Wśród badanych, którzy zadeklarowali udział w szkoleniach w ciągu ostatnich pięciu lat 42,19% posiada wysoki poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej. W grupie osób, które nie uczestniczyły w szkoleniach wskaźnik ten osiągnął wartość 22,37%. Jest to o prawie 20 punktów procentowych większy odsetek osób o wysokich kompetencjach w porównaniu z osobami, które nie zadeklarowały udziału w szkoleniach. Liczebność osób o przeciętnym poziomie kompetencji w obu grupach pracowników socjalnych jest zbliżona (37,50% i 38,16%). Natomiast wpływ udziału w szkoleniach jest wyraźnie zauważalny w odniesieniu do niskiego poziomu kompetencji. Osoby korzystające z tej formy kształcenia ustawicznego zdecydowanie rzadziej mają niski poziom kompetencji – 20,31% wobec 39,47% w grupie osób niedeklarujących udziału w szkoleniach.

Stwierdzono związek pomiędzy zmiennymi, tj. związek pomiędzy podejmowaniem przez pracowników socjalnych kształcenia ustawicznego w formach kursowych, szkoleniowych a ich poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Różnice są istotne statystycznie ($\chi^2 = 16,9985$; $df = 2$; $p = 0,0002$; $C = 0,31$)



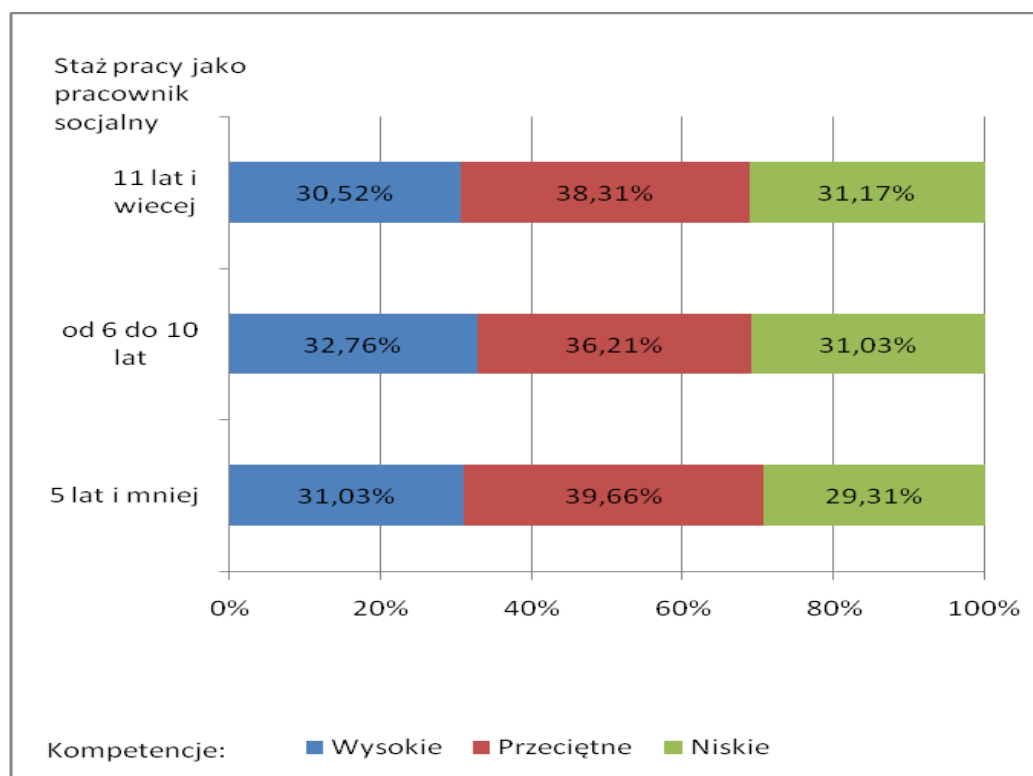
Wykres 42. Doskonalenie zawodowe a poziom kompetencji pracowników socjalnych

Źródło: badania własne

6.3.6. Doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej

Posiadanie, nawet długoletniego doświadczenia zawodowego w realizacji zadań z zakresu pracy socjalnej nie przekłada się na wzrost kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Rozkład wyników niskich, przeciętnych i wysokich w grupie pracowników socjalnych legitymujących się stażem pracy 5 lat i mniej, od 6 do 10 lat i w grupie osób, które realizują profesjonalnie pracę socjalną 11 i więcej lat jest podobny. więcej, wyniki badań wskazują, że w grupie badanych pracowników socjalnych ze stażem pracy w zawodzie 11 lat i więcej, odsetek osób o niskim poziomie kompetencji jest nawet wyższy, niż grupie pracowników, którzy tak naprawdę dopiero uczą się pracy środowiskowej (staż 5 lat i mniej). Uzyskane wyniki są zaskakujące w kontekście przyjętych założeń badawczych. W odniesieniu do kompetencji pracowników socjalnych, nie została potwierdzona hipoteza, że poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej częściej będzie przyjmował wartości wysokie w grupie pracowników socjalnych z wieloletnim

doświadczeniem w pracy socjalnej, że im większe doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej, tym wyższe będą kompetencje do komunikacji międzykulturowej pojmowane jako kompetencje zawodowe. Stwierdzono brak związku pomiędzy zmiennymi, a różnice w poziomie kompetencji są minimalne, nieistotne statystycznie ($\chi^2=0,2104$; $df=4$; $p=0,9948$, $C=0,03$).



Wykres 43. Doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej a poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych

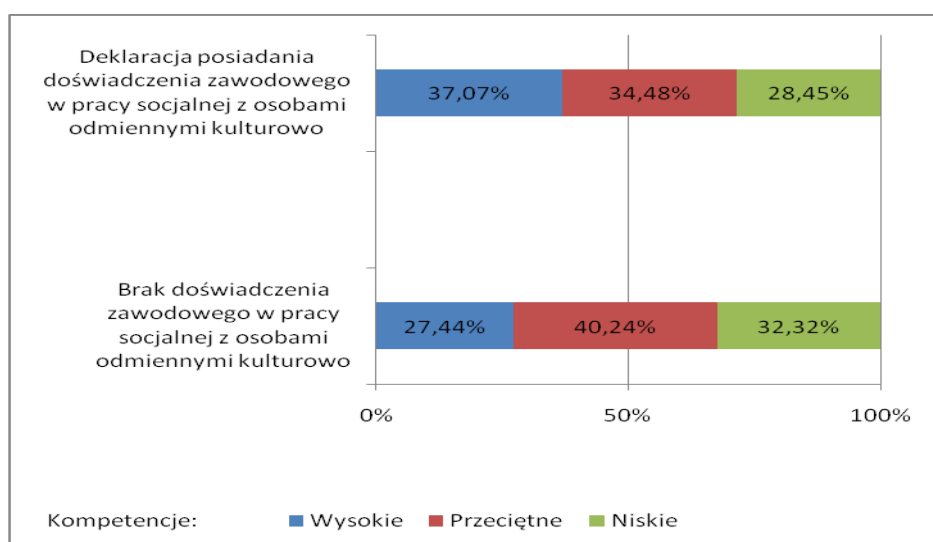
Źródło: badania własne

6.3.7. Doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo

Jedna z hipotez badawczych zakładała, że wyższy poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej występuje w grupie pracowników socjalnych, którzy posiadają doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo. Przyjęto założenie, że doświadczenia w profesjonalnej działalności pomocowej wpływają na kształtowanie, rozwijanie i doskonalenie tych kompetencji w toku pracy zawodowej pracowników socjalnych. Trudno nawet byłoby sobie wyobrazić, że w toku pracy socjalnej

z osobami odmiennymi kulturowo, niejako w sposób naturalny, nie dochodzi do wzrostu poziomu kompetencji. Hipoteza ta została w potwierdzona tylko częściowo. Rozkład procentowy wyników wskazuje, że pracownicy socjalni deklarujący doświadczenie w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo posiadają wyższy poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej, niż pracownicy, którzy nie posiadają takich doświadczeń zawodowych. Różnica ta w odniesieniu do osób z wysokim poziomem kompetencji wynosi prawie 10 punktów procentowych, tj. 37,07% w grupie osób z doświadczeniem wobec 27,44% w grupie pracowników, którzy nie posiadają doświadczenia w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo. Poziom kompetencji częściej przyjmował też wartość średnie i niskie wśród pracowników bez doświadczenia w pracy z „Innymi”. Mimo występowania pewnych różnic, różnice są nieistotne statystycznie ($p=0,2309$). Nie można także stwierdzić zależności pomiędzy zmiennymi ($\chi^2=2,9316$; $df=2$; $C=0,13$).

Wyniki badań uprawniają do stwierdzenia, że posiadanie przez badanych pracowników socjalnych doświadczenia zawodowego w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo nie różnicuje istotnie poziomu ich kompetencji do komunikacji międzykulturowej, tak jak można byłoby się spodziewać. Zastanawiać może także to, że 28,45% badanych pracowników socjalnych, którzy zadeklarowali posiadanie doświadczenia w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo, prezentuje niski poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej.



Wykres 44. Doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo a poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej badanych

Źródło: badania własne

6.3.8. Wyjazdy zagraniczne badanych

W niniejszych badaniach założono, że wyjazdy zagraniczne pracowników socjalnych, a tym samym kontakty z przedstawicielami innych kultur, różnicują poziom ich kompetencji do komunikacji międzykulturowej. W grupie badanych osób bezpośrednio realizujących pracę socjalną, czyli w grupie pracowników socjalnych, poziom zróżnicowania ich kompetencji jest zauważalny. Wyższy odsetek pracowników, spośród tych, którzy wyjeżdżali za granicę, posiada kompetencje wysokie i przeciętne - odpowiednio 36,45% i 26,45%, natomiast w grupie pracowników socjalnych bez takich doświadczeń wskaźniki te wynoszą 18,18% i 41,56%. Różnica, jeśli chodzi o kompetencje wysokie, wynosi 18,25 punktu procentowego. Są to różnice istotne statystycznie. Występuje także zależność między wyjazdami za granicę pracowników socjalnych a poziomem ich kompetencji do komunikacji międzykulturowej, aczkolwiek siła tego związku jest niewielka ($\chi^2=9,4649$; $df=2$; $p=0,0088$; $C=0,24$). Może to oznaczać, że wyjazdy za granicę i związane z tym kontakty z przedstawicielami innych kultur (narodowych, etnicznych i religijnych) tylko w niewielkim stopniu przekładają się na zróżnicowanie i wzrost poziomu kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Prawdopodobnym powodem takiego zjawiska może być fakt, iż deklaracje badanych wskazywały przede wszystkim na turystyczne, rodzinne i towarzyskie cele wyjazdów, oraz że były to wyjazdy krótkoterminowe.

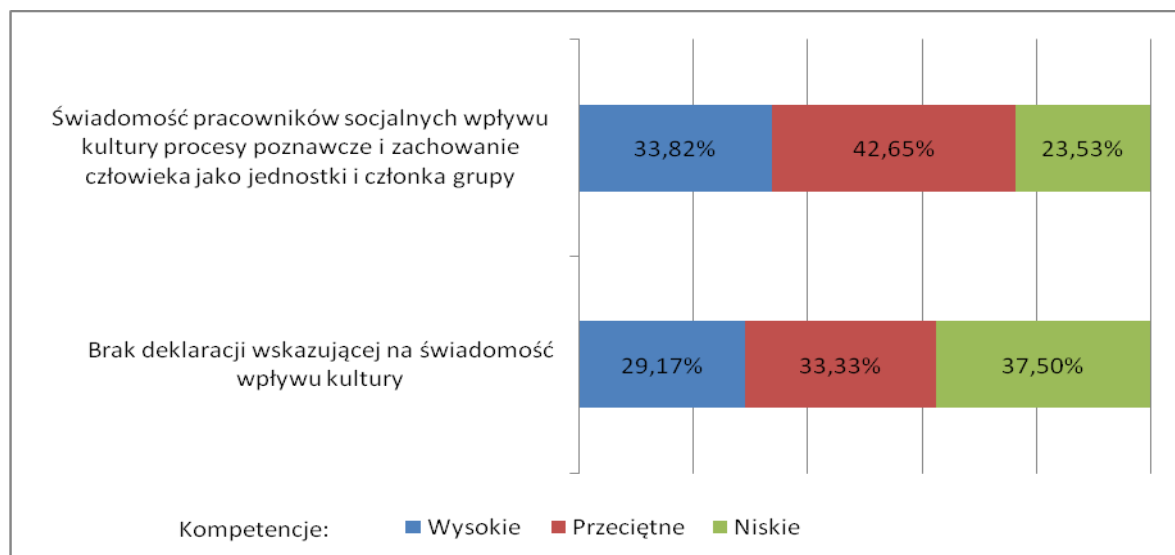
Tabela 17. Kompetencje a wyjazdy zagraniczne pracowników socjalnych

Kompetencje	Wyjazdy zagraniczne pracowników socjalnych				Ogółem	
	Tak		Nie			
	L	%	L	%	L	%
Wysokie	74	36,45%	14	18,18%	88	31,43%
Przeciętne	74	36,45%	32	41,56%	106	37,86%
Niskie	55	27,09%	31	40,26%	86	30,71%
Ogółem	203	100,00%	77	100,00%	280	100,00%

Źródło: badania własne

6.3.9. Świadomość oddziaływania kultury na relacje pomocowe i efekty pracy socjalnej

Analiza danych wskazuje, że wśród osób pracowników deklarujących, iż ich zdaniem kultura determinuje procesy poznawcze i zachowanie człowieka jako jednostki i członka grupy, częściej występują osoby o wysokim poziomie kompetencji do komunikacji międzykulturowej oraz o kompetencjach przeciętnych w porównaniu z pracownikami, którzy deklarują wprost, że kultura nie ma żadnego wpływu (6 osób) i pracownikami socjalnymi, których odpowiedzi były nietrafne kontekstowo lub nie udzielili odpowiedzi na pytanie dotyczące wpływu kultury na myślenie, zachowanie człowieka. Wysoki poziom kompetencji prezentuje 33,82% pracowników świadomych wpływu kultury, a przeciętny – 42,65%. W grupie pracowników nieposiadających świadomości oddziaływania kultury na funkcjonowanie jednostkowe i społeczne człowieka kompetencje wysokie posiada 29,17% badanych, czyli o prawie 5 punktów procentowych mniej niż w pierwszej grupie, a kompetencje przeciętne 33,35%, czyli przeszło 9 punktów procentowych mniej, niż w grupie świadomej wpływu kultury. Zróżnicowanie kompetencji jeszcze bardziej widoczne jest w odniesieniu do niskiego poziomu kompetencji – o 14 punktów procentowych więcej pracowników socjalnych bez świadomości wpływu kultury posiada kompetencje niskie w porównaniu z grupą pracowników przekonanych o wpływie kultury (37,50% wobec 23,53%).



Wykres 45. Zróżnicowanie poziomu kompetencji do komunikacji międzykulturowej a świadomość pracowników socjalnych wpływu kultury procesy poznawcze i zachowanie człowieka jako jednostki i członka grupy

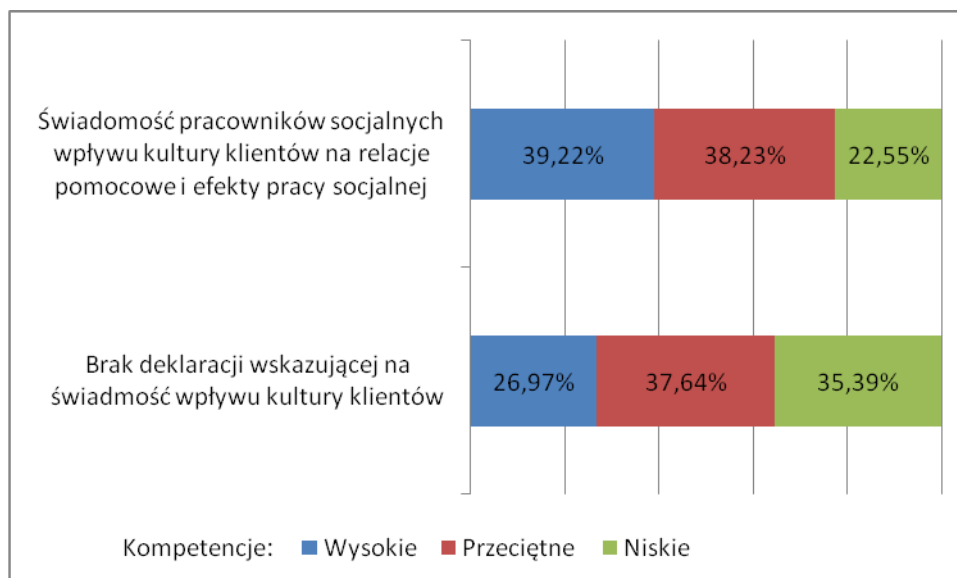
Źródło: badania własne

Różnice w poziomie kompetencji są istotne statystycznie ($p=0,0382$), niemniej, nie stwierdzono związku pomiędzy zmiennymi ($\chi^2=6,5299$; $df=2$; $C=0,20$), czyli między uświadamianiem sobie przez badanych pracowników socjalnych oddziaływania kultury na procesy poznawcze i zachowanie człowieka jako jednostki i członka grupy a poziomem ich kompetencji do komunikacji międzykulturowej.

Zróźnicowanie kompetencji pracowników socjalnych a świadomość wpływu kultury klientów na relacje pomocowe i efekty pracy socjalnej

W badaniach przyjęto hipotezę, że świadomość pracowników socjalnych, iż kultura osób wspomaganych, ich postawy, normy, wartości, zwyczaje, itp. wpływa na relacje pomocowe w pracy socjalnej, na gotowość beneficjentów pomocy do współpracy z pracownikiem socjalnym w celu rozwiązania problemów stanowiących przyczynę korzystania ze wsparcia instytucjonalnego pomocy różnicuje poziom kompetencji pracowników socjalnych do komunikacji międzykulturowej. Okazało się, że pracownicy socjalni, których wypowiedzi wskazują, iż są świadomi, że kultura klientów wpływa na relacje i efekty pracy socjalnej, częściej prezentowali wysoki poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej niż pracownicy, którzy nie posiadają świadomości roli i wpływu kultury klientów na relacje pomocowe, efekty pracy socjalnej i gotowość do współpracy z pracownikiem socjalnym (odpowiednio 39,22% wobec 26,97%). Natomiast niski poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej częściej występował wśród tych badanych pracowników socjalnych, których deklaracje wskazywały na brak świadomości wpływu kultury klientów na relacje pomocowe w pracy socjalnej. W tej grupie niski poziom kompetencji prezentowało 35,39% osób wobec 22,55% w grupie osób deklarujących świadomość wpływu kultury klientów. W obu grupach charakterystyczny okazał się zbliżony odsetek badanych o przeciętnym poziomie kompetencji (38,23% i 37,64%).

Pomimo tego, iż różnice są istotne statystycznie ($p=0,0372$), to jednak nie można wnioskować o występowaniu zależności między zmiennymi. Deklarowana przez badanych świadomość wpływu kultury klientów na relacje pomocowe, gotowość do współpracy klienta z pracownikiem socjalnym i efekty pracy socjalnej nie przekłada się w zasadniczy sposób na wzrost kompetencji pracowników do komunikacji międzykulturowej ($\chi^2= 6,5847$; $df=2$; $p=0,372$; $C=0,20$)



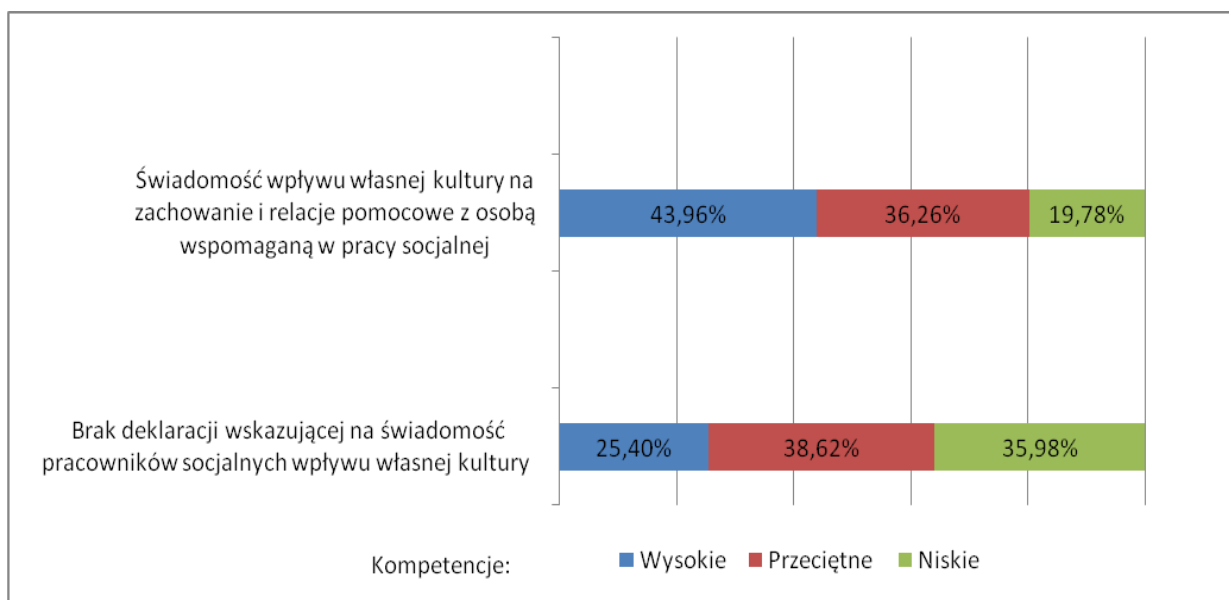
Wykres 46. Zróżnicowanie kompetencji pracowników socjalnych a ich świadomość wpływu kultury klientów na relacje pomocowe i efekty pracy socjalnej

Źródło: badania własne

Badacze podkreślają znaczenie świadomości pracowników socjalnych w zakresie oddziaływania ich własnej kultury i oraz systemu wartości, norm zwyczajów na relacje pomocowe w pracy socjalnej. Świadomość ta jest warunkiem świadczenia usługi kompetentnej kulturowo. Wskazuje się tutaj, między innymi, na uznanie własnych ograniczeń, świadomość, że wartości ważne dla pracownika socjalnego, jego potrzeby nie zawsze są istotne dla osób wspomaganych, co może się przekładać na komunikację i relacje pomocowe w pracy socjalnej, a w konsekwencji na jej efekty.

Wyniki badań wskazują na występowanie pewnej zależności pomiędzy deklarowaną świadomością oddziaływania własnej kultury na relacje pomocowe i efekty pracy socjalnej a poziomem kompetencji badanych pracowników socjalnych do komunikacji międzykulturowej. Wśród pracowników socjalnych, którzy dostrzegają, iż zinternalizowane normy, zasady i wartości własnej kultury mają wpływ na pracę socjalną z osobami odmiennymi kulturowo, na jej efekty, dominują osoby prezentujące wysoki poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej – 43,96%. Natomiast tylko 1/5 tej grupy stanowią osoby o niskim poziomie kompetencji (19,78%). Kompetencje przeciętne są udziałem 36,26% osób.

Z przypadku grupy pracowników socjalnych, którzy uważają, że kultura, z którą się identyfikują, nie wpływa na ich stosunek do klientów, relacje pomocowe i efekty pracy socjalnej znaczny odsetek badanych posiada niskie kompetencje, tj. 35,98%, oraz przeciętne – 38,62%. ¼ osób w tej grupie badanych prezentuje wysoki poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej (25,40%).



Wykres 47. Zróżnicowanie poziomu kompetencji a świadomość pracowników socjalnych wpływu własnej kultury badanych na efekty pracy socjalnej

Źródło: badania własne

Różnice w poziomach kompetencji do komunikacji międzykulturowej pomiędzy obu grupami badanych pracowników socjalnych są istotne statystycznie ($p=0,0024$). Stwierdzono słaby związek między zmiennymi ($\chi^2=12,07$; $df=2$; $C=0,27$), co daje podstawy do wnioskowania, iż świadomość badanych pracowników socjalnych w zakresie roli i oddziaływania własnej kultury na komunikację i relacje pomocowe w pracy socjalnej wiąże się z ich poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej.

6.4. Kompetencje do komunikacji międzykulturowej badanych w świetle badań jakościowych

Głównym celem badań jakościowych było zrozumienie postrzegania kompetencji do komunikacji międzykulturowej jako kompetencji zawodowych pracowników socjalnych, zarówno przez samych pracowników socjalnych deklarujących posiadanie doświadczenia zawodowego w pracy z osobami odmiennymi kulturowo, jak i przez kadrę zarządzającą jednostek organizacyjnych pomocy społecznej szczebla gminnego i powiatowego.

Udział kadry zarządzającej w badaniach jakościowych wydawał się nieodzowny w tych badaniach, gdyż to właśnie kierownicy i dyrektorzy jednostek organizacyjnych decydują o kierunku doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych. Oni także, w toku pracy instytucji, na bieżąco identyfikują luki kompetencyjne podległych pracowników. Osoby kierujące JOPS podejmują również ostateczne decyzje dotyczące skierowania pracowników na szkolenia i inne formy doskonalenia zawodowego pracowników, zarówno te bezpłatne, jak i finansowane z budżetu instytucji. Kadra zarządzająca odpowiada także za proces rekrutacji nowozatrudnianych pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, w tym pracowników socjalnych realizujących środowiskową pracę socjalną. W wielu przypadkach to kadra zarządzająca, a nie pracownicy socjalni, jest zapraszana przez wyższe uczelnie do pracy nad programem i efektami kształcenia na kierunku praca socjalna. W związku z tym, kwestia postrzegania przez kadrę zarządzającą kompetencji do komunikacji międzykulturowej jako kompetencji zawodowych pracowników socjalnych ma duże, jeśli nie decydujące znaczenie, jeśli chodzi o określenie, czy takie kompetencje są w ogóle potrzebne pracownikom socjalnym, oraz, czy istnieje potrzeba przygotowania oferty edukacyjnej w tym obszarze.

Pracownicy socjalni i osoby reprezentujące kadrę zarządzającą udzielający wywiadów różnili się między sobą, zarówno pod względem homogeniczności kulturowej powiatu, w którym mieszkają i pracują, jak i posiadanych oraz deklarowanych doświadczeń w obszarze pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo, a także pod względem stopnia otwartości i gotowości do dzielenia się swoimi doświadczeniami, przemyśleniami. Badani w trakcie rozmów wstępnych, dotyczących ich udziału w jakościowej części badań, pomimo deklaracji zgody na udział w badaniach, wyrażali swoje obawy o zachowanie anonimowości, pewien trudny do wytłumaczenia lęk przed rozmową dotyczącą kompetencji do komunikacji międzykulturowej i związanych z tym doświadczeń zawodowych w pracy socjalnej.

Kwestia postrzegania przez badanych kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej, jako działalności zawodowej, była analizowana w kilku obszarach tematycznych:

- 1) problemy w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo identyfikowane przez badanych, trudności w pracy socjalnej ukierunkowanej „na zmianę” i pojmowanej przede wszystkim, jako pomoc i motywowanie osób wspomaganych do aktywności na rzecz zmiany swojej sytuacji;
- 2) rola kultury w komunikacji w relacjach pomocowych w pracy socjalnej;
- 3) kształcenie i rozwijanie kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej jako kompetencji zawodowych oraz potrzeby edukacyjne badanych w tej dziedzinie.

W trakcie wywiadów badani wskazywali przede wszystkim na osoby narodowości czeczeńskiej i romskiej, jako odmienne kulturowo, z którymi realizowana jest praca socjalna. Ponadto wymieniali także inne osoby/grupy klientów pomocy społecznej, które są zdaniem badanych odmienne kulturowo, tj. Syryjczyków, Rosjan, Białorusinów, Ukraińców, Gruzinów, Egipcjan i Ormian. Pojedyncze osoby wskazały na katolików, prawosławnych i muzułmanów jako osoby odmienne kulturowo. Co ciekawe, badani reprezentujący powiaty zróżnicowane kulturowo i etnicznie, gdzie nie był zlokalizowany ośrodek dla cudzoziemców, przeważnie deklarowali, że żadnej odmienności kulturowej na ich terenie nie ma. Poza tym, że część ludności stanowią katolicy, a część prawosławni, to zdaniem uczestników badań, trudno jest mówić w związku z tym o odmienności kulturowej, gdyż jak to określiła jedna z osób reprezentujących kadrę zarządzającą:

„...u nas odmienność kulturowa generalnie nie istnieje tutaj. Właśnie wszyscy się łączą, integrują. Tu jest ... no tu się dzielą tam osoby, niby do jakiś tam celów sprawozdawczych, to się niektórzy tam wyrażają, że jest Białorusinka i z innych takich raczej nie ma, tylko tak. Ale to się u nas tak pod jedną nazwą, czyli prawosławny się określa. Tu ludzie żyją w jednej enklawie...”⁵⁶⁷.

W podobnym tonie wypowiada się osoba kierująca ośrodkiem pomocy społecznej na terenie gminy leżącej w innym powiecie, także zróżnicowanym kulturowo:

„Tak, nie ma tutaj żadnej różnicy. (...) Może dlatego, że tak i my jesteśmy różne wyznaniowo też, mamy jakieś tam inne korzenie i ta specyfika tego terenu. Może, żeby gdzieś tam dalej pojechać, gdzie są ci Tatarzy, Turcy, czy coś tego to jest taka enklawa, a u nas jest to wszystko razem, sami swoi”⁵⁶⁸.

⁵⁶⁷ Wywiad nr 34 z kierownikiem OPS (powiat zróżnicowany kulturowo, brak ośrodka dla cudzoziemców)

⁵⁶⁸ Wywiad nr 35 z kierownikiem OPS (powiat zróżnicowany kulturowo, brak ośrodka dla cudzoziemców)

Żadna z osób biorących udział w badaniach nie postrzegała w kategoriach odmienności kulturowej repatriantów oraz migrantów powracających do kraju z emigracji. Jednym z zagadnień, poruszanych w podczas rozmów, była kwestia, w jaki sposób, zdaniem badanych, wyraża się odmienność kulturowa klientów pomocy społecznej, osób, z którymi prowadzona jest praca socjalna. Kadra zarządzająca i pracownicy socjalni przede wszystkim wskazywali na język, religię, sposób odżywiania się, zwyczaje wygląd zewnętrzny, w tym sposób ubierania się, rolę i pozycję społeczną kobiety i mężczyzny, odmienne zapatrywania na sprawy dotyczące wychowania dzieci, relacje rodzinne, silne związki z rodziną, nawet dalszą, a także silne poczucie przynależności do swojej grupy narodowej czy religijnej, oraz na stosunek do aktywności zawodowej, pracy zarobkowej i edukacji.

Jedna z osób badanych, pracownik socjalny, mówi o tym w taki sposób:

„Muzułmanie, mężczyźni inaczej troszkę traktują kobiety. No, ale to wynika z ich kultury. Tam kobieta jest po to, aby rodzić dzieci, służyła mężczyźnie. A mężczyzna jest głową. U Cyganów jest podobnie. Dziewczynki, tak samo jak u Czeczenów, dziewczynki, które po prostu wykazują już pierwsze oznaki kobiecości, już mogą wychodzić za mąż. (...) Boli mnie po prostu inne traktowanie kobiet. Bo my jesteśmy tam postrzegane jako podgatunek, po prostu jak podgatunek”⁵⁶⁹.

W ciekawy sposób charakteryzuje przejawy odmienności kulturowej Romów inny pracownik socjalny, który podkreśla przede wszystkim język tej grupy, jako manifestację odmienności i niechęć do posługiwania się językiem polskim, a także kwestię wychowania dzieci pozbawionych opieki rodziców:

„Te wychowanie dzieci takie, że nie oddają tam gdzieś do domu dziecka, czy pozostawią w szpitalu, tylko na zasadzie rodziny. Jeżeli nie może matka, to babka, czy ktoś tam - ciotka z rodziny. Sami się nawzajem tymi dziećmi opiekują w ten sposób. Co jeszcze? No, oczywiście takie podejście do pracy. Jest opór w tej kwestii. Jakiś handelek, jakiś interesik, jakieś tam wróżenie. Ja nie mam akurat takiej rodziny, która by pracowała normalnie uczciwie i ma środki z tego. Jeśli, to jak mówię, handelek, jakiś tam ogródek. Takie o coś. Do pracy, to raczej niekoniecznie”⁵⁷⁰.

Odmienność kulturowa osób wspomaganych, identyfikowana i postrzegana przez badanych, podkreślana była w trakcie wywiadów i opisywana bardziej szczegółowo przez

⁵⁶⁹ Wywiad nr 8 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu)

⁵⁷⁰ Wywiad nr 10 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu)

badanych, zarówno w kontekście problemów w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo, wpływu kultury na komunikację i relacje pomocowe, jak i w kontekście oraz kształcenia i rozwijania kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej.

6.4.1. Problemy w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo w relacjach badanych

Badani, zarówno pracownicy socjalni, jak i kadra zarządzająca, deklarowali, iż głównym problem w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo jest bariera językowa. Brak znajomości języka polskiego, czasami nawet elementarnej, powoduje ogromne trudności w działalności instytucji pomocy społecznej i w pracy socjalnej. Pracownicy socjalni radzą jakoś z tym problemem korzystając z pomocy tłumacza, którym bywają inni pracownicy instytucji, wolontariusze, pracownicy organizacji pozarządowych, dzieci osób korzystających z pomocy, które szybciej opanowują język polski. Z osobami z Czeczenii i osobami pochodzącymi z republik dawnego Związku Socjalistycznych Republik Radzieckich większość pracowników porozumiewa się w języku rosyjskim. „Dojrzały” wiek pracowników socjalnych (blisko połowa badanych to osoby powyżej 45 roku życia) i związany z tym fakt, że język rosyjski był językiem obowiązkowym w szkole podstawowej i średniej w czasach, kiedy zdobywali oni wykształcenie, okazuje się być atutem w pracy socjalnej z tymi grupami klientów pomocy społecznej:

„... w wielu przypadkach skłaniałam, żeby się uczyli polskiego, pokazywałam jak polskie litery wyglądają. Miałam osoby, które nie czytały ani po rosyjsku, ani po polsku, ani w innym języku. Nakłaniałam, żeby pytały swoje dzieci. Dzieci pokażą jak się pisze, jak się czyta. To im ułatwi kontakt. Z Czeczenami chodziłam do biura pracy, do lekarza. No, ja dość dobrze mówię po rosyjsku. Oni mówią po rosyjsku. Ja nie mam problemu”⁵⁷¹.

Nie mniej jednak, jeśli od czasu zakończenia nauki w systemie szkolnym upłynęło wiele lat, a pracownik nie miał okazji nie komunikowania się w tym języku, to umiejętności językowe mogą zaniknąć, skoro nie były rozwijane.

„Jest problem. Bo chcemy o coś zapytać, on mnie nie rozumie. Ja nie jestem w stanie przekazać po rosyjsku. (...) Uczyłam się, ale nie praktykowanie powoduje, że się zapomina. Więc to też jest bariera językowa. Jakby się język znało, to zupełnie inna byłaby sytuacja. Kiedyś byłam na wywiadzie i była pani, która mówiła po polsku i po rosyjsku, więc w ogóle

⁵⁷¹ Wywiad nr 9 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu)

wywiad był bardziej przejrzysty i na działanie był stworzony. Najbardziej ta bariera językowa dla mnie”⁵⁷².

Badani zwracali uwagę, iż obcokrajowcy i inne osoby odmienne kulturowo nie chcą się uczyć języka polskiego, mimo, iż już na etapie ich pobytu w ośrodku dla cudzoziemców organizowano dla nich bezpłatne kursy języka polskiego. Taka forma pomocy była też dostępna w ramach realizacji Indywidualnego Programu Integracji.

„Oni się tłumaczą jeszcze, ci Czecheni, bo ci nasi, to doskonale znają język polski, ale Czecheni, to, a że ja nie umiem. Nie rozumiem. Pisać nie bardzo umiem. Nie wiem, co mi tam ten pracodawca mówi. Także bariera językowa jest po prostu. Wielu z nich w tych szkołach z nauką języka polskiego była. To jakiś taki opór przed przetrwaniem tego jakby na gruncie takiej użyteczności, tego języka. Że to moja przyszłość. Ja pójdę do pracy i mogę wykorzystać znajomość tego języka”⁵⁷³.

Koleżeńska pomoc w komunikacji z osobami odmiennymi kulturowo była często wskazywana przez badanych, jako sposób na przezwyciężenie problemów w przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego i w innych realizacji zadań w obszarze pracy socjalnej.

„Przede wszystkim problemem to jest bariera językowa. Ponieważ ja, jeżeli chodzi o Czechenów czy Ukraińców, to ja ukraińskiego nie znam. Rosyjski kiedyś w szkole się uczyłam, ale nie na tyle, żeby konwersować z nimi, bo to było dawno temu. Jeżeli nie znają polskiego, to w połowie rozumiałam to, co mówili po rosyjsku, a ja mówiłam do nich po polsku. Nawet nie starałam się mówić po rosyjsku, bo nie znam rosyjskiego. W sytuacjach kontrowersyjnych, to brałam koleżankę z zespołu ds. uchodźców... cudzoziemców, która zna biegle język rosyjski i szłam z taką koleżanką za zgodą kierownika, która po prostu tłumaczyła to, co ja mówię, tłumaczyła to, co oni mówią”⁵⁷⁴.

Inny pracownik socjalny deklaruje, że służy swoją pomocą młodszym koleżankom, jako tłumacz:

⁵⁷² Wywiad nr 2 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu)

⁵⁷³ Wywiad nr 27 z pracownikiem socjalnym (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁵⁷⁴ Wywiad nr 27 z pracownikiem socjalnym (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

„Nawet młodym pracownikom też pomagam, bo młodzi teraz znają angielski, niemiecki, rosyjskiego nie. Więc jeśli jest jakaś potrzeba podejść do Czeczenów, to chętnie pomagam i idę z młodym pracownikiem”⁵⁷⁵.

Pracownicy socjalni korzystają również z pomocy pracowników i wolontariuszy organizacji pozarządowych.

„Ja parę razy korzystałam z pomocy pracowników z "Ocalenia". Po prostu się umawiałam na konkretny dzień, konkretną godzinę, że zapraszam, bo mam problemy. Czy z komunikacją, porozumieniem się, z wyjaśnieniem niektórych rzeczy, które mi są potrzebne. I bardzo chętnie przychodzili i z takiej pomocy skorzystałam. No bo innego wyjścia nie było. Trudno się dogadać, czy wytłumaczyć nawet, jakie dokumenty są potrzebne”⁵⁷⁶.

Badani zwracali uwagę na problem poczucia tymczasowości u osób wspomaganych, na ich gotowość i skłonność do przemieszczania się, wyjazdów bez uprzedniego powiadamiania szkoły, pracownika socjalnego czy regulowania należności za wynajem mieszkania, co utrudnia realizację planowanych działań pomocowych w sferze pracy socjalnej z klientami odmiennymi kulturowo.

„Zdziwiło mnie też jak oni zamieszkują. Takie życie na walizkach. Bo w sumie, to oni raczej nie do Polski przyjeżdżają, tylko... to jest taki przystanek na zachód”. (...)No niektórzy są parę lat. To też widać. Bo te mieszkania są takie umeblowane. Łóżka, szafy są. A często w tych mieszkaniach są tylko materace i walizki ustawione, tak jakby w każdej chwili byli przygotowani.... do wyjazdu dalej. (...) Ale oni nie mówią. Utrzymują to w tajemnicy. Często zgłaszają się do nas o pomoc, udzielamy tej pomocy. Decyzję wydamy, zasiłek na kilka miesięcy. Oni znikają. Wyjeżdżają za granicę i nie odbierają. Trzeba wszcząć postępowanie administracyjne, że ich nie ma żeby zasiłki wstrzymywać”⁵⁷⁷.

„Inna sprawa, że dużo płacą za mieszkania. Bo za wynajmy płacą po tysiąc dwieście złotych. Ale ja uważam, że to jest duża wina i ich. Ponieważ były takie sytuacje, że tu ludzie przychodzili... w domach jednorodzinnych, gdzie tam jest gaz podłączony, że oni... gaz, woda i duży rachunek przyszedł. Pod osłoną nocy zwijali się. Wyjechali. Ktoś zostawał z bagażem po Czeczeńcach. Nie jeden taki przypadek”⁵⁷⁸.

Spostrzeżenia te powtarzają się w wypowiedziach innych pracowników socjalnych.

⁵⁷⁵ Wywiad nr 5 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁵⁷⁶ Wywiad nr 14 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁵⁷⁷ Tamże.

⁵⁷⁸ Wywiad nr 8 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

„Bo przychodzą tutaj raz, że zużycie jest duże tego prądu, czy tam wody. Gdzie są tacy a tacy, bo mnie tutaj głowa puchnie od tych długów”⁵⁷⁹.

Zmiana miejsca zamieszkania bez informowania ośrodka pomocy społecznej powoduje liczne problemy nie tylko dotyczące pracy socjalnej, ale także związane z wypłatą świadczeń, wydawania decyzji administracyjnych, przeprowadzenia wywiadu środowiskowego czy egzekwowania zwrotu nienależnie pobranych świadczeń⁵⁸⁰.

„Nieraz jak wstawiają miejsce zamieszkania. To jest też takie nie wiadomo kiedy i co. Pieniążki wzięte z kasy. Idzie pracownik zobaczyć, a jego tam nie ma. A pieniądze są wzięte z kasy. (...) Nie wiadomo gdzie. No bo już tam informacja od właściciela, że go nie ma. Tak samo dzieci w szkole. Pedagog zgłasza nam, że nie chodzą na posiłki, że nie ma ich w szkole w ogóle. Czy my coś wiemy? U nas nie ma informacji, że wyjechali, czy że się zmieniło miejsce zamieszkania. Więc trzeba iść, szukać, żeby wstrzymać ten posiłek, czy tam tą pomoc inną. Też nie ma informacji. Także uprzedzamy na początku: proszę przyjść, powiedzieć czy zadzwonić, że wyjeżdżam czy się przeprowadzam. Nie ma czegoś takiego. I takiej odpowiedzialności”⁵⁸¹.

„Trudno im znaleźć mieszkanie. Oni sami na to zapracowali. Niektórzy nie opłacali czynszu, nagle wyjeżdżają bez uregulowania należności i nikt nie wie, gdzie są. Ludzie nie chcą im wynajmować, wynika to ze złych doświadczeń. Dużo wody zużywają, ciepła i rachunki są wysokie. Nie oszczędzają. Może to wynika z tego, że u siebie nie muszą tego robić, tj. oszczędzać”⁵⁸².

Jedna z osób udzielających wywiadu, mocno zaangażowana w pracę socjalną i pomoc uchodźcom z Czeczenii, nagły wyjazd swoich podopiecznych odebrała bardzo osobiście i emocjonalnie, a nawet, w trakcie rozmowy z badaczką, nie mogła ukryć swojego rozczarowania i rozgoryczenia:

„Coś Pani opowiem. Miałam taką rodzinę, 3 dzieci. Wydawało mi się, że mamy dobre relacje, że współpraca układa się dobrze. Idę kiedyś do tej rodziny, a okazało się, że oni wyjechali, nie wiadomo kiedy, bez uprzedzenia, bez wyjaśnienia., bez żadnej wypowiedzi. Tam już mieszkają inni ludzie. I twierdzą, że nic nie wiedzą. Poczulałam się oszukana, miałam przez to mnóstwo pracy i mnóstwo problemów. Trzeba było wydać wstrzymać wypłatę świadczeń, no i wiele innych rzeczy. Zaangażowałam się w pomoc tej rodzinie, a oni nawet nie

⁵⁷⁹ Wywiad nr 12 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁵⁸⁰ Świadczenia przysługują osobom przebywającym na terenie RP.

⁵⁸¹ Wywiad nr 12 z pracownikiem socjalnym...op. cit.

poinformowali, że wyjeżdżają, czy zmieniają miejsce zamieszkania. Tak bez słowa. Nie wiem gdzie wyjechali, czy do innego miasta, czy za granicę. Wyjechali nagle”⁵⁸³.

Wątek ten pojawiał się także w wypowiedziach badanych realizujących środowiskową pracę socjalną w innym powiecie.

„Bywa też tak, że wyjeżdżają bez uprzedzenia i zapłaty za wynajem, za zużytą energię (...). Np. są w stanie nagle zniknąć. To mnie kiedyś bardzo zabolало. Miałam taką rodzinę, byłam z nimi zżyta, pomagałam im. Wydawało mi się, że ich znam, że oni mnie lubią i akceptują, wiele im pomagałam, angażowałam się. I oni nagle wyjechali”⁵⁸⁴.

Obok kwestii językowych i „mobilności” osób wspomaganych, badani w trakcie wywiadów podnosili problem niechęci swoich klientów do współpracy w ramach pracy socjalnej z pracownikiem w obszarze działań zmierzających do zmiany sytuacji osób wspomaganych, do ich własnej aktywności, do działań, które dawałyby szansę chociaż na częściowe, czy okresowe uniezależnienie się od świadczeń finansowych z pomocy społecznej. Szczególnie artykułowane były dwa obszary tej aktywności – edukacja oraz podejmowanie zatrudnienia. W ocenie badanych bardzo trudno jest zmotywować osoby odmienne kulturowe, a konkretnie osoby narodowości czeczeńskiej i romskiej do udziału w szkoleniach zawodowych oraz do podjęcia formalnego zatrudnienia, nawet w sytuacji, kiedy pracodawca deklaruje chęć przyjęcia do pracy cudzoziemca i podpisania umowy o pracę.

„W większości przypadków, to jest ciężko wyegzekwować, żeby na przykład poszli do pracy. Zawsze mają sto powodów żeby nie iść. Bo wymyślają po prostu. To ich nie chcą, to za mało płacą, to ich wykorzystują, to może już pójdę, ale jednak nie. W większości przypadków jest ciężko”⁵⁸⁵. *„To znaczy, odnośnie pracy, to tak. Czeczeni i Romowie to nie. Na przykład, jak byłam na Słowacji, to byłam zdziwiona, że Cyganie tam pracują na budowie. Pierwszy raz w życiu widziałam, że Cygan pracuje. Bo u nas w Polsce nigdy nie widziałam, żeby Cygan pracował fizycznie. (...) Jak pracuję 32 lata w pomocy społecznej, to jeszcze żaden Rom nie pracował. Żaden. Oni tam twierdzą, że gdzieś dorabiają dorywczo, na polu. Podają dochód,*

⁵⁸² Wywiad nr 21 z pracownikiem socjalnym (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁵⁸³ Wywiad nr 17 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁵⁸⁴ Wywiad nr 20 z pracownikiem socjalnym (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁵⁸⁵ Wywiad nr 1 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

*że coś dorobili. Najczęściej, że za jedzenie. Kapusty, ziemniaków dostali w zamian za to. Ale na polu, kto przejeżdża..., to nigdy nie widziałam Romów, żeby pracowali*⁵⁸⁶.

Czasami pracownicy socjalni czują się nieco zdemotywowani do pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo. Mają poczucie braku sensu swojej pracy, braku jej efektów, z uwagi na niechęć do współpracy ze strony klientów oraz oczekiwania klientów dotyczące, zdaniem pracowników, wyłącznie wsparcia finansowego.

*„Cudzoziemiec zazwyczaj słyszy to, co chce usłyszeć. Powiem pani przykłady dlaczego tak sądzę. Oni rozumieją polski. Gorzej było, jak był tamten z Egiptu. To był inny problem. Ale jakoś tam poradziłam. Nie było tak źle. Chodziłam po prostu z nim. Nawet jak zachorował, to musiałam iść do lekarza, powiedzieć: proszę go przebadać. Słyszają to, co chcą usłyszeć. Ja tłumaczę to, to. Czy pani rozumie, co mówię? Tak. Czy pani zrozumiała? Tak. To kiedy dostanę te pieniądze. Czyli ja mówiłam, co trzeba najpierw zrobić, np. musimy pójść do urzędu pracy, trzeba się zarejestrować, trzeba wyrobić tam dokumenty. Mieć tam kartę pobytu. Ponieważ nie ma karty pobytu, nie może pani korzystać. Rozumie pani? Rozumiem. No to dobrze. Czy pani sobie poradzi, czy pójść z panią. To jest odpowiedź: To kiedy będą te pieniądze? Czyli najważniejsze pieniądze*⁵⁸⁷.

Inny pracownik socjalny wskazuje, że osoby wspomagane są bardzo aktywne i gotowe do natychmiastowego działania, jeśli tylko dotyczy to możliwości uzyskania środków finansowych z innych źródeł niż własna praca zarobkowa.

„A jak powiedzmy o świadczeniach, że pan pójdzie tam na Polną, zasiłek rodzinny na dziecko, z tytułu urodzenia. "A, gdzie to jest? A, ile to jest? A, co tam trzeba zrobić?" Jak już usłyszał, że dzieńki są konkretne do wzięcia, to tutaj jest łatwiej to zyskać. To wymaga minimalnego nakładu z ich strony. Tam trzeba pracować. A oni, wygląda na to, że raczej tacy...(…) "Pani da mi na mieszkanie, pani da mi na żywność, pani da mi na ubranie, na książki dla dziecka". Tak wszystkie rzeczy, które są na bieżąco potrzebne. My im tłumaczymy, że my nie zapewniamy kosztów mieszkania, nie zapewniamy. A tutaj się zachodzi do mieszkania i są, powiedzmy, trzy pokoje. Mieszkanie wyposażone. Wiadomo, że to kosztuje, to nie są skromne mieszkania. Tak jak ja myślę. Mam mało, to skromniejsze warunki. Tym się

⁵⁸⁶ Wywiad nr 5 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁵⁸⁷ Wywiad nr 17 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

obywam. Nie przemawia to za tym, że on ma mało i.. On to tak odbiera, że skoro przyjęliście mnie, to teraz dajcie. I teraz pani da na opłatę mieszkania”⁵⁸⁸.

Na problem ten zwracało wielu pracowników socjalnych.

„Ja zauważyłam wielokrotnie, że co dla nich jest dobre, to oni wylapią, oni twierdzą, że rozumieją. Ale jak już: "Musi pan. Przecież pan ma czworo dzieci czy pięcioro. My panu pomożemy poszukać tej pracy. Ale, jeżeli już to będzie, będzie pan będzie pan musiał chodzić do tej pracy." A cziom ty gawarisz?" I się patrzy. Ale nie, nie. On nie panimajet. (...) Oni nic nie chcą mówić. Ja mówię: "Pracowałeś w Czeczenii?" "A gdzie? Tam wojna" - on do mnie. Ja mówię: "O, jak ładnie powiedziałeś po polsku". "Ja tylko to gawarju". Ja dalej pytam, a on: "Ja nie panimaju". Bo się złapał. Ja wyczuwam, że oni naprawdę kłamią, że nie rozumieją. No, ale co ja mogę" (...) A oni nie są nastawieni na pracę socjalną. Z tym, że jak zaczęły się zawirowania z tą Syrią, z tymi uchodźcami, z tym przemieszczaniem się tych ludzi. Bo to najbardziej było widać, jak ci Syryjczycy ruszyli. (...) Bardzo dużo wyjechało. Bardzo dużo wyjechało Czeczeńców z Łomży. Nawet nie wiadomo gdzie są. I nie wiem, czy wypada powiedzieć, że wcale się z tego powodu nie martwię. Jeżeli chodzi o pracę, to byli bardzo trudni. Zero współpracy. Zero. Chociaż nie mogę powiedzieć, że wszyscy, bo to byłoby też niegrzeczne i niesprawiedliwe, gdybym powiedziała, że wszyscy chcą tylko. Bo są tacy, którzy starali się, jak tylko mogli”⁵⁸⁹.

W ocenie pracowników socjalnych osoby odmienne kulturowo, w szczególności Czeczeni jako klienci pomocy społecznej, są obok Romów, grupą mało skłonną do podejmowania zatrudnienia. Reakcje na propozycje pracy stosunkowo barwnie przedstawiał pracownik z dużym doświadczeniem w pracy socjalnej z uchodźcami:

„A, to tutaj już zajęte. To, tutaj, już nieważne. Tutaj mnie nie chcieli". Już jest usprawiedliwiony. Dobra. To poszukamy innych ofert następnym razem, za jakiś tam czas. I zawsze jest jakieś usprawiedliwienie takie. A, to ja się dzisiaj źle czułem, a to ja modlitwy swoje miałem. I tak. To o tego typu rzeczy jest tutaj problem”⁵⁹⁰.

W ocenie pracowników socjalnych, bezrobocie wśród niektórych grup cudzoziemców jest wynikiem nie tylko niechęci cudzoziemców do podejmowania pracy zarobkowej. Wielu pracodawców nie jest bowiem skłonna do zatrudniania tych osób z uwagi na ich odmienną

⁵⁸⁸ Wywiad nr 12 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁵⁸⁹ Wywiad nr 8 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁵⁹⁰ Wywiad nr 12 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

wyrażającą się zarówno w wyglądzie zewnętrznym, jak i zdolności do dostosowania się do wymagań stawianych pracownikom w miejscu pracy.

„Przede wszystkim... nasze osoby, które idą do urzędu pracy są zachustkowane. Faceci mają brody. I to jest też takie patrzenie w tym momencie, że dyskwalifikuje, bo ona jest w chustce. Nie dostosuje się, nie będzie pracować. Też są takie momenty. Również to, co pokazali sami cudzoziemcy pracując. I nie podejmując po jakimś czasie zatrudnienia, ewentualnie pracując, zaczynają się modlić 5 razy dziennie, tak jak im to przykazuje religia. Nie wykonują swojej pracy właściwie też. Bo pracując, też decydują się na pewne zasady i normy. Jak mają postępować. Ewentualnie ta osoba, która ich przyjmuje akceptuje to. Więc powinno być uwzględnione. Tutaj nie zawsze jest to uwzględnione. No i nasi cudzoziemcy również, mam takie wrażenie, że nie zawsze chcą pracować. Również te stawki, które im są dawane, to też są stawki najniższe. No, ale Polacy również wyjeżdżali za granicę również mieli najniższe stawki. Także... Trochę jest tak, że wolą chyba dłużej spać, niż pracować i zajmować się czymś innym”⁵⁹¹.

Analiza wypowiedzi badanych ujawniła, że problemem w pracy socjalnej są trudności ze zmotywowaniem osób wspomaganych, odmiennych kulturowo do udziału w szkoleniach zawodowych.

„Mieliśmy swego czasu ten program EFS-u i potrzebowałam...Chcieliśmy Czechenki zaangażować. Tam kilka było i Gruzinka jedna. Bardzo miła osoba. Ona tu na Polowej mieszka. Ja chciałam jedną z tych swoich, które tylko brać i nic więcej... jako krawcowa w domu. Program był, że nawet maszyny dostawały do szycia. Mają czworo dzieci. Czy coś przeszyć, czy coś się rozpruło. To jest dobra sprawa. Tym bardziej, że siedzi w domu. O Boże, co się nasłuchałam. Absolutnie! Krawcowa?! Ja miałam być wraczem u siebie. Ona studia medyczne u siebie zaczęła. Ja mówię: „Ile studiów zaliczyłaś?” Rok, dwa. "Ja nie panimaju”⁵⁹².

W trakcie wywiadów pracownicy socjalni zwracali uwagę na kwestie związane z uzyskaniem informacji o rodzinie, o jej sytuacji dochodowej, relacjach rodzinnych, sprawach związanych z występowaniem zjawiska przemocy w rodzinie, liczbie członków rodziny, więzach formalnych i nieformalnych łączących poszczególnych jej członków, itd. Wymienione informacje, to tylko część danych, które pracownik socjalny musi ustalić w trakcie rodzinnego wywiadu środowiskowego. Wywiad środowiskowy, zgodnie

⁵⁹¹ Wywiad nr 19 z pracownikiem socjalnym (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

z obowiązującym w Polsce prawem, może przeprowadzić wyłącznie pracownik socjalny⁵⁹³. Informacje zapisane w kwestionariuszu wywiadu przez pracownika socjalnego, potwierdzone odręcznym podpisem osoby wnioskującej o pomoc (lub jej przedstawiciela ustawowego), stanowią podstawę konstruowania planu pomocy, określania celów pracy socjalnej z osobą/rodziną. Kwestionariusz wywiadu Jest również podstawowym dokumentem i dowodem w postępowaniu administracyjnym w sprawach wymagających rozstrzygnięcia sprawy (np. wniosku o świadczenie z pomocy społecznej) w formie decyzji administracyjnej.

„Im jest ciężko zaakceptować i zrozumieć to, że my pytamy, wchodzimy w ten obszar często bardzo intymny. Bo relacji osobistych, rodzinnych. To już nie chodzi nawet o finanse. Tylko w takie bardzo intymne obszary. I tutaj jest pewien problem, bo my musimy o to zapytać, my musimy do tego dojść. Zapytać o męża, o żonę, o dzieci, o rodziców. Gdzie, ewidentnie oni tego nie chcą, nie życzą sobie. I często to wynika z ich kultury. (...) Mimo, że my chcemy uszanować ich odmienność kulturową, ale pewne pytania muszą być zadane. Bo taką mamy pracę i to staramy się często też w rozmowie przekazać. Że to po prostu wynika z naszej pracy, z pewnych zasad i niestety to nie jest dla mojego widzimisię, tylko tak niestety trzeba”⁵⁹⁴.

Inny pracownik socjalny stwierdził, że w ramach warsztatów prowadzonych przez organizację pozarządową uczulano pracowników socjalnych, aby byli bardziej powściągliwi w pozyskiwaniu informacji dotyczących rodziny.

„Kiedyś mieliśmy takie spotkanie z fundacją OCELENIE. Oni mówili, że dużo nie pytać o rodzinę, męża, żonę, itd., także dochody, bo to są pytania drażliwe. A ja muszę o to pytać, bo muszę zrobić wywiad środowiskowy. W kwestionariuszu są takie pytania i ja muszę o to pytać. Oni tego nie rozumieją, że takie jest prawo”⁵⁹⁵.

Spośród wielu innych problemów w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo, które omawiali pracownicy socjalni podczas wywiadów, badani podkreślali sprawy związane z przestrzeganiem norm społecznych usankcjonowanych prawnie, obowiązujących w naszym kraju i dylematy, jakie stwarza im z jednej strony konieczność reagowania przez pracownika socjalnego na zjawiska przemocy w rodzinie, nierealizowania

⁵⁹² Wywiad nr 9 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁵⁹³ Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego... op. cit.

⁵⁹⁴ Wywiad nr 10 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁵⁹⁵ Wywiad nr 17 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

obowiązku szkolnego przez dzieci czy seks z osobą małoletnią, poniżej 15 roku życia⁵⁹⁶, w sytuacji, kiedy jest to dopuszczalne i akceptowane w danej grupie kulturowej, a z drugiej strony, obawa przed etykietą rasisty (rasistki), ksenofoba, zarzutem nietolerancji czy dyskryminacji. Z wypowiedzi badanych wynika, że nie są to łatwe decyzje, ale starają się oni kierować w swoich działaniach, zarówno prawem obowiązującym w Polsce, jak i dobrem osoby, dziecka, rodziny. Oczywiście pojęcie „dobra dziecka” (rodziny) wynika z kultury, z którą identyfikuje się pracownik socjalny.

„Są migracje. Oni wyjeżdżają do jednego kraju, do drugiego kraju. I w tym momencie nie ma możliwości, żeby dziecko systematycznie uczęszczało do szkoły. W Niemczech uczy się niemieckiego, we Francji francuskiego. To jest wszystko po łebkach. Te dzieci są zależne od rodziców. A rodzice postępują tak, a nie inaczej. W tej chwili miałam na przykład taki przypadek (...). Rodzice siedzieli, gdzie się mówi, że wyznawcy islamu nie piją, okazało się, że tatusiowie byli razem, sobie popili i ta dziewczyna 15-letnia wyszła za tego praktycznie 50-latkę za męża. Przestała chodzić do szkoły. W tej chwili jest w placówce. Także to jest straszne. To jest na takiej zasadzie, że moje dziecko, moja córka, to jest odmiennność kulturowa. Nie może decydować o sobie, że chce się uczyć. Ona też nie ma takiej możliwości. Dzieci czeczeńskie np. są bardzo zdolne. Naprawdę są zdolne. Kwestia tylko pomocy. Ale w jaki sposób pomóc, jeśli tatuś albo mamusia powie: ja nie oczekuję tej pomocy. U nas jest taka kultura. I proszę mi się nie mieszać do tych rodzinnych spraw. (...) I dziewczyna ma być wykształcona. Po co? Ona jest stworzona do rodzenia dzieci. I to jest w większości rodzin”⁵⁹⁷.

Kwestia przeciwdziałania przemocy w rodzinach osób odmiennych kulturowo, w szczególności cudzoziemców, uchodźców i reagowania na nią przez pracownika socjalnego stanowi odrębny problem. Pracownik socjalny ma obowiązek poinformowania o fakcie występowania przemocy w rodzinie policję lub prokuratora, a także powinien wszcząć procedurę „Niebieskie Karty”.⁵⁹⁸ W przypadku, jeśli dojdzie do tragedii rodzinnej, pracownik socjalny może zostać pociągnięty do odpowiedzialności karnej⁵⁹⁹.

⁵⁹⁶ Zgodnie z art. 200 Kodeksu karnego jest to przestępstwo ścigane z urzędu, por.: Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny, Dz.U. 1997 nr 88 poz. 553 z późn. zm.

⁵⁹⁷ Wywiad nr 19 z pracownikiem socjalnym (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁵⁹⁸ Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, Dz. U. Nr 180, poz. 1493, z późn. zm., art. 12, ust. 1.: „Osoby, które w związku z wykonywaniem swoich obowiązków służbowych lub zawodowych powzięły podejrzenie o popełnieniu ściganego z urzędu przestępstwa z użyciem przemocy w rodzinie, niezwłocznie zawiadamiają o tym Policję lub prokuratora”.

⁵⁹⁹ Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny...op. cit., art. 2: „Odpowiedzialności karnej za przestępstwo skutkowe popełnione przez zaniechanie podlega ten tylko, na kim ciążył prawny, szczególny obowiązek zapobiegnięcia skutkowi”.

„Mam tutaj czasami dylematy, czy na przykład nie powinniśmy zgłosić pewnych rzeczy na policję, że mamy taką wiedzę. Ale to... Mieliliśmy dylematy i nawet się zastanawialiśmy nawet tutaj się, orientowaliśmy między sobą jak pewne rzeczy... kiedy się wycofać i zaakceptować pewien fakt, a kiedy my możemy jakąś tam ingerencję, czy kogoś tam poinformować. Bo przecież to za wcześnie. Ale nawet małżeństwo. Dla nich związek i związanie się z kimś tak, to jest kwestia zmiany miesiąca. No przychodzi i już ma nową żonę. A gdzie wcześniejsza żona? No, żona ujechała do Danii, do Holandii. No, różne sytuacje”⁶⁰⁰.
„Oni to ukrywali. Ukrywali to, że żonę biją, że...no po prostu są takie sytuacje, że nie do wytłumaczenia”⁶⁰¹.

„Jak można pomóc kobiecie, gdzie jest przemoc. Jak można jej pomóc. Bo ona sama tego nie robi. Żadna muzułmanka nie oskarży swojego męża, że ją maltretuje. Żadna nie oskarży. Zabrania jej to wiara. Ale tu brakuje, żebyśmy mogli zadziałać”⁶⁰².

Potwierdzają to także wypowiedzi przedstawicieli kadry zarządzającej, wskazujące na również na trudności ze stosowaniem obowiązującego w Polsce prawa, w szczególności do przestępstw ściganych z urzędu, a takim przestępstwem jest przemoc w rodzinie.

„Jeszcze chciałam powiedzieć o jednej rzeczy (...), to też jest kwestia pomocy w przypadków przemocy w rodzinie. Mieliliśmy takie sytuacje, gdzie mężczyzna nie widział w tym absolutnie nic negatywnego, nic nagannego, że np. bije swoją żonę, bo jego żona jest jego własnością. To było tak głęboko w nim zakorzenione, że wszelka zmiana czy tłumaczenie... no nie odnosiło najmniejszego skutku, czy przez nas czy przez policję. Też mieliśmy ostatnio taki przypadek. Jak bardzo ta kultura, jakby daje legitymację na określone zachowanie się... W rodzinie i tutaj, no jedynie tylko ochrona tej kobiety wchodzi w grę, bo formy pomocy jemu, czy nawet jej, bo obawiam się, że i również jej, które normalnie stosujemy w naszych rodzinach, no nie wchodzi w grę”⁶⁰³.

⁶⁰⁰ Wywiad nr 10 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶⁰¹ Wywiad nr 19 z pracownikiem socjalnym...op. cit.

⁶⁰² Wywiad nr 9 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶⁰³ Wywiad nr 37 z osobą reprezentującą kadrę zarządzającą (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców).

6.4.2. Rola kultury w komunikacji w relacjach pomocowych w opinii badanych

Wpływ kultury na relacje pomocowe w pracy socjalnej jest bardzo dostrzegany przez pracowników socjalnych pracujących na co dzień z osobami odmiennymi kulturowo. Badani podkreślali, że szczególnie istotny w tej pracy jest pierwszy kontakt z klientem, akceptacja osoby wspomaganey jako człowieka, ale także świadomość i akceptacja faktu, że istnieją różnice kulturowe i mogą one mieć decydujący wpływ na relacje interpersonalne i efekty pracy socjalnej.

„No, przede wszystkim to jest akceptacja. Jeżeli popracujemy na kulturogramie, jeżeli wiemy... Bo pierwszy kontakt z klientem jest bardzo ważny. Czy go odbieramy pozytywnie, czy negatywnie. Fakt, że nasza może być... nasze myślenie o tym kliencie później ulega zmianie. Nasza diagnoza. Ale pierwszy efekt jest taki, a nie inny”⁶⁰⁴.

Jak już wcześniej wspomniano, bardzo wiele wypowiedzi kadry pomocy społecznej dotyczyło kultury narodu czeczeńskiego i kultury Romów. W szczególności badani podkreślali rolę i pozycję kobiety i mężczyzny w tych kulturach oraz wynikające z tego konsekwencje dla komunikacji międzykulturowej w relacjach pomocowych pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem pomocy społecznej, pomiędzy kulturą i jej normami, które determinują zachowania komunikacyjne pracownika socjalnego, a kulturą, normami, obyczajami i komunikacyjnymi osób wspomaganych.

„Z reguły, jak wchodzę w środowisko, gdzie są małżonkowie, to jeśli jest mężczyzna, to kobieta się nie odzywa. Jeśli wchodzę, nie ma mężczyzny, to rozmawiam z kobietą. U nich jest taka kultura, że mężczyzna powinien rozmawiać”⁶⁰⁵.

„Na początku, to przychodzili mężczyźni tutaj. Tak zauważyłam. Z racji tego, że mężczyzna inną rolę u nich spełnia w rodzinie. Ale teraz zauważyłam taką zmianę. Nie wiem, czy na lepsze, czy na gorsze, że sprawy zaczynają załatwiać kobiety. Przychodzą do urzędu kobiety”⁶⁰⁶.

Zawód pracownika socjalnego jest zawodem sfeminizowanym, co w ocenie badanych wpływa na komunikację z klientami pomocy społecznej, a niejednokrotnie bardzo utrudnia nawiązanie odpowiednich relacji.

⁶⁰⁴ Tamże.

⁶⁰⁵ Wywiad nr 5 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶⁰⁶ Wywiad nr 4 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

„...ja czasami zauważałam u mężczyzn właśnie ten brak akceptacji tego, że jestem kobietą, urzędnikiem i dla nich to jest problem, żeby nas zaakceptować, że wychodzimy z tej samej pozycji. On jako klient, a ja kobieta, jako ten urzędnik. Że coś jednak ode mnie zależy i ciężko tu się chyba mężczyznom pogodzić”⁶⁰⁷.

Podobnymi spostrzeżeniami dzieliły się z badaczką się także osoby udzielające wywiadów, reprezentujące kadrę kierowniczą.

„Oni też inaczej widzą role społeczne, w związku z tym, skoro w rodzinie to i w społeczeństwie widzą te role zupełnie inaczej, zwłaszcza ci, którzy pierwszy raz przyjeżdżają, mają problem z tym, że kobieta obsługuje. Dla nich ważne było to, że kierownikiem tutaj jest mężczyzna i też oni traktowali z takiej mentalności rosyjskiej, że naczelnik wszystko może, więc jak się okazuje... naczelnik potwierdza, że pracownik socjalny ma rację, no to nie zawsze się podobało”⁶⁰⁸.

Niektóre zachowania osób wspomaganych, zgodne z normami ich kultury mogą wywoływać bardzo silne i emocjonalne reakcje pracowników socjalnych, które nie zawsze sprzyjają komunikacji i nawiązaniu poprawnych relacji pomocowych, tak nieodzownych w pracy socjalnej.

„On broń Boże nie może być w szpitalu przy porodzie. On nie może się dzieckiem zajmować, on nie może sprzątnąć, on nie może zakupów zrobić, on nie może obiadu przygotować. Więc się spojrzałam w końcu i mówię: A co pan może? Jestem mężczyzną. Czy to nie jest dziwne? Gorzej postrzegana kobieta. Kobieta jest w pozycji z tyłu, dwa kroki za nim..(...) Jak tak można? Przecież ona trzyma cały dom, a on... Jeszcze ona musi się jego słuchać oczywiście. To było takie uderzające, takie nie dla nas. Bo my to inaczej. My sobie nie wyobrażamy. Jak stoi kobieta w ciąży.. ale nie mogłam. Stoi kobieta w ciąży. On siada. Więc w tym momencie się zerwałam i powiedziałam: Nie. Jest pan u nas. Jest pan w Polsce i w tej chwili kobieta w ciąży jest pod wszelkim prawem zabezpieczającym i troszczącym się.... Pan wstajesz, a kobieta siada. Nie spodobało się to...”⁶⁰⁹.

Jedna z osób badanych przyznaje wprost:

„No, czasami drażni mnie to, że mężczyźni nie okazują należnego szacunku dla kobiet, dla swoich żon, córek (...) Mnie cieszy to, że mają ogromny szacunek dla matek swoich.

⁶⁰⁷ Wywiad nr 10 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶⁰⁸ Wywiad nr 3 z osobą reprezentującą kadrę kierowniczą (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców).

⁶⁰⁹ Wywiad nr 8 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

Czego nie można o wszystkich Polakach powiedzieć. Jest niedopuszczalne, żeby muzułmanin podniósł rękę na swoją matkę. Matka jest świętością”⁶¹⁰.

Pracownicy socjalni przyznają, iż niejednokrotnie odbierali sygnały od osób wspomaganych, które interpretowali jako przejawy pogardy, czy lekceważenia spowodowane różnicami kulturowymi w traktowaniu kobiet.

„Ja ich szanuję i szanuję ich zwyczaje, ale oczekuję, że oni też trochę zaczną szanować moje. Że nie będzie to jednostronne. Trudno mi zaakceptować, że jako kobieta, nie jestem tak szanowana, jak byłabym mężczyzną”⁶¹¹.

„Nie zawsze jesteście (...), przynajmniej ja to odbierałam traktowana poważnie przez mężczyznę. Bo tak on jakoś uważał, że co tam kobieta tu wypytuje, albo przychodzi i czegoś wymaga. To nie tak powinno być. Odnosiłam wrażenie, że jak by pracownikiem był mężczyzna, to zupełnie inne ... zupełnie inna byłaby rozmowa. Inaczej by przebiegała. (...) No inaczej odbierane jest przez tych mężczyzn, jak przychodzi kobieta. A jeszcze się wypytuje o sytuację zdrowotną, o relacje w rodzinie, o wykształcenie, więc to może być bardzo trudne dla mężczyzny. Będzie się tu kobiecie spowiadać...””⁶¹².

Badani zwracali uwagę na rolę komunikacji niewerbalnej w budowaniu relacji z osobami odmiennymi kulturowo. Gesty, dotyk, kontakt wzrokowy mają często inne znaczenie niż to nadawane w kulturze, z którą identyfikują się pracownicy socjalni. Inne także, niż to, którego uczy się kadra pomocy społecznej w trakcie studiów czy na szkoleniach z zakresu doskonalenia komunikacji z klientem w pracy socjalnej, treningach interpersonalnych.

„...postawa ciała czy spojrzenie. Mężczyźni nie patrzyli nam... oni unikają tego kontaktu wzrokowego. Dla nas nawiązanie kontaktu wzrokowego to podstawa”⁶¹³.

„Bo nas też dziwiło, np. mężczyzna idzie pierwszy, a kobieta za nim drepcze, ale to też ma swoje jakby podstawy, (...) w ich kulturze to mężczyzna idzie pierwszy, toruje drogę, ochrania kobietę, więc to nie jest tak, że on tak idzie, bo jest chamem, tylko idzie, bo ochrania...””⁶¹⁴

⁶¹⁰ Wywiad nr 9 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶¹¹ Wywiad nr 17 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶¹² Wywiad nr 13 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców).

⁶¹³ Wywiad nr 10 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶¹⁴ Wywiad nr 1 z osobą reprezentującą kadrę kierowniczą (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców).

Komunikacja werbalna, zgodna z zasadami obowiązującymi w kulturze kraju przyjmującego, nie zawsze prowadzi do porozumienia. Wiedza i umiejętności, które kadra pomocy społecznej wynosi ze studiów, szkoleń z zakresu komunikacji interpersonalnej z klientami pomocy społecznej bywa poddawana próbie w relacjach międzykulturowych, co więcej, może być powodem wystąpienia zakłóceń w komunikacji w pracy socjalnej.

„...my w pracy wykorzystujemy te techniki aktywnego słuchania, łatwiej, mimo wszystko łatwiej jest się porozumieć. Tam stosując te same techniki okazuje się, że wynik jest niejednoznaczny. Idziemy w jednym kierunku, a potem okazuje się, że kierunek był zupełnie inny, czyli musimy dłużej, dłużej pracować nad komunikacją i być czujnymi, bo to co jest białe okazuje się, że ono nie jest białe. (...) Ja powiem, że pracownicy czasami wręcz są zaskoczeni, ale też tak jest to dla nich nowe doświadczenie, też pozytywne”⁶¹⁵.

Kultura, w tym normy, zasady, obyczaje wynikające z danej kultury, religia odgrywają ważną rolę w budowaniu reakcji pomocowych, oddziałują na przebieg komunikacji w pracy socjalnej i mogą wpływać jej efekty. Pracownik socjalny konstruując plan pracy z osobą, rodziną powinien mieć świadomość, czy zakładane cele pracy socjalnej są w ogóle możliwe do realizacji, lub czy sposoby ich realizacji nie naruszają tzw. tabu kulturowego, wartości, norm i obyczajów, z którymi identyfikuje się osoba wspomagana.

„Może coś w tym jest, czegoś nie mogą tam podjąć. To np. może być zrobienie prawo jazdy. Pani stwierdziła, że nie może zrobić prawa jazdy, gdyż „ja nie mogę siedzieć koło mężczyzny”. (...) Potrzebna jest wiedza, jak się komunikować, pozwala to łatwiej się porozumieć, łatwiej zrozumieć te wszystkie zawirowania kulturowe, zwyczaje. Kiedyś usłyszałam od klientki, że „przy mężu nie wolno rozmawiać o sprawach ginekologicznych”⁶¹⁶.

„Ja na przykład przedtem nie wiedziałam o tym, że nie mogą mieć styczności z tym, czy z tamtym. Tak jak mówiłam: mocz, kał, krew i te inne rzeczy. Medyczne zawody absolutnie podobno żadne nie wchodzi w grę”⁶¹⁷.

„Jeżeli np. w takim kontrakcie wstawimy jakieś założenia, które np. nie będą zgodne z kulturą, czy z religią, to nie ma możliwości powodzenia takiego kontraktu, bo pracownik wtenczas ustali takie założenia, które nie będą mogły przez tą osobę być wykonane. A więc to jest jak gdyby też działanie wbrew tej osobie, nie? Bo róbmy w ten sposób, żeby dostosować do twoich możliwości. (...) Jeżeli ja robię kontrakt, pracownik robi kontrakt z osobą i np. wie,

⁶¹⁵ Wywiad nr 37 z osobą reprezentującą kadrę zarządzającą (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców).

⁶¹⁶ Wywiad nr 21 z pracownikiem socjalnym (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców).

*że tam są jakieś zaburzenia częściowo psychiczne, czy np. jest ta niezaradność i teraz postawię warunki z górnej półki, to wiadomo o co chodzi... Chodzi o to, że albo tą osobę zniechęcić albo tą osobę odciąć od pomocy, bo ona tego nie zrealizuje. Bardzo często to trzeba małymi krokami iść, prawda?*⁶¹⁸.

Badania jakościowe ujawniły, że relacje, komunikacja międzykulturowa w pracy socjalnej oraz jej efekty, mogą być bardzo satysfakcjonujące, jeśli gotowość do nawiązania kontaktu i współpracy przejawiają dwie strony procesu, zarówno pracownik socjalny, jak i osoba/rodzina wspomagana, jeśli obie strony prezentują chociażby elementarny poziom wrażliwości kulturowej, wychodzący poza fazę etnocentryzmu.

*„Koleżanka do mnie mówi: słuchaj, wiesz, on mi kazał buty ściągać, i w ogóle. Ja mówię: Ala, on mi też kazał ściągnąć, ale ja to rozwiązałam inaczej. I nie obraziłam się na tą rodzinę. A powiem pani dlaczego. Są rodziny, które pięć czy ileś razy modlą się w ciągu dnia. I tam musi być czysto. Jeśli ja wchodzę w butach tam, gdzie jest rozłożony dywanik do modlitwy, to ja widzę. Moja kultura, że ja już nie wejdę tam. Jeśli cudzoziemiec do mnie mówi, że proszę panią w butach nie. To ja inaczej mówię. A gdzie możemy wejść, żebym ja tych butów nie ściągała? Może do kuchni przejdziemy? I ja wchodzę do kuchni wtedy i się nie obrażam. A tu koleżanka odebrała jako znieważenie jej, jak kazał jej buty ściągnąć.(...) Jeśli ja widzę rozłożony mały dywanik, to ja wiem, że tam albo trwała modlitwa, albo będzie trwała modlitwa. To jaki problem mnie wejść do kuchni? Ja tak to rozwiązywałam*⁶¹⁹.

*„Musieliśmy zaakceptować też fakt, przynajmniej ja musiałam, że właśnie ta odmienność kulturowa u nich, pewne ich zasady, cele, oni to zupełnie inaczej organizują i ja nie mam prawa w to ingerować. Czy mi się to podoba, czy nie podoba. Zresztą oni i tak to zrobią*⁶²⁰.

„Na początku swojej pracy miałam rodzinę, taka całkiem normalną, się trafiła wtedy. Znaczą matka z dwójką dzieci, mąż, żona. I to nie był taki stereotyp, że żona niesie zakupy, żona zajmuje się dziećmi, wszystkim tylko i on. Mi się oczy otwarły. Kurczę, można i tak. Pomimo ich tam rytuałów, zwyczajów, że to mąż jest poza. Także on robił i zakupy i zajmował się dziećmi i wieszał pranie, i sprzątał. Przyszli nawet razem tutaj. I pracował. I właśnie fajne było to, że ona przyszła na koniec. Podziękowała, że zmieniają miejsce zamieszkania, bo

⁶¹⁷ Wywiad nr 34 z pracownikiem socjalnym (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców).

⁶¹⁸ Wywiad nr 2 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców).

⁶¹⁹ Wywiad nr 18 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

znaleźli sobie gdzieś tam w Szczecinie przez swoich znajomych jakieś mieszkanie. Jest jakaś praca. Powiedziała, że dziękujemy. I zgłosiła w szkole. Ja jeszcze od siebie zadzwoniłam, żeby to nie było tak. Tak załatwiła to wszystko. Na cacy. I uregulowali stancję”⁶²¹.

„Wydaje mi się, że przede wszystkim trzeba zaakceptować tę ich odmiennność. Że ja akceptuję zachowania. Mnie nie przeszkadza, że ktoś pierwszy wszedł... A jeszcze wróć..., ta odmiennność. Podaję kobiecie ręki na początku jeszcze z 10 lat temu, że to jest znieważenie kobiety.(...) Ale taką informację przekazały mnie kobiety, że u nich tak jest. U nas kobieta wyciąga czy mężczyzna rękę. To jest cześć i dobrze. U nich tego nie było. To było takie znieważenie kobiety. (...)Teraz to już się zaciera. Już teraz mężczyźni, którzy mieszkają tutaj 5-6 lat, jak podadzą rękę, to już jest normalne. Już sami wyciągają rękę. (...) Miałam jeden taki przypadek, że po zakończonym indywidualnym programie integracyjnym przyszło małżeństwo i przynieśli mi bukietik róż. Chyba pięciu róż. To było dla mnie zaskoczeniem wielkim. Przyszedł z żoną i podziękował mi. To raz mi się zdarzyło. Taka ciekawostka”⁶²².

W Polsce przyjmowanie nawet drobnych prezentów, „dowodów wdzięczności” przez osoby zatrudnione w instytucjach publicznych, może zostać potraktowane, jako przyjęcie „korzyści majątkowej lub osobistej albo jej obietnicy”⁶²³. Pracownicy pomocy społecznej spotykają się często z tak wielkim rozmiarem ubóstwa niektórych osób czy rodzin, że przyjęcie od osób wspomaganych nawet czekolady, czy innego drobiazgu, mimo świadomości, iż jest to wyraz autentycznej, „z głębi serca płynącej” wdzięczności klientów pomocy społecznej, rodzi rozterki nie tyle natury prawnej, co przede wszystkim natury etycznej, w szczególności, jeśli w rodzinie są dzieci i trudna sytuacja materialna. W związku z tym, grzecznie i z życzliwością, ale odmawiają przyjęcia podziękowań innych, niż werbalne. Takie postępowanie jednak, w kontaktach z przedstawicielami innych kultur może negatywnie wpływać na komunikację, na relacje w pracy socjalnej i na jej efekty, gdyż odmowa przyjęcia podziękowania, czy nawet poczęstunku w formie herbaty czy ciasta, w niektórych kulturach jest traktowana, jako zniewaga i obraza. Jak pokazała analiza materiału jakościowego, tego typu doświadczenia były udziałem wielu badanych, w szczególności pracowników realizujących pracę socjalną z rodzinami czeczeńskimi.

⁶²⁰ Wywiad nr 12 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶²¹ Wywiad nr 10 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶²² Wywiad nr 18 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu)

⁶²³ Por.: Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 roku Kodeks karny..., op. cit., art. 228.

„Tak, są problemy i nieporozumienia. Byłam kiedyś u tej rodziny z koleżanką, też pracownikiem socjalnym. Kobieta poczęstowała nas herbatą, nie mogłyśmy wypić, bo spieszyłyśmy się. Od razu zmieniła się atmosfera, nie było uśmiechu. Jakby jakiś piorun strzelił. A my naprawdę nie miałyśmy czasu na herbatę”⁶²⁴.

„Była taka sytuacja. Siedziałam w pokoju. Już ja wiedziałam o tym. w pokoju z panią psycholog i taka klientka, ona już była po programie⁶²⁵, jej córeczka miała urodziny i przyniosła dla nas takie czekoladki. I te czekoladki należało wziąć. Ja bym była wzięła te czekoladki. Bo to od Anżeli dla pani te czekoladki, bo urodziny. A ta koleżanka, która siedziała... nie, absolutnie, absolutnie. Nie. Proszę to zabrać. Wie pani, że ona wyszła z ośrodka i rzuciła do śmieci. I później była taka obrażona. To było zlekceważenie jej. To były takie sytuacje”⁶²⁶.

6.4.3. Potrzeba kształcenia i rozwijania kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej jako kompetencji zawodowych na podstawie wypowiedzi badanych

Pracownik socjalny nie jest „bezkulturowy”. Kultura, z którą się identyfikuje, jej normy i zasady, sposób postrzegania świata, ról społecznych, relacji rodzinnych i społecznych, itp., wyraża się w jego sposobie działania. Czasami dopiero spotkanie z przedstawicielem innej kultury, skłania do refleksji nad własną kulturą i uświadamia wartości, którymi pracownik się kieruje, zarówno w sferze zawodowej, jak i w życiu prywatnym. Refleksja ta, namysł nad swoim zachowaniem w relacjach międzykulturowych, jest zgodnie z teorią Bennetta warunkiem rozwoju kompetencji międzykulturowej.

„Niektóre zachowania są dla mnie dziwne. Postrzegam to jako coś innego i odnoszę do swoich zwyczajów i zasada”⁶²⁷.

Inny pracownik socjalny, w sytuacji niepowodzeń komunikacyjnych z niektórymi osobami i rodzinami, z którymi realizuje pracę socjalną, zastanawia się nad własnym zachowaniem i treścią nadawanych przez siebie komunikatów. Próbuje dociec przyczyn

⁶²⁴ Wywiad nr 17 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶²⁵ Indywidualny Program Integracji

⁶²⁶ Wywiad nr 18 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶²⁷ Wywiad nr 21 z pracownikiem socjalnym (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

zakłócenia komunikacji, przyczyn niezgodnego z intencją nadawcy odkodowania przez odbiorcę przekazanej informacji.

„Może jakiś błąd popełniam i to ich drażni, ale staram się naprawdę ich zrozumieć, bo to są też tylko ludzie, którzy mają i dobre dni, i złe dni, i słabości. Ale... jakoś nie potrafię do nich dotrzeć. Nie potrafię do nich dotrzeć. (...) Pamiętam chłopaka młodego z Ukrainy, który w Polsce był dosyć długo i tam miał jakieś problemy tutaj. Nie mógł dostać też zezwolenia na pracę. Coś tam, coś tam. No z nim fajnie się rozmawiało, bo wiadomo on po polsku mówił i fajnie zaciągał i tak fajnie, sympatycznie rozmawiał. Ale w pewnym momencie, nie wiadomo dlaczego, w którymś momencie jakieś pytanie poszło. Już w tym momencie nie jestem w stanie powiedzieć o co. To w niego, jakby diabeł wstąpił. Bo u nich tak się nie pyta, u nich tak się nie mówi. Czyli zupełnie inne wyobrażenie. Nam się wydawało, że to spokojne pytanie, a w niego, jak mówię, jakby diabeł wstąpił. Tam... o kontakty w rodzinie”⁶²⁸.

Ten sam pracownik socjalny przyznaje, że nie zauważa, aby ktokolwiek interesował się tym, czy pracownik jest przygotowany do pracy socjalnej z cudzoziemcami i innymi osobami odmiennymi kulturowo, czy posiada jakąś wiedzę dotyczącą norm i zasad obowiązujących w kulturze osób korzystających z pomocy społecznej, czy potrafi się z nimi porozumieć.

„A kto nas przygotował? No kto mnie przygotował? To jest wszystko na bazie ... rozmów i wywnioskowania, czy ta osoba będzie współpracowała”⁶²⁹.

O braku profesjonalnego przygotowania do pracy zawodowej w kontekście pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo wypowiadali się także inni badani. Dotyczy to zarówno kształcenia na poziomie akademickim, jak i braku możliwości skorzystania z odpowiedniej oferty szkoleniowej.

„Kończymy studia. Robimy studia, ale tak naprawdę na studiach prawie w ogóle nie mamy teorii jak pracować z osobą z innego kraju. Tak naprawdę. Mamy tylko informacje, że pracujemy z takimi i takimi osobami. Suche fakty. A tak naprawdę, no małe jest przygotowanie nasze do tego, żeby pracować z osobą odmienną kulturowo. (...), „No bo dowiadujemy się z telewizji na temat kultury, na temat jak się modlą. Chyba, że ktoś się tym interesuje, czyta. To wtedy jak najbardziej. Ale tak naprawdę, to takiej wiedzy nie mamy na studiach. Jakie dane narodowości wyznają boga? Jakie są zasady? Jakimi się normami kierują? A to jest ważne. Wymagamy od nich, kiedy do nas przyjadą, żeby znali nasze normy

⁶²⁸ Wywiad nr 8 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶²⁹ Tamże.

i się nimi kierowali. A tak naprawdę nie znamy, jakie oni mają normy. Uważam, że to też jest bardzo ważne”⁶³⁰.

*„Więc na studiach nie uczono nas, że możemy się z kimś spotkać.(...) Więc do tej pory, jak ja studiowałam w Warszawie (...) To było na zasadzie takiego przygotowania stricte merytorycznego. A dopiero praca zawodowa jednak pokazuje, że trzeba się cały czas czegoś uczyć i doszkalać. (...) Trzeba samemu się szkolić w każdej dziedzinie, bo te studia nie zawsze nam dają.. (...) Ja, jak przyszłam do pracy, to w ogóle dowiedziałam się, że jest ROPS. Bo u nas na studiach tego nie mówiono. Ale ja studiowałam zaocznie, to wie pani.. To przejdziemy do tego, to przejdziemy do tego...I to było na zasadzie takiej...”*⁶³¹.

Kwestia samokształcenia, uzupełniania wiedzy o innych kulturach, o kulturze z którą identyfikują się osoby wspomagane, wielokrotnie przewijała się w wypowiedziach badanych, w szczególności osób na co dzień pracujących z cudzoziemcami.

*„Z tym, że myślę, że bardziej taka potrzeba samokształcenia i samoedukowania się. Ja wiele też szukałam w internecie. Bo jeszcze takich informacji, jeszcze nie wiem, z czego to wynika, z czego to wynika. Takie zachowanie, takie podejście. I nie oszukujmy się. Ja po prostu siedziałam i czytałam. Czytałam artykuły, czytałam różne opracowania naukowe na ten temat. Bo szukałam informacji. I to mi też wiele pomagało. (...) Z edukacją było naprawdę ciężko. Większość rzeczy musieliśmy sami wewnątrz siebie dowiedzieć się, wypracować i zrozumieć”*⁶³².

*„Bo my naprawdę wiemy tylko to, co z telewizji. Na zasadzie, jedna baba drugiej babie tam coś powiedziała... o zachowaniach, o pewnych wzorcach, o normach, o stereotypach, co wolno mężczyźnie, co wolno kobiecie. (...) Wydaje mi się, że to już na studiach powinno być. Jeżeli ktoś się decyduje na podjęcie studiów w kierunku pracy socjalnej, to od początku powinno to być. Jakiś przedmiot, jakieś spotkania. W każdym razie powinno to być uwzględniane”*⁶³³.

„Na dzień dzisiejszy myślę, że moje przygotowanie jest spore, bo jednak doświadczenie uczy mnie. Nie posiadałam wiedzy dużej, ale jakby... Możliwość pracy z tymi

⁶³⁰ Wywiad nr 2 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶³¹ Wywiad nr 6 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶³² Wywiad nr 10 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶³³ Wywiad nr 13 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

rodzinami wzbudziła we mnie chęć poszukiwania różnych informacji na własną rękę. Trochę czytałam sama o tych kulturach”⁶³⁴.

Kadra zarządzająca, deklarująca potrzebę szkoleń podległych pracowników socjalnych z zakresu komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej ma zróżnicowane poglądy na temat, jaka instytucja, jaki podmiot winien zająć się przygotowaniem oferty edukacyjnej w tym obszarze. Niektórzy uważają, że to Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej powinno poczuć się odpowiedzialne za kwestię przygotowania zawodowego pracowników do pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo, inni chętnie skorzystaliby z propozycji Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Białymstoku, z uwagi na dobre doświadczenia, jeśli chodzi o jakość szkoleń, bez względu na to, jakiej tematyki dotyczyły. Jeszcze inni są zdania, że to uczelnie wyższe, z racji posiadanego potencjału naukowego i dydaktycznego, najlepiej sprostająby temu zadaniu.

*„...na pewno jakieś uczelnie, które mają doświadczenie w kształceniu samych pracowników socjalnych, prawda? Bo wiemy, jacy są ludzie, którzy są na tych uczelniach i myślę, że oni by najlepiej wiedzieli, jak to zrobić i przygotować. No na pewno nie instytucje szkolące, bo szkolące odbierają to różne sposoby. Ja byłam na wielu szkoleniach, na niektórych to po prostu słuchać się nie da. (...) Teraz mam bardzo dużo szkoleń dotyczących alkoholizmu i jak dzwoni mi pani i mówi, że będą regulki, co to jest alkoholizm i fazy alkoholizmu, to mnie się autentycznie robi niedobrze. (...) Ja mówię, że ja nie chcę słuchać szkoleń, regulek, bo ja te regulki znam. Niech mi ktoś powie, co zrobić, jak rozmawiać, co zrobić, a nie, co to jest alkoholizm. To jest dla mnie śmieszne. Albo, co to jest praca socjalna, po prostu...”*⁶³⁵.

Bardzo ciekawą propozycję, dotyczącą nie tyle potrzeb szkoleniowych, co materiałów do samokształcenia z zakresu komunikacji międzykulturowej, zgłosiła w trakcie badań osoba reprezentująca kadre zarządzającą. Jej zdaniem, bardzo potrzebne i użyteczne w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo byłoby jakieś opracowanie, jakaś publikacja w formie przypominającej poradnik czy informator.

„...dodatkowo, w jakimś sensie, sprawy mogłyby załatwić publikacje. Spotkałam się z takim informatorem wydany dla lekarzy. Co prawda słuchałam tylko programu na temat tego informatora, bo sama nie miałam tego w ręku, jak postępować z osobami odmiennymi kulturowo przy przyjęciu do szpitala, w trakcie leczenia. Czy takich opracowań nie powinno

⁶³⁴ Wywiad nr 26 z pracownikiem socjalnym (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

być dla pracowników socjalnych? Czyli, jak się zachować, co wolno, czego nie wolno, absolutnie, czego nie wolno, tak? Wydaje się, że tak byłoby nam łatwiej, bo kiedy ktoś odmienny kulturowo zgłasza się do nas, to powinniśmy coś wiedzieć na temat tej kultury i nie powinniśmy się obrażać, że ktoś nie przyjmuje naszej pomocy na przykład. Nawet niektórych form pomocy może nie powinniśmy, czy nie wypada nawet, proponować, tak? Może też pod tym kątem, czyli taki informator”⁶³⁶.

Pracownicy socjalni, z którymi przeprowadzono wywiady w ramach niniejszych badań, deklarowali chęć doskonalenia zawodowego w zakresie komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej i pracy z klientami odmiennymi kulturowo, aczkolwiek ich zdaniem powinny być to szkolenia i warsztaty bezpłatne. Z uwagi na niskie wynagrodzenia pracowników pomocy społecznej, nie stać ich na to, aby inwestować w szkolenia, w szczególności tzw. miękkie. Tylko nieliczne osoby zadeklarowały, że byłyby gotowe sfinansować udział w szkoleniu, czy warsztatach dotyczących komunikacji i pracy z klientami reprezentującymi inne kultury z własnych środków finansowych, pod warunkiem, że byłyby to niewielkie kwoty, maksymalnie do 100- 200 złotych.

Kadra zarządzająca jednostkami pomocy społecznej, w których prowadzono badania, również często deklarowała potrzebę takich szkoleń dla podległych pracowników socjalnych, i nawet gotowa byłaby skierować pracowników, ale także raczej na szkolenia bezpłatne, których koszt nie obciążałby budżetu jednostki. Z wypowiedzi badanych wynika, że korzystają oni przede wszystkim z bezpłatnych szkoleń oferowanych przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Białymstoku. Oferta szkoleniowa ROPS w zakresie doskonalenia zawodowego służb pomocy społecznej jest, jak przyznają to sami badani, konstruowana w oparciu o potrzeby zgłaszane przez pracowników JOPS z terenu województwa podlaskiego.

„... ROPS nam tak bogato bardzo... Jest cały wachlarz. (...) Jest coś takiego fajnego, że zanim oni przeprowadzą te szkolenia, to pytają nas, jakie szkolenia chcielibyśmy, z jakiego zakresu i wtedy my mamy cały wachlarz. Każdy pracownik może od siebie wybrać, w czym by chciał jeszcze się doskonalić. Także tutaj tyle, co oni nam zaoferowali to jest ... bardzo, bardzo...”⁶³⁷

⁶³⁵ Wywiad nr 28 z osobą reprezentującą kadrę zarządzającą (powiat zróżnicowany kulturowo, brak lokalizacji ośrodka dla uchodźców).

⁶³⁶ Wywiad nr 37 z osobą reprezentującą kadrę zarządzającą (powiat zróżnicowany kulturowo, lokalizacja ośrodka dla uchodźców).

⁶³⁷ Wywiad nr 36 z osobą reprezentującą kadrę zarządzającą (powiat homogeniczny kulturowo, brak lokalizacji ośrodka dla uchodźców).

Osoby reprezentujące kadrę zarządzającą, najczęściej dostrzegają potrzebę szkoleń, które nie należą do kategorii tzw. miękkich, ale takich, których tematyka dotyczy przede wszystkim kwestii prawnych, stosowania i interpretacji przepisów regulujących zasady przyznawania świadczeń finansowych, także tych niezwiązanych z pomocą społeczną (np. świadczenia wychowawcze, zasiłki rodzinne), czy prowadzenia postępowania administracyjnego. W odniesieniu do tego typu szkoleń wyrażają nawet gotowość do ponoszenia odpłatności, gdyż znajomość tych zagadnień uważają za bardzo potrzebną i przydatną w pracy ośrodka, jeśli nie za najważniejszą z punktu widzenia właściwego funkcjonowania instytucji i realizowanych zadań..

„Ja bym chciała taki treningowo - prawny, czyli na warsztaty wysłać jedną pracownicę, żeby zrobiła specjalizację z tej przemocy w rodzinie. Na ochronę danych osobowych, czyli na politykę bezpieczeństwa, która też w tej chwili się diametralnie zmienia. Także też trzeba się z tej kwestii doksztalcić. No i oczywiście kontrola wiecznie zarządcza, którą też trzeba pilnować i świadczenia rodzinne, 500+. Na to jedziemy, ponieważ z tym na okrągło pracujemy. Także to jest niezbędne. Tam gdzie są decyzje, gdzie jest olbrzymia odpowiedzialność i niestety trzeba się na tym znać”⁶³⁸.

„...szkolenia potrzebne są tam, gdzie najczęściej zmieniają się przepisy prawne. I najczęściej u mnie grupą, która jeździ na szkolenia, są panie z działu świadczeń rodzinnych. Czyli te wszystkie świadczenia rodzinne, fundusz alimentacyjny, 500+, no teraz wskoczyła ta ustawa za życiem”⁶³⁹.

„W tym roku przymierzamy się do takiego przeszkolenia wszystkich pracowników ośrodka w związku ze zmianami w KPA⁶⁴⁰, bo tutaj tak jakby chcemy być na bieżąco. To takie będzie właśnie administracyjne. A pracownicy socjalni to korzystają bardziej z takich tematycznych, które są związane z ich pracą, np. w ubiegłym roku mieliśmy taki warsztat metodyczny praca z osobami starzejącymi się, z tymi starszymi”⁶⁴¹.

Wśród badanych nierzadko panuje przekonanie, iż nie ma potrzeby, aby treści kulturowe, kwestie dotyczące komunikacji międzykulturowej były uwzględniane w procesie kształcenia czy doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych. Niektórzy uzasadniają swoje poglądy brakiem osób odmiennych kulturowo wśród klientów aktualnie korzystających

⁶³⁸ Wywiad nr 34 z osobą reprezentującą kadrę zarządzającą (powiat zróżnicowany kulturowo, brak lokalizacji ośrodka dla uchodźców).

⁶³⁹ Wywiad nr 25 z osobą reprezentującą kadrę zarządzającą (powiat zróżnicowany kulturowo, brak lokalizacji ośrodka dla uchodźców).

⁶⁴⁰ KPA – Kodeks Postępowania Administracyjnego.

⁶⁴¹ Wywiad nr 30 z osobą reprezentującą kadrę zarządzającą (powiat zróżnicowany kulturowo, brak lokalizacji ośrodka dla uchodźców).

z pomocy ich instytucji, bądź przekonaniem, że w pomocy społecznej i w pracy socjalnej odmiennosc kulturowa nie ma żadnego znaczenia, gdyż zasady udzielania pomocy określają przepisy prawne.

„Myślę, że nie ma takiej potrzeby, bo ludzie odmienni kulturowo nie różnią się od nas, prawda? Każda gmina ma swoją gwarę, a ludzie tutaj mieszkający też potrafią mówić po polsku. Ja tylko widzę tutaj barierę językową, nic więcej. Takie jest moje zdanie”⁶⁴².

Spora grupa pracowników socjalnych wychodzi także z założenia, że skoro, ktoś przybywa do innego kraju, to powinien się dostosować do kultury kraju przyjmującego, do norm i zasad wynikających z tej kultury i ją dobrze poznać.

„Myślę że nie ma potrzeby. Czy tylko my mamy uczyć się ich kultury, czy tylko ja mam się uczyć? Oni też powinni się uczyć naszej kultury, skoro tu przybyli”⁶⁴³.

Badania jakościowe potwierdziły, iż oferta edukacyjna podmiotów odpowiedzialnych za kształcenie i doskonalenie zawodowe kadry pomocy społecznej, w tym dla pracowników socjalnych, w szczególności oferta Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Białymstoku, jest konstruowana w oparciu o potrzeby szkoleniowe zgłaszane przez pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej. Ponieważ dotychczas potrzeby w tym obszarze tematycznym nie były zgłaszane, można przypuszczać, że albo sami pracownicy socjalni w rzeczywistości nie są zainteresowani tą tematyką, pomimo licznych problemów w pracy socjalnej z tą grupą klientów podnoszonych w trakcie wywiadów, albo że kadra zarządzająca zgłasza potrzeby w zakresie doskonalenia zawodowego bez konsultacji z podległymi pracownikami. Wydaje się, w świetle przeprowadzonych badań, że kadra zarządzająca ośrodkami pomocy społecznej, która decyduje o kierunkach szkoleń podległych pracowników socjalnych koncentruje się nie tyle na samej pracy socjalnej, co na prawnym-finansowym aspekcie zadań pomocy społecznej, których poprawność realizacji jest kontrolowana przez różne służby i instytucje, w związku z tym wiedzę i umiejętności z tego zakresu uważa za niezbędną. Co więcej, gotowa jest nawet ponosić koszty takich szkoleń, w przeciwieństwie do szkoleń, treningów czy warsztatów dotyczących doskonalenia tzw. miękkich kompetencji podległych pracowników, w tym komunikacji międzykulturowej i pracy socjalnej z klientami odmiennymi kulturowo.

⁶⁴² Wywiad nr 39 z osobą reprezentującą kadrę zarządzającą (powiat zróżnicowany kulturowo, brak lokalizacji ośrodka dla uchodźców).

Podsumowanie i wnioski

Zróżnicowanie klientów pomocy społecznej i ich problemów wymusza niejako konieczność wszechstronnego i interdyscyplinarnego przygotowania pracowników socjalnych do pracy socjalnej jako działalności zawodowej. Określone prawnie warunki dostępu do wykonywania tego zawodu, jako zawodu regulowanego, oraz prawne gwarancje dofinansowania doskonalenia zawodowego w zakresie specjalizacji pierwszego i drugiego stopnia specjalizacji w zawodzie pracownika socjalnego, bogata oferta szkoleń, bezpłatnych i komercyjnych, adresowana do pracowników socjalnych uprawniają do formułowania wysokich oczekiwań społecznych w zakresie kompetencji zawodowych pracowników socjalnych, w tym także kompetencji z zakresu komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo.

Jednym z celów podjętych badań było zebranie materiału empirycznego pozwalającego uzyskać dane na temat kompetencji badanych pracowników socjalnych do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo. Badani jako osoby odmienne kulturowo, z którymi prowadzona jest pracy socjalna, postrzegają przede wszystkim przedstawicieli romskiej mniejszości etnicznej oraz osoby narodowości czeczeńskiej. Zdecydowanie w mniejszym zakresie w kategoriach odmienności kulturowej⁶⁴⁴ są postrzegane przez badaną kadrę pomocy społecznej osoby narodowości białoruskiej i ukraińskiej oraz uchodźcy i muzułmanie. Nieliczni pracownicy pomocy społecznej wskazywali także na inne kategorie, np. cudzoziemcy, prawosławni, katolicy, repatrianci, świadkowie Jehowy, mniejszości narodowe i etniczne. Zwraca uwagę, że badani nie identyfikują migrantów krótko- i długoterminowych, obywateli naszego kraju, którzy wyjeżdżają za granicę w celach zarobkowych (i nie tylko) jako osób odmiennych kulturowo. Również repatrianci, jako grupa klientów instytucji pomocy społecznej, nie jest przez badanych postrzegana w kategoriach odmienności kulturowej. Wydaje się, że ignorowanie odmienności kulturowej tych dwóch grup klientów pomocy społecznej i konsekwencji tej odmienności dla pracy socjalnej, może być przyczyną poważnych zakłóceń w komunikacji i budowaniu właściwych relacji pomocowych w obszarze pracy socjalnej. Tym bardziej, że o ile kategorii „Repatriant” badani przypisują przede wszystkim cechy pozytywne, o tyle

⁶⁴³ Wywiad nr 17 z pracownikiem socjalnym (powiat homogeniczny kulturowo, lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie powiatu).

⁶⁴⁴ Kategorie odmienności określone przez badanych.

„Rodak powracający z migracji po kilku latach do kraju” u blisko 1/5 badanych budzi emocje negatywne. W świetle wyników przeprowadzonych badań wśród kadry pomocy społecznej, można z dużym prawdopodobieństwem przypuszczać, że odmienność kulturowa osób wspomaganych zauważana przez badanych dotyczy przede wszystkim kwestii odmienności języka komunikacji, religii i stopnia hermetyczności kultury danej grupy społecznej, z którą identyfikują się klienci pomocy społecznej.

Głównym problem badawczym niniejszej pracy było uzyskanie danych na temat „Jaki jest poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej i jakie czynniki go różnicują?

Wyniki wskazują, że 31,06% badanych pracowników socjalnych posiada niski poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej, 37,58% ma kompetencje przeciętne, a 31,37% badanych osób świadczących pracę socjalną prezentuje wysoki poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Uznając kompetencje komunikacyjne za kluczowe dla budowania relacji pomocowej w pracy socjalnej, wydaje się, że warto zastanowić się nad tym, że na terenie tak zróżnicowanym kulturowo (migracje, ośrodki dla cudzoziemców, mniejszości narodowe i etniczne), jakim jest województwo podlaskie, blisko 1/3 badanych pracowników socjalnych posiada niski poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej, tym bardziej, że w odniesieniu do tej grupy zawodowej winny być one traktowane jako kompetencje zawodowe.

Blizsza analiza kompetencji do komunikacji międzykulturowej ujawnia, że badani prezentują stosunkowo niski poziom gotowości do nawiązywania relacji interpersonalnych z osobami odmiennymi kulturowo. Poziom dystans społecznego wobec „Innych” w szczególności, jeśli „inność” ta dotyczy takich aspektów elementów kultury jak religia, inna niż chrześcijaństwo, należy uznać za wysoki. Zauważalna jest wyraźna niechęć badanych do kontaktów i nawiązywania relacji z przedstawicielami romskiej mniejszości etnicznej oraz grup (przedstawicieli narodów) należących do kręgu kultury muzułmańskiej. Wyniki badań wskazują na brak istotnego zróżnicowania poziomu dystansu społecznego prezentowanego przez badane osoby z uwzględnieniem stanowiska zajmowanego w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej. Postawa zarówno przedstawicieli kadry zarządzającej, jak i pracowników bezpośrednio realizujących środowiskową pracę socjalną wobec różnych osób/grup odmiennych kulturowo jest zbliżona. Ponad 2/3 badanych prezentuje niski i przeciętny poziom gotowości do kontaktu z osobami, które są, lub mogą być postrzegane jako odmienne kulturowo. Zaledwie 30,75% przejawia wysoki poziom gotowości, co pozwala

przypuszczać, że ta grupa pracowników akceptuje bliskość relacji w odniesieniu do osób odmiennych kulturowo, obcej grupy społecznej.

Obok dystansu społecznego, gotowość badanych do nawiązywania relacji interpersonalnych badano poprzez analizę dyspozycji do zachowań w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo traktowanej jako postawa pracowników pomocy społecznej wobec odmienności kulturowej. Postawy zamknięte, związane z negatywnymi emocjami, jako reakcja na odmienność w przestrzeni zawodowej i publicznej oraz osobistej, mogą być przyczyną braku właściwej komunikacji w pracy socjalnej i pozytywnych relacji z osobami wspomaganyymi, a w konsekwencji skutkować nieefektywną i „pozorną” pracą socjalną na rzecz osób potrzebujących. Postawy otwarte, nacechowane pozytywnym wartościowaniem odmienności i pozytywnymi emocjami, warunkują pozytywne relacje i komunikację w pracy socjalnej z osobami (i ich rodzinami) odmiennymi kulturowo.

W kontekście pracy socjalnej z osobami wskazywanymi najczęściej jako osoby odmienne kulturowo interesująca jest postawa badanych wobec potrzeby pogłębienia wiedzy o islamie, w szczególności w zestawieniu z reakcją na stwierdzenie „*W mediach za dużo mówi się na temat islamu i krajów islamskich*”. Z jednej strony badani deklarowali potrzebę poszerzania wiedzy o islamie, zaś z drugiej strony negatywne reakcje badanych wywołuje właśnie zainteresowanie mediów islamem i krajami muzułmańskimi.

Postawy zamknięte, nacechowane negatywnymi emocjami badani prezentowali wobec stwierdzeń zawierających w swej treści pierwiastki religijne, co może wskazywać negatywne nastawienie do obecności w przestrzeni publicznej, zawodowej i osobistej osób i grup o odmiennej, niż własna, religii i wynikającym z niej systemie wartości. Zdecydowanie, najbardziej negatywne emocje budzi u badanych, możliwość osiedlania się uchodźców w Polsce i nabywania przez nich nieruchomości. Warto podkreślić, że ponad połowa badanych pracowników socjalnych sceptycznie odniosła się do stwierdzenia, iż praca socjalna z osobami odmiennymi kulturowo może być źródłem satysfakcji zawodowej.

Wydaje się, że wśród badanych dominują postawy postawę etnocentryczne, aczkolwiek jest to kwestia, która nie poddaje się jednoznacznej ocenie. Przykładem może być tu reakcja na stwierdzenie, iż „*Uchodźca wyznania muzułmańskiego może być równie dobrym pracownikiem jak Polak*”. Z jednej strony blisko 2/3 badanych pracowników socjalnych i ponad połowa przedstawicieli kadry zarządzającej podziela taką opinię, co wskazywałoby, że prezentują oni postawę zgodną z zasadą relatywizmu kulturowego, a rozwój ich wrażliwości kulturowej lokuje się na piątym etapie modelu M. J. Bennetta określonym jako adaptacja. Z drugiej strony, wypowiedzi badanych udzielane w trakcie badań jakościowych

wskazują, iż kadra pomocy społecznej, w tym pracownicy socjalni, nie ma najlepszej opinii o muzułmanach, jako osobach gotowych i chętnych do pracy, a także jako o pracownikach (w odniesieniu do osób już zatrudnionych). Ponadto analiza stereotypowego postrzegania przez badanych wybranych grup odmiennych kulturowo w wymiarze afektywnym, wskazuje, że tylko 2,8% badanych jest skłonnych przypisywać kategorii „muzułmanin” określenia pozytywne. Podobnie jest w przypadku stwierdzenia *„Czeczeni powinni porządnie nauczyć się mówić po polsku i wszystko byłoby łatwiejsze”*. Blisko połowa badanych pracowników socjalnych i 1/3 reprezentujących kadrę zarządzającą wskazało na odpowiedź „nie powinni”, co dawałoby podstawy do wnioskowania, iż rozwój wrażliwości kulturowej tych osób wskazuje na etap akceptacji różnic. W badaniach jakościowych, właśnie brak znajomości języka polskiego przez osoby narodowości czeczeńskiej był wskazywany jako jeden z głównych problemów w pracy socjalnej i nagminnie podnoszony był przez badanych postulat, iż Czeczeni powinni nauczyć się dobrze języka polskiego. W świetle przytoczonych przykładów, niejednoznaczności, wątpliwości interpretacyjnych, wydaje się, że kwestia wrażliwości kulturowej pracowników socjalnych, ale także kadry zarządzającej, wymaga pogłębionych, osobnych badań.

Poziom wiedzy badanych na temat różnic kulturowych i ich znaczenia, wiedzy na temat różnych kultur i znaczących dla danej kultury symboli i znaków, należy uznać za stosunkowo niski. Badani co prawda trafnie kojarzą symbole kulturowe należące do religii i tradycji prawosławia czy związane z religią islamu, ale tylko te najbardziej powszechnie występujące w przestrzeni publicznej i medialnej. Wyniki badań ujawniły, że wiedza na temat kultury romskiej jest niska wśród badanych, atrybuty kulturowe związane z kulturą tej mniejszości etnicznej są jednymi z najrzadziej poprawnie identyfikowanych przez badanych, mimo, że to właśnie ta grupa była wskazywana najczęściej, jako odmienna kulturowo, z którą prowadzona jest praca socjalna. Badani bardzo słabo rozpoznawali także symbole, atrybuty należące do dziedzictwa kultury białoruskiej i ukraińskiej, co jest o tyle interesujące i trudne do interpretacji, iż badanie zostało przeprowadzone wśród kadry pomocy społecznej pracującej i zamieszkującej w dużej mierze na terenach zróżnicowanych kulturowo⁶⁴⁵.

W świetle wyników przeprowadzonych badań, należy uznać, że kadra pomocy społecznej stosunkowo dobrze ocenia swoją postawę wobec odmienności kulturowej klientów instytucji pomocy społecznej, poza kwestią przewidywania różnic i podobieństw kulturowych w pracy socjalnej oraz w obszarze wiedzy o odmienności kulturowej. W tych ostatnich

⁶⁴⁵ 63,35% respondentów pochodzi z powiatów zróżnicowanych kulturowo (m. Białystok – 40,68% ogółu badanych, powiat bielski – 11,49%, powiat hajnowski – 11,18%),

kwestiach samoocena postawy badanych była najniższa. Możliwe zatem, że jest to właśnie luka kompetencyjna badanych pracowników socjalnych w zakresie kompetencji do komunikacji międzykulturowej. W pozostałych kwestiach samoocenę badanych należy uznać za bardzo wysoką, w szczególności, jeśli chodzi o prezentowanie postawy wolnej od stereotypów i uprzedzeń z nich wynikających. Niestety, odmienny obraz postawy badanych w odniesieniu do tych tego obszaru, wyłania się po analizie dystansu społecznego badanych, oraz stereotypowego postrzegania osób odmiennych kulturowo w wymiarze afektywnym.

Wśród problemów w pracy socjalnej z osobami postrzeganymi jako odmienne kulturowo badani wskazują przede wszystkim problemy językowe, a także niechęć osób postrzeganych jako odmienne kulturowo do współpracy w celu rozwiązania swojej sytuacji problemowej, stanowiącej przyczynę korzystania ze wsparcia instytucji pomocy społecznej. Nie mniej istotnym problemem dla badanych są sytuacje, kiedy wspomagani postępują zgodnie z normami, zwyczajami, wzorami akceptowanymi we własnej kulturze, które kolidują jednak z normami prawnymi obowiązującymi w Polsce. Rodzi to nie tylko pewne dylematy etyczne i prawne, ale także obawy przed posądzeniem o rasizm czy dyskryminację „Innych”. Dotyczy to szczególnie kwestii opieki nad dziećmi, ich edukacji czy reagowania przemoc w rodzinie, które w świetle polskich przepisów jest przestępstwem ściganym z urzędu. Odrębnym zagadnieniem jest problem motywacji i gotowości tej grupy klientów pomocy społecznej do podejmowania pracy zarobkowej. Wydaje się, że jest to pole pracy socjalnej, na którym pracownicy socjalni nie spodziewają się pozytywnych efektów. Co więcej, badani twierdzą, że szczególnie trudne do aktywizacji zawodowej są dwie kategorie klientów postrzeganych jako osoby (grupy) odmienne kulturowo, tj. Romowie i Czecheni.

Świadomość pracowników socjalnych roli, jaką odgrywa kultura w profesjonalnych relacjach pomocowych, jest wśród pracowników socjalnych niewielka. Z jednej strony pracownicy socjalni, pytani o oddziaływanie kultury na komunikację, relacje, współpracę w celu rozwiązania problemu klienta, często podkreślali, że nie ma to żadnego wpływu, gdyż wszystkich traktują równo i pomoc udzielana jest wszystkim na takich samych zasadach. Wydaje się, że mimo iż pytano o pracę socjalną, pracownicy odnosili się bardziej do świadczeń materialnych i pieniężnych, niż do pracy socjalnej. Oznaczałoby to, że koncentrują się na tym, co jest uregulowane prawnie, gdzie ścieżka postępowania pomocowego jest jasno określona, a efekty pracy stosunkowo szybkie i widoczne (wydanie decyzji administracyjnej).

W podjętych badaniach, obok uzyskania informacji dotyczących poziomu kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej, celem było określenie, jakie czynniki różnicują kompetencje badanych. Podsumowując

dokonaną analizę wyników badań dotyczących kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej można stwierdzić, że tylko w odniesieniu do części szczegółowych problemów badawczych, przyjęte hipotezy zostały potwierdzone.

- 1) Stwierdzono stosunkowo silną zależność pomiędzy zróżnicowaniem kulturowym miejsca zamieszkania i pracy badanych a ich poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Hipoteza, iż pracownicy socjalni zamieszkujący tereny homogeniczne mają niższy poziom kompetencji pracowników socjalnych z obszarów zróżnicowanych etnicznie i narodowo została potwierdzona.
- 2) Lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców na terenie działania pracowników socjalnych i posiadanie doświadczenia w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo nie powoduje wzrostu ich kompetencji. Założenie, że pracownicy deklarujący takie doświadczenie posiadają wyższy poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej, niż osoby, które ich nie mają, nie znalazło potwierdzenia w wynikach przeprowadzonych badań. Różnice są niewielkie, nieistotne statystycznie.
- 3) Wyniki przeprowadzonych badań potwierdziły hipotezę, że poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej w grupie pracowników socjalnych uczestniczących w różnych formach kształcenia ustawicznego, w szczególności w szkoleniach, kursach, warsztatach, jest wyższy, niż w grupie pracowników, którzy nie podejmują działań edukacyjnych na rzecz doskonalenia zawodowego.
- 4) Tożsamość społeczno - kulturowa pracowników socjalnych różnicuje co prawda, ale w niewielkim stopniu, ich poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej, Związek pomiędzy tożsamością społeczno-kulturową, wyrażoną w formie profilu identyfikacyjnego, a poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej jest stosunkowo słaby.
- 5) Hipoteza, iż pracownicy z wyższym wykształceniem (zawodowym i magisterskim) posiadają wyższy poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej niż pracownicy z wykształceniem średnim została potwierdzona, aczkolwiek należy podejść do tego stwierdzenia z dużą ostrożnością, z uwagi na stosunkowo niewysoki poziom kompetencji w grupie pracowników z wykształceniem wyższym zawodowym.
- 6) Trudno jest przyjąć, iż hipoteza zakładająca, iż wysoki poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej występuje częściej w grupie pracowników posiadających specjalizację w zawodzie pracownik socjalny została w niniejszych badania potwierdzona. Mimo pewnych różnic statystycznych nie wykazano, iż występuje wyraźny

związek pomiędzy posiadaniem przez pracowników socjalnych specjalizacji w zawodzie, zarówno I jak i II stopnia, a poziomem ich kompetencji do komunikacji międzykulturowej.

- 7) Hipotezę, że poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej częściej będzie przyjmował wartości wysokie w grupie pracowników socjalnych z wieloletnim doświadczeniem w pracy socjalnej (10 lat i więcej), niż w grupie pracowników z krótszym stażem pracy w zawodzie (od 0 do 5 lat i 6 do 10 lat), należy odrzucić. Rozkład wyników w poszczególnych grupach był podobny. Nie stwierdzono związku pomiędzy zmiennymi.
- 8) Wyjazdy zagraniczne pracowników socjalnych wyraźnie różnicują ich poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Stwierdzono istotne statystycznie różnice, szczególnie w odniesieniu do wysokiego poziomu kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Potwierdzono także występowanie związku między zmiennymi.
- 9) Poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych tylko w niewielkim stopniu wiąże z ich świadomością oddziaływania kultury na myślenie, postawy i działanie człowieka, jako jednostki i członka grupy. Stwierdzone różnice w poziomie kompetencji są istotne statystycznie, ale nie występuje statystycznie uchwytne związku między zmiennymi.
- 10) Świadomość pracowników socjalnych oddziaływania kultury, z którą utożsamiają się badani oraz osoby wspomagane, na relacje pomocowe i efekty pracy socjalnej, różnicuje poziom ich kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Stwierdzono związek między zmiennymi, ale jest on bardzo słaby. W świetle założeń teoretycznych niniejszych badań, spodziewano się silnego związku.

Świadomość badanych roli kultury własnej i klientów pomocy społecznej w komunikacji, budowaniu relacji w pracy socjalnej ukierunkowanej „na zmianę” była ustalana na podstawie wypowiedzi badanych, możliwe więc, że była to świadomość bardziej deklaratorywna niż odzwierciedlająca autentyczne poglądy i przekonania badanych. Do takich przypuszczeń skłaniają autorkę studia literatury przedmiotu, w szczególności z zakresu motywacji osób dorosłych do podejmowania kształcenia ustawicznego. Skoro bowiem kadra pomocy społecznej posiada świadomość oddziaływania kultury w relacjach interpersonalnych, komunikacji, deklaruje także potrzebę nowej wiedzy w tym obszarze, wskazuje na liczne problemy w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo, to jak inaczej można interpretować fakt, iż nie zgłasza ona potrzeb edukacyjnych z zakresu pracy socjalnej, komunikacji z osobami odmiennymi kulturowo. Trudno oczekiwać, że Regionalny

Ośrodek Polityki Społecznej w Białymstoku, na terenie którego były prowadzone niniejsze badania, przygotowuje ofertę w zakresie doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych uwzględniającą tematykę komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej i pracy z osobami odmiennymi kulturowo, jeśli oferta ta jest opracowywana w oparciu o potrzeby zgłaszane przez pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej województwa podlaskiego, a w świetle badań ROPS kadra pomocy społecznej nie deklaruje potrzeb w tym zakresie.

Praca socjalna jest profesją wymagającą wszechstronnego przygotowania zawodowego. Pracownicy socjalni, świadczący pracę socjalną w środowisku zamieszkania osób wspomaganych realizują główne cele pracy socjalnej, za jakie uznaje się zapewnienie potrzebującym podstawowych warunków do życia (cel ratowniczy), zaspokojenie potrzeb indywidualnych, których jednostki nie mogą zaspokoić we własnym zakresie (cel kompensacyjny), minimalizowanie negatywnego wpływu czynników, które nie mogą ulec zmianie (cel ochronny) oraz wspomaganie podopiecznych w rozwiązywaniu problemów i trudności w celu pomocy jednostkom i grupom w osiągnięciu bardziej satysfakcjonującego poziomu życia (cel promocyjny)⁶⁴⁶.

Badani deklarowali, że w swoich działaniach w pracy socjalnej nie kierują się stereotypami, są wolni od uprzedzeń i negatywnych emocji wobec *Inności* swoich klientów. Z drugiej jednak strony badania ujawniły, że dotyczy to raczej wybranych grup, które są lub mogą być postrzegane w kategoriach odmienności kulturowej. Zdecydowanie pozytywne cechy, charakterystyczne dla danej grupy narodowej, etnicznej czy religijnej, badani przypisywali najczęściej repatriantom, Niemcom, uchodźcom i osobom wyznania prawosławnego. Natomiast cechy negatywne badani najczęściej przypisywali Romom, muzułmanom, Rosjanom, Żydom, Ukraińcom oraz rodakom powracającym z migracji po kilku latach do kraju.

„Trójkąt kompetencyjny w pracy socjalnej”, będący wynikiem prac nad standardami pracy socjalnej, obejmuje wiedzę, umiejętności i postawy. Poszczególne obszary kompetencji wzajemnie się przenikają. Wartości i zasady pracy socjalnej pojawiają się zarówno na poziomie wiedzy, jak i umiejętności oraz postaw. Nawet posiadanie określonej wiedzy nie oznacza jednak, że pracownik socjalny przejawia postawę gotowości do jej stosowania

⁶⁴⁶ E. Marynowicz-Hetka, *Modele pracy socjalnej i profesje społeczne*, w: M. Orłowska, L. Malinowski (red.), *Praca socjalna w poszukiwaniu metod i narzędzi*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2000, s. 41.

w praktyce zawodowej⁶⁴⁷. Prawdopodobnie ta dotyczy także kompetencji do komunikacji międzykulturowej.

Kadra pomocy społecznej za najbardziej skuteczne źródło poznania *Innego* uważa posiadanie doświadczenia w pracy socjalnej osobami odmiennymi kulturowo oraz przebywanie w naturalnym środowisku. Jest to o tyle interesujące, że wyniki badań nie wykazały związku pomiędzy doświadczeniem w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo a poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych.

Według badanych, największą rolę w kształtowaniu ich postawy wobec cudzoziemców mają ich własne doświadczenia oraz media i multimedia. Znaczenie takich czynników, jak Kościół, najbliższe otoczenie badanych, rodzina czy przyjaciele i znajomi w kształtowaniu postaw badanych wydaje się być marginalny. Podobnie marginalna, w świetle wyników badań, jawi się rola szkoły czy uczelni i ich oddziaływanie na postawy badanych wobec *Innych* (cudzoziemców). Biorąc pod uwagę, że świadczenie pracy socjalnej w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej wymaga formalnych kwalifikacji zawodowych, odpowiedniego wykształcenia, powinno skłaniać do refleksji nad procesem i efektami kształcenia do pracy socjalnej.

Analiza czynników wpływających na posiadanie i kształtowanie kompetencji do komunikacji międzykulturowej badanych pracowników socjalnych w świetle wyników przeprowadzonych badań, wskazuje, że największy wpływ na poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej ma miejsce zamieszkania badanych i możliwość nabywania kompetencji w toku socjalizacji pierwotnej, poprzez kontakty interpersonalne od najmłodszych lat, w ramach tzw. treningu „naturalnego”.

Pracownicy socjalni uczestniczą w różnych warsztatach, treningach z zakresu komunikacji interpersonalnej, umiejętności społecznych, pracy z ofiarami przemocy w rodzinie, pracy z trudnym klientem. Uczą się technik aktywnego słuchania, podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach, wykorzystania w praktyce pracy socjalnej dialogu motywującego i innych nowatorskich metod, technik i narzędzi. Treści programowe, które są tam oferowane, opierają się na europejskich i amerykańskich teoriach pracy socjalnej, komunikacji, psychologii, a zatem nie mogą być traktowane jako uniwersalne. Z analizy programów tych form kształcenia ustawicznego pracowników socjalnych dostępnych autorce wynika, że problematyka komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej jest w tych

⁶⁴⁷ K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej...*, op. cit., s. 115.

programach pomijana. Ciekawe poglądy na temat np. treningu interpersonalnego prezentuje P. Boski, który podkreśla, że trening interpersonalny „jest produktem amerykańskiej kultury przeznaczonym do stosowania w ramach tejże kultury; jeśli przenosimy go poza jej granice, to trening staje się metodą amerykanizacji ludzi w innych kulturach⁶⁴⁸”.

Świadomość oddziaływania kultury na komunikację, budowanie relacji, efekty pracy socjalnej, refleksja nad kulturowymi uwarunkowaniami aktywności pracownika socjalnego i osób wspomaganych jest niezwykle istotna z punktu widzenia kształcenia i rozwijania kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej. Dotyczy to nie tylko badanych, ale przede wszystkim podmiotów zajmujących się kształceniem i doskonaleniem zawodowym pracowników socjalnych, a także kreatorów polityki społecznej państwa, czyli władzy ustawodawczej i wykonawczej.

Ignorowanie problemu zróżnicowania kulturowego osób wspomaganych, ograniczanie pojmowania odmienności tylko do kwestii językowych, religijnych, narodowych, czy etnicznych wydaje się praktyką dość powszechną w obszarze pracy socjalnej, szczególnie w zakresie komunikacji i metodyki pracy. O ile kwestie zasad przyznawania świadczeń finansowych da się łatwo rozstrzygnąć i w zasadzie pracownik socjalny sam jest w stanie uzupełnić wiedzę i umiejętności w tej dziedzinie, o tyle w kwestii pracy socjalnej wymaga to odpowiedniego przygotowania zdobytego w trakcie edukacji do zawodu. Wyniki badań wskazują, że głównymi czynnikami kształtującymi ich postawę wobec cudzoziemców, są własne doświadczenia i media. W trakcie wywiadów interlokutorzy podkreślali brak profesjonalnego przygotowania do pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo, wskazując przy tym na własne doświadczenia, media i „koleżeńską superwizję” jako źródła wiedzy i budowania warsztatu pracy socjalnej w odniesieniu do tej grupy klientów. Rola uczelni czy szkoły, jawi się w świetle niniejszych badań jako marginalna. Pracownicy socjalni pozostawieni są sami sobie w tej dziedzinie. Liczne szkolenia, warsztaty z zakresu np. pracy z trudnym klientem, pracy z rodziną, czy reagowania na przemoc w rodzinie nie uwzględniają tej problematyki, są pozbawione tego pierwiastka. A przecież „trudny klient”, pojęcie tak często używane w kontekście pracy socjalnej, to osoba, z którym porozumienie i współpraca z nim są trudne do osiągnięcia być może właśnie z uwagi na różnice kulturowe.

Wyniki badań wskazują, że kadra pomocy społecznej, jest kadrą „dojrzałą”. Blisko 1/3 pracowników socjalnych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w ciągu najbliższych kilku lat osiągnie wiek emerytalny i może skorzystać z możliwości przejścia na

⁶⁴⁸ P. Boski, *Kulturowe ramy...*, op. cit., s. 579.

emeryturę⁶⁴⁹. W związku z tym należy się spodziewać zwiększonego zapotrzebowania na nowych pracowników posiadających uprawnienia do wykonywania zawodu pracownika socjalnego. Ponadto wzrasta systematycznie liczba podmiotów, także niepublicznych, realizujących zadania z zakresu pomocy społecznej i pracy socjalnej, które z mocy prawa muszą zatrudniać pracowników socjalnych (np. prywatne domy pomocy społecznej, podmioty ekonomii społecznej).

M. Łuczyńska przypuszcza, że pracownicy socjalni pomagają swoim klientom „nie na podstawie zawodowej wiedzy i profesjonalnych umiejętności, ale korzystając z osobistych przeżyć, doświadczeń, przekonań i własnego światopoglądu”⁶⁵⁰. Wydaje się zatem, że ogromna odpowiedzialność za odpowiednie przygotowanie i kształtowanie profesjonalnej postawy tych osób do realizacji zadań zawodowych w obszarze pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo spoczywa na uczelniach i kolegiach kształcących przyszłych pracowników socjalnych. W świetle wyników przeprowadzonych badań *kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej*, uprawniony wydaje się postulat włączenia do katalogu efektów kształcenia na kierunku praca socjalna, w odniesieniu do kompetencji społecznych, efekt, który mógłby brzmieć następująco: „Posiada kompetencje do komunikacji międzykulturowej, jest wolny od uprzedzeń, prezentuje postawę akceptacji, tolerancji i otwartości na osoby odmienne kulturowo, religijnie i etniczne”. „Edukacja powinna bowiem szybko reagować na oczekiwania i wyzwania współczesności”⁶⁵¹.

⁶⁴⁹ Zjawisko „starzenia się” tej grupy zawodowej widoczne jest także np. w badaniach M. Łuczyńskiej i A. Olech, op. cit.

⁶⁵⁰ M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku*, [w:] M. Rymsza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 87

⁶⁵¹ D. Kukła, *Pedagogika pracy ...*, op. cit., s. 159.

Bibliografia

Wydawnictwa zwarte i artykuły

Apanowicz J., *Metodologia ogólna*. Wydawnictwo Diecezji Pelplińskiej BERNARDINUM, Gdynia 2002.

Apanowicz J., *Metodologiczne uwarunkowania pracy naukowej. Prace doktorskie, prace habilitacyjne.*, Wydawnictwo DIFIN, Warszawa 2005.

Aronson E., Wilson T. D., Alert R.M., *Psychologia społeczna. Serce i umysł*, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 1997.

Askheim O. P., *Empowerment as guidance for professional social work: an act of balancing on a slack rope*, „European Journal of Social Work” 2003, Volume 6, Issue 3.

Auleytner J. M., *Polityka społeczna czyli ujarzmianie chaosu socjalnego*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 2002.

Auleytner J. M., *Polityka społeczna w Polsce i na świecie*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2011.

Babiński G. *Metodologia a rzeczywistość społeczna. Dylematy badań etnicznych*, Wydawnictwo NOMOS, Warszawa 2004.

Bacia E. (red.), *Od kompetencji do kwalifikacji – diagnoza rozwiązań i praktyk w zakresie walidowania efektów uczenia się*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2013.

Baczyński-Sielaczek R., Kornychuk A., Owczarek D., Sitko A., *Analiza przygotowania lokalnych instytucji do przyjęcia uchodźców z programu relokacji i przesiedleń. Raport końcowy z badań fokusowych*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2016.

Bandach M., *Kompetencje komunikacyjne do pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo*, [w:] Bojanowska E., Kawińska M. (red.), *Praca socjalna wobec wyzwań współczesności*, Tom 1, Wydawnictwo Kontrast, Warszawa 2015.

Bauman T., *O możliwości zastosowania metod jakościowych w badaniach pedagogicznych*, [w:] Pilch T, *Zasady badań pedagogicznych*, Wyd. 2., Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 1998.

Bąbska B., Rymsza M., *Organizowanie społeczności lokalnej – metodyka pracy środowiskowej*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.

Bąkiewicz M., *Mentoring, coaching i tutoring jako nowe metody wsparcia studenta w procesie kształcenia - zarys problemu*, [w:] Bałachowicz J., Rowicka A. (red.), *Nowoczesny wychowawca – tutor, mentor, coach*, Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. Janusza Korczaka w Warszawie, Warszawa 2013.

Bednarczyk H., Kwiatkowski S. M., Woźniak I., *Wstępny projekt modelu struktury standardu kompetencji zawodowych*, Departament Rynku Pracy MPiPS, Warszawa-Radom 2012.

Bednarczyk H., *Raport z prac nad doskonaleniem metodologii opracowywania standardów kompetencji zawodowych, w tym z badań pilotażowych i opisem udoskonalonej metodologii*, Warszawa – Radom, 09 stycznia 2013 r.

Bednarczyk H., Woźniak I., *Efekty uczenia się w procesie pracy w systemie kwalifikacji zawodowych*, [w:] Kramek Z., Sławińska S., Symela K. (red.), *System wsparcia uczenia się pozaformalnego i nieformalnego osób o niskich kwalifikacjach*, Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2012.

Bennett J.M., Bennett M.J., *Developing intercultural sensitivity. An Integrative Approach to Global and Domestic Diversity*, [w:] Landis D., Bennett J. M., Bennett M. J. (red.), *Handbook of Intercultural Training*, Edc. 3., SAGE Publications, Inc, London, New Delhi 2003.

Białas J., Łysienia M., Witko D., Pulchny A., *Status uchodźcy i ochrona uzupełniająca w Polsce – co dalej?*, Wyd. 3., Helsińska Fundacja Praw Człowieka, Warszawa 2016.

Bogaj A., Kwiatkowski S. M. (red.), *Pedagodzy o sobie i o pedagogice*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2003.

Borden G. A., *Orientacja kulturowa, Teoria służąca rozumieniu i badaniom komunikacji międzykulturowej*, [w:] Kapciak A., Korporowicz L., Tyszka A. (red.), *Komunikacja międzykulturowa. Zderzenia i spotkania*, Wydawnictwo Instytut Kultury, Warszawa 1996.

- Boski P., *Kulturowe ramy zachowań społecznych. Podręcznik psychologii międzykulturowej*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009.
- Brzezińska A. I., Brzeziński J. M., *Skale szacunkowe w badaniach diagnostycznych*. [w:] Brzeziński J.M. (red.), *Metodologia badań społecznych. Wybór tekstów*, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2011.
- Budyta-Budzyńska M., *Socjologia narodu i konfliktów etnicznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013.
- Burszta W. J., *Od wielokulturowości do międzykulturowości z monokulturą w tle*, „Kultura Współczesna” 2008, nr 2 (56).
- Czarnecki P., *Pedagogika społeczna. Podstawowe pojęcia i definicje*, „Społeczeństwo i Edukacja - Międzynarodowe Studia Humanistyczne” 2012, nr 2.
- Czerepaniak-Walczak M., *Badanie w działaniu*, [w:] Palka S. (red.), *Podstawy metodologii badań w pedagogice*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk –Sopot 2010.
- Czerepaniak-Walczak M., *Kompetencja: słowo kluczowe czy „wytrych” w edukacji?*, „Neodidagmata” XXIV, Poznań 1999.
- Czerepaniak-Walczak M., *Między dostosowaniem a zmianą. Elementy emancypacyjnej teorii edukacji*, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 1995.
- Danilewicz W., *Społeczne konsekwencje migracji zagranicznych*, [w:] Lalak D. (red.), *Migracja Uchodźstwo Wielokulturowość*, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 2007.
- Danilewicz W., *Wspólnota rodzinna w warunkach migracji zagranicznej*, [w:] Nikitorowicz J., Muszyńska J., Sobecki M. (red.), *Wspólnoty z perspektywy edukacji międzykulturowej*, Wydawnictwo Uniwersyteckie Trans Humana, Białystok 2009.
- Danilewicz W., *Wychowawcze następstwa migracji zagranicznych rodziców*, [w:] Wilk J.(red.), *Rodzina XX wieku wobec dobra dziecka*, Katedra Pedagogiki Rodziny Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2003.
- Dąbrowska A., *Wybrane modele wsparcia społecznego dla rodzin w kryzysie. Rekomendacje dla działań pomocowych ukierunkowanych na rodziny migracyjne*, Studia nad Rodziną UKSW 2015 R. XIX nr 1 (36).

- Dąbrowska A., *Zmiany obszarów podlegających tabu we współczesnej kulturze*, „Acta Universitatis Wratislaviensis. Język a kultura” 2008, Tom 20, No 3060.
- Doroszewicz K., *Co wiemy o stereotypach społecznych?*, [w:] Stanisławiak E. (red.), *Wybrane problemy psychologii społecznej*, Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej, Warszawa 2004.
- Dudkiewicz M., *Jak nas widzą, tak nas piszą – wizerunek publiczny pracowników socjalnych*, [w:] Rymsza M. (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012.
- Duszek A., *Tekst, dyskurs, komunikacja międzykulturowa*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1998.
- Dybowska E., Wojtanowicz K., *System wspierania i formy pracy z rodziną*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie, Kraków 2013.
- Dziekońska M. (red.), *Powroty z zagranicy mieszkańców województwa podlaskiego*, Podlaskie Obserwatorium Polityki Społecznej, Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, Białystok 2012.
- Flamm F., *Sozialwesen und Sozialarbeit in der Bundesrepublik Deutschland*, Frankfurt am Main 1976.
- Frankfort-Nachmias Ch., Nachmias D., *Metody badawcze w naukach społecznych*, Wydawnictwo Zys i S-ka, Poznań 2001.
- Furmanek W., *Kompetencje - próba określenia pojęcia*, „Edukacja Ogólnotechniczna” 1997, nr 7.
- Furmanek W., *Kompetencje kluczowe. Przegląd problematyki*, [w:] Furmanek W., Ćuris M. (red.), *Kompetencje kluczowe kategorią pedagogiki. Studia porównawcze polsko-słowackie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2007.
- Gajek K., *Kompetencje międzykulturowe jako element kultury współczesnej organizacji – dylematy teorii i praktyki*, „Problemy Zarządzania” 2011, vol. 9, nr 2 (32).
- Garbusińska Z., *Rola pracy socjalnej w aktywnej integracji*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2012.
- Gast L., Bailey M., *Doskonalenie komunikacji w pracy socjalnej*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.

- Gawęcka M., *Koncepcja empowerment jako alternatywny paradygmat pracy socjalnej*, [w:] Brągiel J., Sikora P. (red.), *Praca socjalna - wielość perspektyw. Rodzina - Multikulturowość - Edukacja*, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2004.
- Giddens A., *Socjologia*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004.
- Głąbicka K., *Praca socjalna z uchodźcami, emigrantami w środowisku lokalnym*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.
- Golka M., *Imiona wielokulturowości*, Warszawskie Wydawnictwo Literackie MUZA SA, Warszawa 2010.
- Górniak J., (red.), *Kompetencje jako klucz do rozwoju Polski. Raport podsumowujący drugą edycję badań „Bilans Kapitału Ludzkiego” realizowaną w 2011 roku*, Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Uniwersytet Jagielloński, Warszawa 2012.
- Granosik M., *Praca socjalna w perspektywie interpretatywnej: teoria, diagnoza, działanie*, [w:] Skowrońska A. (red.), *Nowe ujęcia znanych problemów pomocy społecznej*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.
- Grewiński M., Krzyszkowski J. (red.), *Współczesne tendencje w pomocy społecznej i pracy socjalnej*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa 2011.
- Gruza M., Hordyjewicz T., *Klasyfikacja zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy. Tworzenie i stosowanie*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2014.
- Grzeszkiewicz-Radulska K., *Metody badań pilotażowych*, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Sociologica” 2012, nr 42.
- Gulczyńska A., Granosik M. (red.), *Empowerment w pracy socjalnej: praktyka i badania partycypacyjne*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.
- Hall E.T., *Poza kulturą*, Wyd. I, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1984.
- Hamer H., *Psychologia społeczna. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo DIFIN, Warszawa 2005.
- Henschke J. A., *Spojrzenie na andragogikę i filozofię andragogiki: zarys międzynarodowy za granicą*, „Edukacja Dorosłych” 2011, nr 1.
- Herbut R. (red.), *Leksykon Politologii*, Wydawnictwo Atlas 2, Wrocław 1995.¹
- Hofstede G., Hofstede J. G., *Kultury i Organizacje*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2007.

- Hofstede G., *Kultury i organizacje. Zaprogramowanie umysłu*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2000.
- Hofstede G., *Kultury i organizacje: zaprogramowanie umysłu*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2011.
- Izdebski H., *Samorząd terytorialny. Podstawy ustroju i działalności*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2011.
- Jacko J. F., *Komunikacja międzykulturowa w ujęciu fenomenologiczno-systemowym*, [w:] Maliszewski W., Korczyński M., Czerwiński K. (red.), *Komunikacja społeczna w i dla multikulturowości. Perspektywa edukacyjna*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2012.
- Jaskuła S., Korporowicz L., *Międzykulturowa kompetencja komunikacyjna jako transgresja*, „Pogranicze. Studia społeczne” 2013, Tom XXI.
- Jeruszka U., *Kwalifikacje zawodowe. Poglądy teoretyczne a rzeczywistość*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych. Studia i Materiały, Warszawa 2006.
- Józefczyk J., *Szanse i zagrożenia dla asystentury – refleksje praktyka*, [w:] Szpunar M. (red.), *Asystentura rodziny nowatorska metoda pomocy społecznej w Polsce*, Wydawnictwo MGT, Gdynia 2010.
- Jurek P., *Metody pomiaru kompetencji zawodowych.*, „Zeszyt informacyjno – metodyczny doradcy zawodowego” 2012, nr 54.
- Kadela K., Kowalczyk J., *Standardy pracy socjalnej. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*, Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, Warszawa 2014.
- Kamiński A., *Metoda, technika, procedura badawcza w pedagogice empirycznej*, [w:] Wroczyński R., Pilch T. (red), *Metodologia pedagogiki społecznej*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław-Warszawa-Kraków-Gdańsk 1974.
- Kamiński A., *Funkcje pedagogiki społecznej. Praca socjalna i kulturalna*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1982.

Kantowicz E., *Edukacyjne wymiary profesjonalizacji pracy socjalnej*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, Paedagogia-Psychologia” 2013, VOL. XXVI, 1–2 SECTIO J.

Kantowicz E., *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko Mazurskiego, Olsztyn 2001.

Kantowicz E., *Pedagogika (w) pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Olsztyn 2013.

Kapuściński R., *Autoportret reportera*, Społeczny Instytut Wydawniczy ZNAK, Kraków 2004.

Kawczyńska-Butrym Z., Czapka E., *Rodzinna czy instytucjonalna przestrzeń opieki nad populacją seniorów – kontekst procesów migracyjnych*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio I – Philosophy and Sociology” 2015, VOL. XL,2, SECTIO I.

Kawczyńska-Butrym Z., Kruk M., *Wsparcie społeczne dla rodzin migracyjnych w Polsce*, [w:] Taranowicz I., Grotowska S. (red.), *Rodzina wobec wyzwań współczesności. Wybrane problemy*, Oficyna Wydawnicza ARBORETUM, Wrocław 2015.

Kawczyńska-Butrym Z., *Migracje. Wybrane zagadnienia*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2009.

Kawula S., *Pedagogika społeczna i jej wyzwania na początku XXI wieku*, [w:] Marynowicz-Hetka E. (red.), *Pedagogika społeczna*, Tom II, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.

Kazimierczak M., *Empatia w strukturach organizacyjnych*, „Roczniki Psychologiczne” 2004, Tom VII, nr 2.

Kazimierska I., Lachowicz I., Piotrowska L., *Uczenie się dorosłych – cykl Kolba*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa 2014.

Każmierczak T., *Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka*, [w:] Rymsza M. (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012.

Knowles M. S., *The Growth and Development of Adult Education*, [w:] J. M. Peters and Associates, *Building an Effective adult Education Enterprise*, San Francisco 1980.

Kodeks Etyczny Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych, [w:] Kamiński T., *Etyka pracownika socjalnego*, Centrum Szkoleniowo-Wydawnicze AV, Częstochowa 2003.

Konecki K., *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000.

Kowalczyk B., Kowalczyk J., Karczewska A., *Pracownik socjalny w perspektywie zarządzającego procesem zmiany. Wykorzystanie teorii zarządzania do rozwoju kompetencji pracownika socjalnego*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.

Krasiejko J., Jaraczewska J. M., *Dialog Motywujący w teorii i praktyce. Motywowanie do zmiany w pracy socjalnej i terapii*, Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT, Toruń 2012.

Kromolicka B., *Wybrane bariery działania społecznego pracowników socjalnych*, [w:] Kantowicz E., Olubiński A. (red.), *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT, Toruń 2003.

Krüger H. H., *Metody badań w pedagogice*, przeł. D. Sztobryn, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk–Sopot 2007.

Krzyszkowski J., *Pomoc społeczna. Szkic socjologiczny*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2010.

Kubinowski D., *Jakościowe badania pedagogiczne. Filozofia – Metodyka – Ewaluacja*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2011.

Kukła D., *Pedagogika pracy w konstelacji krajowych ram kwalifikacji*, „Prace naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie, Pedagogika” 2013, Tom XXII.

Kvale S., *Prowadzenie wywiadów*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012.

Kwiatkowski S. M., *Pedagogika pracy jako subdyscyplina pedagogiczna*, [w:] Kwiatkowski S. M., Bogaj A., Baraniak B. (red.), *Pedagogika pracy*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2007.

Leenen W. R., Groß A., Grosch H., *Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit*, [w:] Auerheimer G. (red.), *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität*, Aufl. 4., Springer VS, Wiesbaden 2013.

- Łaguna M., *Szkolenia. Jak je prowadzić by...*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004.
- Łobocki M., *Metody badań pedagogicznych*, Wyd. 2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1982.
- Łobocki M., *Metody i techniki badań pedagogicznych*, Wyd. 5., Wydawnictwo IMPULS, Kraków 2006.
- Łobocki M., *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, Wydawnictwo IMPULS, Kraków 1999.
- Łotocki Ł., *Między swojskością a obcością? Imigranci z Armenii w Polsce*, Instytut Polityki Społecznej Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2008.
- Łuczyńska M., *Kliniczna praca socjalna*, [w:] Kaźmierczak T., Rymsza M. (red.), *W stronę aktywnych służb społecznych*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012.
- Łuczyńska M., *Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku*, [w:] Rymsza M. (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012.
- Łuszczuk W., *Normatywny i interpretacyjny paradygmat w badaniach pedagogicznych*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas w Sosnowcu” 2008, Seria Pedagogika, nr 3.
- Malewski M., *Dorosłość” – kłopotliwa kategoria andragogiki*, „Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja” 2013, nr 3(63).
- Malewski M., *Modele pracy edukacyjnej z ludźmi dorosłymi*, [w:] Przybylska E. (red.), *Andragogiczne wątki, poszukiwania, fascynacje*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Toruń 2001.
- Malewski M., *Modele pracy edukacyjnej z ludźmi dorosłymi*, „Edukacja Humanistyczna. Półrocznik Myśli Społeczno-Pedagogicznej” 2000, nr 2.
- Marczuk M., *Próba określenia andragogicznego modelu procesu kształcenia dorosłych*, [w:] Marczuk M. (red.), *Problemy i dylematy andragogiki*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie, Lublin-Radom 1994.

- Markowska D., *Komunikowanie międzykulturowe a wizerunek odmiennego* (materiały z 17. Międzynarodowego Sympozjum Naukowego Studentów i Młodych Pracowników Nauki), Wyższa Szkoła Inżynierska w Zielonej Górze, Zielona Góra, kwiecień 1995.
- Marynowicz – Hetka E., *Dzieci ulicy*, [w:] Lalak D., Pilch T.(red.), *Elementarne pojęcia pedagogiki społecznej i pracy socjalnej*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 1999.
- Marynowicz-Hetka E., *Modele pracy socjalnej i profesje społeczne*, [w:] Orłowska M, Malinowski L. (red.), *Praca socjalna w poszukiwaniu metod i narzędzi*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2000.
- Marynowicz-Hetka E., *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, Tom I, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.
- Matsumoto D., Juang L, *Psychologia międzykulturowa*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007.
- Mikołajewicz W., *Praca socjalna jako działanie wychowawcze*, Wydawnictwo INTERART, Warszawa 1995.
- Miller W. R., Rollnick S., *Dialog motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014.
- Mitchell Ch., *A Short Course in International Business Culture*. Novato.World Trade Press 2000.
- Morawski R., *Prometeusz w opresji? O funkcjonowaniu społecznym pracownika socjalnego*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej TWP, Warszawa 2010.
- Musioł S., Twardowska M., *Profesjonalny pracownik socjalny – profesjonalne działanie na rzecz osób wykluczonych*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2011.
- Nęcki Z., *Komunikacja międzyludzka*, Oficyna Wydawnicza Drukarnia ANTYKWA, Kraków 2000.
- Nikitorowicz J., *Edukacja regionalna i międzykulturowa*”, Wydawnictwa Akademickie i Regionalne, Warszawa 2009.

- Nikitorowicz J., Sobecki M., Danilewicz W., Muszyńska J., Misiejuk D., Bajkowski T., *Kompetencje do komunikacji międzykulturowej w aspekcie wielokulturowości regionu i procesów migracyjnych*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2013.
- Nitecki S., *Udział podmiotów niepublicznych w realizacji zadań pomocy społecznej*, [w:] „Roczniki administracji i prawa. Teoria i praktyka” ROK XII, Oficyna Wydawnicza Humanitas, Sosnowiec 2012.
- Nocuń W., Szmagański J., *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*, Biblioteka Pracownika Socjalnego, Katowice 1998.
- Nowacki T. (red.), *Leksykon pedagogiki pracy*, Instytut Technologii Eksploatacji, Radom 2004.
- Nowak S., *Metodologia badań socjologicznych*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 1965.
- Nowak S., *Metodologia badań społecznych*, Wyd. 2., Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012.
- Ociepka B., *Komunikowanie międzynarodowe*, Wydawnictwo Astrum, Wrocław 2002.
- Okoń W. (red.), *Nowy słownik pedagogiczny*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2001.
- Olech A., Łuczyńska M., *Pracownicy socjalni w Polsce – portret zbiorowy 2013*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2013.
- Oleksyn T., *Zarządzanie kompetencjami. Teoria i praktyka*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2006.
- Olesiak P., *Specyfika zarządzania zasobami ludzkimi w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej*, [w:] Przywojska J., Warwas I. (red.), *Innowacje w zarządzaniu publicznym i polityce społecznej*, Wydawnictwo Społecznej Akademii Nauk, Łódź – Warszawa 2016.
- Oleszak W., *Modele pracy edukacyjnej z ludźmi dorosłymi*, „General and Professional Education” 2011, nr 1.
- Oleszczyńska A., *Z historii pomocy społecznej oraz kształcenia pracowników socjalnych*, „Opiekun Społeczny” 1983, nr 19.

- Olubiński A., *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne. Teoria i praktyka*, Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT, Toruń 2004.
- Orczyk J., *Wokół pojęć kwalifikacji i kompetencji*, „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” 2009, nr 3 – 4.
- Palka S., *Humanistyczne podejście w badaniach pedagogicznych i praktyce pedagogicznej*, [w:] Kubinowski D., Nowak M., *Metodologia pedagogiki zorientowanej humanistycznie*, Wydawnictwo IMPULS, Kraków 2006.
- Penc J., *Komunikacja i negocjowanie w organizacji*, Wydawnictwo DIFIN, Warszawa 2010.
- Perkowska – Klejman A., *Refleksyjna praktyka jako kategoria edukacyjna*, „Pedagogika Społeczna” 2011, nr 2.
- Piekarski J., *Wprowadzenie*, [w:] Marynowicz- Hetka E., Piekarski J., Urbaniak-Zajac D. (red.), *Pedagogika społeczna i praca socjalna. Przegląd stanowisk i komentarze*, Wydawnictwo ŚLĄSK, Katowice 1998.
- Pierścieniak K., *Specyfika uczenia się dorosłych*, [w:] M. Owczarz (red.), *Poradnik edukatora*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa 2005.
- Pietrasiniński Z., *Rozwój dorosłych*, [w:] T. Wujek (red.), *Wprowadzenie do andragogiki*, Instytut Technologii Eksploatacji, Radom 1996.
- Pilch T., Bauman T., *Zasady badań pedagogicznych. Strategie ilościowe i jakościowe*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2010.
- Pilch T., *Zasady badań pedagogicznych*, Wyd. 2., Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 1998.
- Piotrowski J., *Zabezpieczenie społeczne. Problematyka i metody*”, Książka i Wiedza, Warszawa 1966.
- Pocztowski A., *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Strategie – procesy – metody*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2007.
- Podgórska-Jachnik D., *Praca socjalna z osobami z niepełnosprawnościami ich rodzinami*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.
- Półturzycki J., *Dydaktyka dorosłych*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1991.

- Przybyłowska I., *Wywiad swobodny ze standaryzowaną listą poszukiwanych informacji i możliwości jego zastosowania w badaniach socjologicznych*, „Przegląd Socjologiczny” 1978, nr XXX.
- Półturzycki J., *Dydaktyka dla nauczycieli*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 1999.
- Radlińska H., *Pedagogika społeczna*, Ossolineum, Wrocław–Warszawa–Kraków 1961.
- Ratajczak M., *Podróż ku międzykulturowości*, „Kultura – Historia – Globalizacja” 2014, nr 15.
- Rostek J., *Role i zadania grup samopomocowych w Ośrodku Pomocy Społecznej*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2005.
- Schneider H. J., *Przemoc w instytucjach*, [w:] Hołyst B. (red.), *Przemoc w życiu codziennym*, Polskie Towarzystwo Higieny Psychiczej, Agencja Wydawnicza Cinderella Books, Warszawa 1997.
- Schuetz A., *Powracający do domu*, [w:] *O wielości światów – szkice z socjologii fenomenologicznej*, Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków 2008.
- Sierpowska I., *Zakres podmiotowy prawa do świadczeń z pomocy społecznej*, „Zeszyty Naukowe Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Legnicy”, Tom 5 (2009).
- Siporin M., *Introduction to Social Work Practice*, Macmillan, New York 1975.
- Skidmore R.A., Thackeray M.G., *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, Wydawnictwo INTERART Warszawa 1996.
- Skrzypczak B., *W kierunku społecznościowej pracy socjalnej. Edukacyjno-środowiskowe determinanty interwencji publicznej*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.
- Sławiński S. (red.), *Słownik podstawowych terminów dotyczących krajowego systemu kwalifikacji*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2014.
- Sławiński S. (red.), *Słownik podstawowych terminów dotyczących krajowego systemu kwalifikacji*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2014.
- Smolińska-Theiss B., *Edukacyjny charakter pracy socjalnej. Badanie i działanie*, [w:] Mendel M., Skrzypczak B. (red.), *Praca socjalna jako edukacja ku zmianie. Od edukacji do polityki*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2013.

- Smolińska-Theiss B., *Praca socjalna w Niemczech – patchwork środowiskowych idei i działań*, [w:] Skrzypczak B. (red.), *Organizowanie społeczności lokalnej*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2011.
- Sobecki M., *Komunikacja międzykulturowa w perspektywie pedagogicznej. Studium z pogranicza polsko-litewsko-białorusko-ukraińskiego*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2016.
- Sobecki M., *Kultura symboliczna a tożsamość. Studium tożsamości kulturowej Polaków na Grodzieńszczyźnie z perspektywy edukacji międzykulturowej*, Wydawnictwo Uniwersyteckie Trans Humana, Białystok 2007.
- Sobkowiak B., *Interpersonalne i grupowe komunikowanie się w organizacji*, Wydawnictwo Forum Naukowe, Poznań-Wrocław 2005.
- Sobkowiak M., *Przemoc instytucjonalna w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej*, Publikatornia, Szczecin 2012.
- Solak A., *Nowe kompetencje pedagogiczne pracowników służb społecznych wyzwaniem zmian współczesnego świata*, „Szkoła-Zawód-Praca” 2013, nr 5/6.
- Sołtys A., Tarkowska M., *Mentoring w praktyce. Ścieżka kształcenia mentorów i peer-mentorów dla grup defaworyzowanych*, Społeczna Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania w Łodzi, Łódź 2008.
- Sośnicki K., *Teorie uczenia się a uczenie się dorosłych*, [w:] M. Żyto (red.), *Praca oświatowa z dorosłymi*, Państwowe Wydawnictwa Szkolnictwa Zawodowego, Warszawa 1960.
- Sroczyński W., *Szkice do pedagogiki środowiskowej*, Uniwersytet Przyrodniczo-Humanistyczny, Siedlce 2016.
- Sroczyński W., *Wybrane zagadnienia pedagogiki społecznej. Funkcja środowiskowa i socjalna*, Wydawnictwo Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach, Siedlce 2011.
- Stankiewicz K., Żurek A., *Międzykulturowe uczenie się na kursie języka polskiego jako obcego*, [w:] Koutny I., Nowak P. (red.), „Język. Komunikacja. Informacja” 2011, nr 6.
- Sundar P., *Multikulturalizm*, [w:] Gray M., Webb S. (red.), *Praca socjalna. Teorie i metody*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2012.

- Supińska J., *Dylematy polityki społecznej*, Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR, Warszawa 2014.
- Szarfenberg R. (red.), *Krajowy Raport Badawczy. Pomoc i integracja społeczna wobec wybranych grup – diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji*, Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, Warszawa 2011.
- Szarfenberg R., *Krytyka i afirmacja polityki społecznej*, Wyd. 2. zm. i popr., Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii PAN, Warszawa 2008.
- Szatur-Jaworska B., *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, [w:] Pilch T., Lepalczyk I. (red.), *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa 1995.
- Szczepkowski J., *Praca socjalna – Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach*, Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT, Toruń 2010.
- Szłapińska J., *Współczesny kształt pedagogiki pracy w Polsce*, „Studia Edukacyjne” 2015, nr 37, Poznań 2015.
- Szopski M., *Komunikowanie międzykulturowe*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 2005.
- Sztompka P., *Socjologia zmian społecznych*, przekł. J. Konieczny, Społeczny Instytut Wydawniczy ZNAK, Kraków 2005.
- Sztumski J., *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Wydawnictwo ŚLĄSK, Katowice 2005.
- Szumlicz J., *Pomoc społeczna w badaniach empirycznych*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 1989.
- Szumlicz J., *Pomoc społeczna w polskim systemie zabezpieczenia społecznego*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 1987.
- Szumlicz T., *Ubezpieczenie społeczne. Teoria dla praktyki*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz-Warszawa 2005.
- Szumlicz T., *Ubezpieczenie społeczne. Teoria dla praktyki*, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz-Warszawa 2005.
- Szyszka M., *Kształtowanie wizerunku instytucji pomocy społecznej w mediach*, Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa 2012.

- Świątkowski M., *Karta Praw Społecznych Rady Europy*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2006.
- Thomas A., *Interkulturelle Kompetenz – Grundlagen, Probleme und Konzepte*. Erwägen Wissen Ethik - Streitforum für Erwägungskultur 14/2003.
- Thomas A., *Psychologie interkulturellen Lernens und Handelns*, [w:] Thomas A. (red.), *Kulturvergleichende Psychologie*, Verlag für Psychologie, Göttingen 1993.
- Trawkowska D., *Działania pozorne w pomocy społecznej – przejawy – mechanizmy – skutki*, „Przegląd Socjologiczny” 2009, Tom 58, nr 1.
- Turos L., *Andragogika ogólna*, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 1999.
- Uścińska G., *Świadczenia z zabezpieczenia społecznego w regulacjach międzynarodowych i polskich*, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa 2005.
- Walczak B., *Dziecko, rodzina i szkoła wobec migracji rodzicielskich: 10 lat po akcesji do Unii Europejskiej*, Raport z Ogólnopolskich badań zrealizowanych na zlecenie Rzecznika Praw Dziecka przez Pedagogium WSNS, Warszawa 2014.
- Wasilewska-Ostrowska K., *Coaching - jako alternatywna technika pracy socjalnej*, „Praca Socjalna” 2013, nr 4.
- Weissbrot-Koziarska A., *Empowerment*, [w:] Weissbrot-Koziarska A., Sikora P. (red.), *Słownik metod, technik i form pracy socjalnej, opiekuńczej i terapeutycznej*, Tom I, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2012.
- Wiatrowski Z., *Pedagogika pracy*, [w:] *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, Tom IV, Wydawnictwo Akademickie ŻAK, Warszawa 2005.
- Wiatrowski Z., *Podstawy pedagogiki pracy*, Wyd. 4 zm., Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz 2005.
- Wierzbicka A., *Emocje. Język i skrypty kulturowe*, [w:] A. Wierzbicka, *Język – umysł – kultura*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1999.
- Williams L., Labonte R., O'Brien M., *Empowering social action through narratives of identity and culture*, „Health Promotion International”, Oxford Journal 2003, Volume 18, Issue 1.

- Wojciszke B., *Procesy oceniania ludzi*, Wydawnictwo NAKOM, Poznań 1991.
- Wolska – Prylińska D., *Projekt socjalny w kształceniu i działaniu społecznym*, Wydawnictwo ŚLĄSK, Katowice 2010.
- Woźnicki J., *Nowa dyscyplina – „nauki o polityce publicznej” usytuowana w dziedzinie nauk społecznych*, Nauka 2012, nr 1.
- Wódz K., *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo INTERART, Warszawa 1996.
- Wódz K., *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo ŚLĄSK, Katowice 1998.
- Wódz K., *Profesjonalizm jako podstawowy wyznacznik tożsamości zawodowej pracownika socjalnego*, [w:] Wódz K., Niesporek A., (red.) *Praca socjalna w Polsce, Badania, Kształcenie, Potrzeby praktyki. Materiały z VIII Zjazdu Polskiego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej w Katowicach*, Katowice 1999.
- Wódz K., *Przygotowanie projektu socjalnego. Opracowanie planu działania*, [w:] Wódz K., Kowalczyk B. (red.), *Organizowanie społeczności. Modele i strategie działania*, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014.
- Wronowski G., *Jak skutecznie napisać projekt socjalny?* Nowa edycja środków z EFS na lata 2007-2013, Wydawnictwo Verlag Dashofer, Warszawa 2008.
- Wróblewski M. (red.), *Polska mapa międzynarodowych konwencji praw człowieka*, Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa 2013.
- Wyka A., *Badacz społeczny wobec doświadczenia*, Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii Polskiej Akademii Nauk, „Warszawa 1993.
- Yan M. C., Wong Y.-L. R., *Rethinking Self-Awareness in Cultural Competence: Toward a Dialogic Self in Cross – Cultural Social Work*, „Families in Society”; Apr-Jun 2005, 86/ 2.
- Zaczyński W., *Praca badawcza nauczyciela*, Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa 1995.
- Zająchkowska M. J., *Komunikacja międzykulturowa w okręgu przygranicznym*, [w:] Łoś-Nowak T., Dudek A. (red.), *Poziomy aktywności Polski w środowisku międzynarodowym*, Seria wydawnicza PWSZ w Legnicy, Materiały konferencyjne, Legnica 2002.

Zdebska E., *Komunikacja w pracy socjalnej*, „Debata Edukacyjna. Komunikacja społeczna w edukacji” 2011, nr 4.

Żakiewicz A., *Koncepcja action research i jej znaczenie w procesach poznawania i przetwarzania rzeczywistości życia ludzkiego. Rozważania z perspektywy pedagogiki społecznej*, „Pedagogika Społeczna” 2011, nr 2.

Źródła prawne:

Europejska Karta Społeczna sporządzona w Turynie z dnia 18 października 1961 roku (Dz.U. 1999 nr 8 poz. 67).

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483 z późn. zm. i ze sprost.).

Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 9 marca 2017 roku w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2017 poz. 697).

Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 roku w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (Dz.U. 2009 nr 50 poz. 398 z późn. zm., tekst jednolity Dz.U. 2014 poz. 1786).

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej oraz Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 12 października 1993 roku w sprawie zasad i warunków podnoszenia kwalifikacji zawodowych i wykształcenia ogólnego dorosłych (Dz.U. 1993 nr 103 poz. 472).

Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 stycznia 2012 roku w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz.U. 2012 poz. 186).

Rozporządzenie Ministra Edukacji Nauki z dnia 3 lutego 2006 roku. w sprawie uzyskiwania i uzupełniania przez osoby dorosłe wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych w formach pozaszkolnych (Dz.U. 2006 nr 31 poz. 216).

Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 12 lipca 2007 roku w sprawie standardów kształcenia dla poszczególnych kierunków oraz poziomów kształcenia, a także trybu tworzenia i warunków, jakie musi spełniać uczelnia, by prowadzić studia międzykierunkowe oraz makrokierunki (Dz.U. 2007 nr 164 poz. 1166).

Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 2 listopada 2011 roku w sprawie *Krajowych Ram Kwalifikacji dla Szkolnictwa Wyższego* (Dz.U. 2011 nr 253 poz. 1520).

Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 26 września 2016 roku w sprawie *charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji uzyskiwanych w ramach szkolnictwa wyższego po uzyskaniu kwalifikacji pełnej na poziomie 4 – poziomy 6–8* (Dz. U. z dnia 30 września 2016r., poz. 1594).

Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 8 sierpnia 2011 roku w sprawie *obszarów wiedzy, dziedzin nauki i sztuki oraz dyscyplin naukowych i artystycznych* (Dz.U. 2011 nr 179 poz. 1065).

Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 26 września 2012 roku w sprawie *specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej* (Dz.U. 2012 poz. 1081).

Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 kwietnia 2012 roku w sprawie *specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny*(Dz.U. 2012 poz. 486).

Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2008 roku w sprawie *specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego realizowanej w szkołach wyższych*(Dz. U. z 2008 roku nr 27, poz. 158).

Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 września 2016 roku w sprawie *kolegów pracowników służb społecznych* (Dz.U. 2016 poz. 1543).

Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 8 listopada 2010 roku w sprawie *wzoru kontraktu socjalnego* (Dz.U. 2010 nr 218 poz. 1439).

Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 sierpnia 2016 roku w sprawie *rodzinnego wywiadu środowiskowego* (Dz.U. 2016, poz. 1406).

Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2016 roku w sprawie *superwizji pracy socjalnej* (Dz.U. 2016 poz. 2087).

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 14 lipca 2015 roku. w sprawie *weryfikowanych kryteriów dochodowych oraz kwot świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej* (Dz.U. 2015 poz. 1058).

Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 roku o *promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy* (Dz.U. 2017 poz. 1065, tekst ujednolicony).

Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o *pomocy społecznej* (Dz.U. 2004 nr 64 poz. 593 z późn. zm.).

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 roku *zmianie ustawy o pomocy społecznej* (Dz.U. 2015 poz. 1310).

Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 roku o *zatrudnieniu socjalnym* (Dz.U. 2016 poz. 1828 tekst ujednolicony).

Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 roku *Kodeks postępowania administracyjnego*, (Dz.U. 1960 nr 30 poz. 168, tekst ujednolicony).

Ustawa z dnia 18 marca 2011 roku o *zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych* (Dz.U. 2011 nr 81 poz. 440).

Ustawa z dnia 23 czerwca 2016 r. o zmianie ustawy – *Prawo o szkolnictwie wyższym oraz niektórych innych ustaw* (Dz. U. poz. 1311).

Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o *rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* (Dz.U. 1997 nr 123 poz. 776 z późn. zm.).

Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o *przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie* (Dz. U. nr 180, poz. 1493, z późn. zm.).

Ustawa z dnia 29 lipca 2005 roku o *przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie* (Dz.U. 2015 poz. 1390 tekst ujednolicony).

Ustawa z dnia 25 lutego 1964 roku *Kodeks rodzinny i opiekuńczy* (Dz.U. 1964 nr 9, poz.59, tekst ujednolicony).

Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 roku o *udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej* (Dz.U. 2003 nr 128 poz. 1176, z późn. zm.).

Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o *pomocy społecznej* (Dz.U. 2004 nr 64 poz. 593 z późn. zm.).

Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. - *Kodeks karny* (Dz.U. 1997 nr 88 poz. 553 z późn. zm.).

Ustawa z dnia 29 listopada 1990 roku o *pomocy społecznej* (Dz.U. 1990 nr 87 poz. 506 z późn. zm.).

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku *o ochronie danych osobowych* (Dz. U. 2016 poz. 922).

Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2016 poz. 575, tekst ujednolicony).

Zarządzenie Ministra Oświaty z 4 listopada 1966 roku w sprawie zmiany nomenklatury zawodów i specjalności do których przygotowują szkoły zawodowe (Dz. Urz. Min. Oświaty z 1966r., nr 16 poz. 193).

Publikacje i źródła internetowe:

Analiza potrzeb szkoleniowych zgłoszonych przez jednostki pomocy społecznej w województwie podlaskim na rok 2011, ROPS w Białymstoku, Białystok 2011, http://www.rops-bialystok.pl/downloads/potrzeby_szkoleniowe_2011.pdf, [09.05.2015]

Analiza potrzeb szkoleniowych zgłoszonych przez jednostki pomocy społecznej w województwie podlaskim na rok 2012, ROPS w Białymstoku, Białystok 2012, <http://www.rops-bialystok.pl/downloads/raport-analiza.pdf>, [09.05.2015]

Analiza potrzeb szkoleniowych zgłoszonych przez jednostki pomocy społecznej w województwie podlaskim na rok 2013, ROPS w Białymstoku, Białystok 2012/2013 <http://www.rops-bialystok.pl/wwwois/wp-content/uploads/2013/02/Raport-potrzeby-szkoleniowe-na-2013r.pdf>, [09.05.2015]

Analiza potrzeb szkoleniowych zgłoszonych przez jednostki pomocy społecznej w województwie podlaskim na rok 2014, ROPS w Białymstoku, Białystok 2014, <http://www.rops-bialystok.pl/wwwois/wp-content/uploads/2014/04/analiza-potrzeb-szkoleniowych-2014-9.pdf>, [09.05.2015]

Analiza potrzeb szkoleniowych zgłoszonych przez jednostki pomocy społecznej w województwie podlaskim na rok 2015, ROPS w Białymstoku, Białystok 2014, <http://www.rops-bialystok.pl/wwwois/wp-content/uploads/2014/11/nowy2.pdf>, [09.05.2015]

Baza standardów kompetencji/kwalifikacji zawodowych i modułowych programów szkoleń, <http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/bazy-standardow-kompetencji-kwalifikacji-zawodowych-i-modulowych-programow-szkolen>, [11.09.2017]

Baza Usług Rozwojowych, <http://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/informacje-o-portalu/46-informacje-o-portalu> [11.09.2017]

Beneficjenci środowiskowej pomocy społecznej w 2015 roku, GUS, Warszawa, 15.12.2016; <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/warunki-zycia/ubostwo-pomoc-spoeczna/beneficjenci-srodowiskowej-pomocy-spoecznej-w-2015-roku,6,7.html>, [08.07.2017]

Budzyński M., *Tutoring wychowawczo-rozwojowy jako metoda pracy wykorzystująca „relacje wzajemnie uczące” w środowisku*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, System ewaluacji Oświaty, Nadzór Pedagogiczny, <http://www.npseo.pl/data/documents/4/330/330.pdf> , [03.08.2017]

Cultural Competence and Social Diversity, [w:] *Code of Ethics* of the National Association of Social Workers, Approved by the 1996 NASW Delegate Assembly and revised by the 2008 NASW Delegate Assembly, <http://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp> [14.05.2015]

Cyganie/Romowie w Polsce i w Europie: wybrane problemy historii i współczesności, Opracowania tematyczne, OT- 603, Kancelaria Sejmu, Biuro Analiz i Dokumentacji, Zespół Analiz i Opracowań Tematycznych, Czerwiec 2011, <http://www.senat.gov.pl/gfx/senat/pl/senatopracowania/5/plik/ot-603.pdf>, [18.08.2017]

Globalna Definicja Pracy Socjalnej, http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_102423-10.pdf, [14.11.2015]

http://wpis.irss.pl/wp-content/uploads/2014/02/nowa_definicja_pracy_socjalnej.pdf, [14.11.2015]

<http://psz.praca.gov.pl/-/176380-rozwijanie-zbioru-krajowych-standardow-kompetencji-zawodowych-wymaganych-przez-pracodawcow-projekt-b2-2->, [23.12.2016];

<http://atrakcjepodlasia.pl/kalendarz-impiez/>, [20.07.2017]

<http://bialystok.jewish.org.pl/page2.html>, [20.07.2017]

<http://fakty.ngo.pl/trzeci-sekto> [11.09.2017];

<http://www.lomza.pl/index.php?wiad=7223> [11.09.2017]

<http://www.mpips.gov.pl/aktualnosci-wszystkie/inne/art,6593,ruszyly-szkolenia-ze-standardow-uslug-pomocy-i-integracji-spolecznej.html>, [11.11.2015].

http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Standardy_pracy_socjalnej_www.pdf, [17.11.2015]

<http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/index.php?id=123&m=43> [13.04.2016]

<http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/index.php?id=98&m=37> [13.04.2016]

<https://www.wrotapodlasia.pl/pl/turystyka/kalendarzimpreszturystycznych/kalendarz-impreszturystycznych.html>, [20.07.2017]

Ignasiak, E. Olber, M. Maciejewska – Dłubała, M. Kubiak – Horniatko, *Narzędzia pracy socjalnej*, <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/?id=121&m=40>, [13.04.2016]

IV Raport dotyczący sytuacji mniejszości narodowych i etnicznych oraz języka regionalnego w Rzeczypospolitej Polskiej – 2013, Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji, Departament Wyznań Religijnych oraz Mniejszości Narodowych i Etnicznych, Warszawa 2013,
<http://mniejszosci.narodowe.mac.gov.pl/mne/prawo/ustawa-o-mniejszosciac/raporty-ustawowe/7540,IV-Raport-dotyczacy-sytuacji-mniejszosci-narodowych-i-etnicznych-oraz-jezyka-reg.html>, [25.10.2015]

Kaczmarek G., Karlińska B., Kruczek A., Płatek I., Polak M., Sobkowiak M., *Standard pracy socjalnej z osobą z niepełnosprawnością i jej rodziną z uwzględnieniem osób z zaburzeniami psychicznymi*, Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/SPS_ON2601.pdf, [01.04.2015]

Kadela K., *Instytucje pomocy społecznej. Szanse i kierunki rozwoju, standardy w pomocy*, Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych, Warszawa 2010, <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Instytucja%20pomocy%20spolecznej.pdf>, [17.11.2014]

Kartuzy GOPS skontroluje pracowników po pełnym zarzutów liście mieszkańca, <http://expresskaszubski.pl/aktualnosci/2017/02/kartuzy-po-pelnym-zarzutow-liscie-mieszkanca-gops-skontroluje-pracownikow-socjalnych>, [15.06.2017]

Kawczyńska-Butrym Z., Czapka E., Butrym M., *Opieka nad pokoleniem rodziców w procesie migracji. Na podstawie badań polskich migrantek w Norwegii oraz pracowników socjalnych i księży w kraju*, *Opuscula Sociologica* 2016, nr 3,

http://opuscula.whus.pl/wp-content/uploads/2017/04/21_PDFsam_Opuscula_Sociologica_3_2016.pdf, [10.04.2017]

Komu i jak pomagać ? Pomoc społeczna w opinii Polaków, (komunikat z badań bs/140/2008). http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2008/K_140_08.PDF, [09.09.2016]

Konkurs nr POWR. 02.05.00-IP.03-00-005/16

http://www.kapitalludzki.gov.pl/gfx/kapitalludzki/userfiles/99/regulamin_ops_08.02.2016.pdf [13.04.2016]

Konwencja nr 102 Międzynarodowej Organizacji Pracy dotycząca minimalnych norm zabezpieczenia społecznego, <http://www.mop.pl/doc/html/konwencje/k102.html>, [13.04.2016]

Kotas M., *Kluczowe czynniki sukcesu ośrodków pomocy społecznej*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej 2014, nr 74, <http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.baztech-cf8e57d4-a597-4a66-819f-26522e8606c3>, [03.04.2016]

Krajowy Rejestr Urzędowy Podmiotów Gospodarki Narodowej (REGON), Główny Urząd Statystyczny, <http://bip.stat.gov.pl/dzialalnosc-statystyki-publicznej/rejestr-regon/>, [11.09.2017]

Kurowski P., *Rola i funkcje minimum egzystencji i minimum socjalnego*, Skrót referatu wygłoszonego na seminarium zorganizowanym w dniu 10 grudnia 2002 roku przez Instytut Pracy i Spraw Socjalnych oraz Komisję Polityki Społecznej i Rodziny Sejmu RP pt. *Kategorie i instrumenty interwencji państwa w sytuacji ubóstwa. Czym jest minimum socjalne?* <https://www.ipiss.com.pl/?zaklady=minimum-socjalne-oraz-minimum-egzystencji> [04.04.2016]

Kwalifikacje pracowników socjalnych wskazane ustawą z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (tekst jedn. Dz.U. z dnia 30 stycznia 2015 r., poz. 163, z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 16 lutego 2007r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz. U. Nr 48, poz. 320), Wyjaśnienia MPiPS, <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/interpretacje-wybranych-przepisow/kwalifikacje-pracownika-socjalnego/> [16.04.2016]

Łomża pozbyła się ośrodka dla uchodźców, <http://www.tvp.info/3126780/polska/lomza-pozbyla-sie-osrodka-dla-uchodzcow/>, [16.03.2016]

Łomżyński informator kulturalny 2017, <http://www.rok.4lomza.pl/index.php?wiad=774>, [20.07.2017]

Marsz Żołnierzy Wyklętych w Hajnówce. Na trasie kontrmanifestacja, <http://www.polsatnews.pl/wiadomosc/2017-02-26/marsz-zolnierzy-wykletych-w-hajnowce-na-trasie-kontrmanifestacje/>, [17.07.2017]

Migracje zagraniczne ludności. Narodowy Spis Powszechny Ludności i Mieszkań 2011, GUS, opub. 28.10.2013 r., <https://stat.gov.pl/spisy-powszechne/nsp-2011/nsp-2011-wyniki/migracje-zagraniczne-ludnosci-nsp-2011,13,1.html>, [13.08.2015]

MSWiA chce, by większość uchodźców została przyjęta do Polski w 2017 r., PAP, <http://www.pap.pl/kraje-swiata/afryka/news,453164,mswia-chce-by-wiekszosc-uchodzcow-zostala-przyjeta-do-polski-w-2017-r.html>, [08.01.2016]

Nad Buhom i Narwoju – dwumiesięcznik wydawany w języku ukraińskim i polskim. przez Związek Ukraińców Podlasia od 1991 roku (wersja internetowa od 1999 roku) w Bielsku Podlaskim, http://nadbuhom.pl/page_redakcija.html, [13.02.2016]

Narodowcy przejdą przez Hajnówkę? "To prowokacja" <http://www.fakt.pl/wydarzenia/polityka/narodowcy-chca-uczyc-pamiec-romualda-rajsa/8tz9h7n>, [17.07.2017]

Narodowcy wpłynęli na tradycję. Zmiana godziny nabożeństwa, <http://www.fakt.pl/wydarzenia/polska/bialystok/hajnowka-przez-marsz-narodowcow-zmieniono-godzine-mszy/16ffkl1>, [17.07.2017]

Niwa (Hiba) – tygodnik mniejszości białoruskiej w Polsce wydawany w języku białoruskim w Białymstoku, <http://niva.bialystok.pl/>, [13.02.2016]

Nowe metody wykorzystywane w pracy socjalnej (coaching, mentoring, tutoring), <http://www.mcps-efs.pl/pl/a/Nowe-metody-wykorzystywane-w-pracy-socjalnej-coaching-mentoring-tutoring-wrzesien>, [03.08.2017]

Ocena Zasobów Pomocy Społecznej w województwie podlaskim w 2013 roku, Regionalny Ośrodek Pomocy Społecznej w Białymstoku, Białystok 2014, http://www.rops-bialystok.pl/wwwois/wp-content/uploads/2014/06/Raport-OZPS-za-2013_26.05.2014.pdf [06.03.2016]

Ocena Zasobów Pomocy Społecznej w Województwie Podlaskim w 2014 roku, Regionalny Ośrodek Pomocy Społecznej w Białymstoku, Białystok 2015,

<http://www.rops-bialystok.pl/rops/wp-content/uploads/2015/06/raport-OZPS-2014.pdf>.
[13.02.2016]

Ocena Zasobów Pomocy Społecznej w województwie podlaskim za 2015 rok. Monitoring realizacji Strategii Polityki Społecznej Województwa Podlaskiego do roku 2020 za rok 2015. ROPS w Białymstoku, Białystok 2016, <http://www.rops-bialystok.pl/rops/wp-content/uploads/2016/06/Raport.pdf>, [08.07.2017]

Odpowiedź do Komisji Europejskiej: Polska przeciw mechanizmowi relokacji,
<https://mswia.gov.pl/pl/tagi/1293,Uchodzcy.html>, [02.11.2017]

Odpowiedź Podsekretarza Stanu MPiPS E. Seredyn z dnia 08 kwietnia 2014 r. skierowana do Marszałka Senatu RP,
http://www.senat.gov.pl/gfx/senat/userfiles/_public/k8/dokumenty/stenogram/oswiadczenia/knosala/5003o.pdf, [11.09.2017]

Opieka społeczna mniej opiekuńcza niż sąsiadka,
<http://www.gazetawroclawska.pl/artykul/407423,opieka-spoeczna-mniej-opiekuncza-niz-sasiadka,id,t.html>; [15.06.2017]

Opinie o pomocy społecznej (komunikat z badań CBOS bs/26/26/98),
http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/1998/K_026_98.PDF, [09.09.2016]

Opinie o pomocy społecznej ze środków publicznych (komunikat z badań bs/136/2004),
http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2004/K_136_04.PDF, [09.09.2016]

Opis i standard kwalifikacji dla zawodu: pracownik socjalny, Warszawa 2000, [w:] *Baza standardów kwalifikacji zawodowych* <http://www.kwalifikacje.praca.gov.pl/>,
[23.12.2016]

Orpik E., *Czy na pewno pomoc? (społeczna)*,
http://www.frs.pl/docs/pomoc_spoeczna.pdf, [07.07.2017]

Plan studiów, kierunek :praca socjalna, studia II stopnia, Uniwersytet w Białymstoku, Wydział Pedagogiki i Psychologii,
http://pedagogika.uwb.edu.pl/files/file/PDF/plany_studiow/Praca%20socjalna/II%20st/stacjonarne/plan%20studiow_stacjonarnych_PRACA_SOCJALNA_II_stopnia_2017-18.pdf, [15.11.2017]

Plany studiów obowiązujące w roku akademickim 2017/2018. Kierunek : praca socjalna, studia I stopnia, Państwowa Wyższa Szkoła Informatyki i Przedsiębiorczości w Łomży,

Instytut Społeczno – Humanistyczny, https://www.pwsip.edu.pl/wnsh/images/programy-i-plany-studiow/praca-socjalna/Praca_socjalna_plany_studi%C3%B3w_2014-2017.pdf], [15.11.2017]

Pomoc społeczna dla uchodźców, Jednostka kontrolująca: Delegatura NIK w Białymstoku, <https://www.nik.gov.pl/kontrola/P/14/049/LBI/>, [11.01.2016]

Pomoc społeczna dla uchodźców, Informacja o wynikach kontroli NIK z dnia 27.10.2015r., [03.02.2016]

Pomoc społeczna dla uchodźców. Informacja o wynikach kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, Warszawa 27.10.2015r., <https://www.nik.gov.pl/plik/id,10216,vp,12539.pdf>, [03.02.2016]

Praca socjalna, program kształcenia na studiach I stopnia, Uniwersytet im. Kardynała Wyszyńskiego, Instytut Socjologii, <http://www.is.wnhis.uksw.edu.pl/sites/default/files/PRACA%20SOCJALNA%20program.pdf>, [15.11.2017]

Praca socjalna. Plan studiów – studia stacjonarne, profil praktyczny, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Tarnowie, Instytut Administracyjno – Ekonomiczny, https://pwszta.edu.pl/wp-content/uploads/2017/06/1.4.a-i-1.6.-a.-plan-studiow-praca-socjalna_stacjonarne_profil-praktyczny.pdf, [15.11.2017]

Prestiż zawodów (komunikat z badań CBOS BS/164/2013), http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2013/K_164_13.PDF, [09.09.2016]

Program studiów na kierunku praca socjalna - II stopnia, studia stacjonarne, Uniwersytet im. Mikołaja Kopernika w Toruniu, Wydział Nauk Pedagogicznych, http://www.pedagogika.umk.pl/dokumenty/2016-17/programy_studiow/16-17_praca_socjalna_Ist.stacj..pdf, [15.11.2017]

Program studiów na kierunku praca socjalna - I stopnia, studia stacjonarne, Uniwersytet im. Mikołaja Kopernika w Toruniu, Wydział Nauk Pedagogicznych, http://www.pedagogika.umk.pl/dokumenty/2016-17/programy_studiow/16-17_praca_socjalna_Ist.-stacjonarne.pdf; [15.11.2017]

Program studiów na kierunku praca socjalna – I stopnia, studia stacjonarne, Uniwersytet w Białymstoku, Wydział Pedagogiki i Psychologii,

http://pedagogika.uwb.edu.pl/files/file/PDF/programy_studiow/stacjonarne/I_stopien/program%20studiow_cz.A_Praca_socjalna_I_st_2017-18%20PS_S1.pdf, [15.11.2017]

Program studiów na kierunku praca socjalna I stopnia, Uniwersytet Warszawski, Wydział Stosowanych Nauk Społecznych i Resocjalizacji, Instytut Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji, <http://www.ipsir.uw.edu.pl/studia-i-i-ii-stopnia/praca-socjalna/stacjonarne--program-od-x-2017>, [15.11.2017]

Prowokacja nacjonalistów. Narasta konflikt wokół marszu w Hajnówce, <http://bialystok.wyborcza.pl/bialystok/7,35241,21372777,prowokacja-nacjonalistow-narasta-konflikt-wokol-marszu-w-hajnowce.html> , [17.07.2017]

Przewodnik po zawodach, <https://doradca.praca.gov.pl/d2k5/zawody>, [23.12.2016]

Przynależność narodowo-etniczna ludności – wyniki spisu ludności i mieszkań 2011, Departament Badań Demograficznych i Rynku Pracy GUS, notatka informacyjna, materiał na konferencję prasową w dniu 29.01.2013 r., http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/Przynaleznosc_narodowo-etniczna_w_2011_NSP.pdf, [12.10.2015]

Raport końcowy. Przeprowadzenie badania potrzeb szkoleniowych” w ramach projektu „Podnoszenie kwalifikacji pracowników pomocy i integracji społecznej”, Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa, marzec 2013, <http://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/ksztalcenie-i-doskonalenie-zawodowe-pracownikow-sluzb-spoecznych/produkty-wypracowane-w-ramach-dzialan-12-pokl-dotyczace-ksztalcenia-i-doskonalenia-zawodowego-kadr-pomocy-spoecznej/>, [24.04.2016]

Regulamin konkursu nr POWR.02.05.00-IP.03-00-005/16 Wdrożenie usprawnień organizacyjnych w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej przez nakierowanie działań na poprawę obsługi klienta, http://www.kapitalludzki.gov.pl/gfx/kapitalludzki/userfiles/99/regulamin_ops_08.02.2016.pdf [13.04.2016]

Rejestr wydanych certyfikatów superwizora pracy socjalnej, <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/ksztalcenie-i-doskonalenie-zawodowe-pracownikow-sluzb-spoecznych/superwizja-pracy-socjalnej/>, [23.01.2018]

Rejestr Instytucji Szkoleniowych (RIS),

<http://stor.praca.gov.pl/porta1/#/ris/wyszukiwarkaSzkolen>, [23.12.2016]

Rynek Usług Szkoleniowych (PKD 85.59), Monitoring Branżowy. Analizy Sektorowe,

Departament Analiz Ekonomicznych PKO BP, Zespół Analiz Sektorowych,

http://www.pkobp.pl/media_files/6df66082-489e-441f-9413-f66a726c945b.pdf,

[11.09.2017]

Słownik pojęć szkoleniowych, Polska Izba Firm Szkoleniowych,

<http://www.pifs.org.pl/slownikpojecz/20/1.html>; [05.08.2017]

Sprawozdania Polski z wykonywania Europejskiej Karty Społecznej,

<http://www.mpips.gov.pl/spoleczne-prawa-czlowieka/rada-europy-europejska-karta-spoleczna/sprawozdania-polski-z-wykonywania-europejskiej-karty-spolecznej/>,

[04.04.2016]

Sprawozdanie MPiPS-03 za 2014 r.; [https://www.mpips.gov.pl/pomoc-](https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spolecznej/statystyka-za-rok-2014-a/)

[spoleczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spolecznej/statystyka-za-rok-2014-a/](https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spolecznej/statystyka-za-rok-2014-a/)

[13.02.2016]

Sprawozdanie MPiPS-03-R za I-XII 2015 r., Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki

Społecznej. Departament Pomocy i Integracji Społecznej,

[https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-](https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spolecznej/statystyka-za-rok-2015/#akapit3)

[spolecznej/statystyka-za-rok-2015/#akapit3](https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoleczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spolecznej/statystyka-za-rok-2015/#akapit3), [08.07.2017]

Strategia Polityki Społecznej Województwa Podlaskiego do roku 2020, ROPS w

Białymstoku, Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr XLV/534/14 Sejmiku Województwa

Podlaskiego z dnia 6 listopada 2014r., [http://www.rops-bialystok.pl/rops/wp-](http://www.rops-bialystok.pl/rops/wp-content/uploads/2014/11/Strategia-Polityki-Spo%C5%82ecznej-Wojew%C3%B3dztwa-Podlaskiego-do-roku-20201.pdf)

[content/uploads/2014/11/Strategia-Polityki-Spo%C5%82ecznej-Wojew%C3%B3dztwa-](http://www.rops-bialystok.pl/rops/wp-content/uploads/2014/11/Strategia-Polityki-Spo%C5%82ecznej-Wojew%C3%B3dztwa-Podlaskiego-do-roku-20201.pdf)

[Podlaskiego-do-roku-20201.pdf](http://www.rops-bialystok.pl/rops/wp-content/uploads/2014/11/Strategia-Polityki-Spo%C5%82ecznej-Wojew%C3%B3dztwa-Podlaskiego-do-roku-20201.pdf), [15.01.2016]

Struktura narodowo – etniczna, językowa i wyznaniowa ludności Polski. Narodowy Spis

Powszechny Ludności i Mieszkań w Polsce w 2011 roku, GUS, Warszawa 2015,

[https://stat.gov.pl/spisy-powszechne/nsp-2011/nsp-2011-wyniki/struktura-narodowo-](https://stat.gov.pl/spisy-powszechne/nsp-2011/nsp-2011-wyniki/struktura-narodowo-etniczna-jezykowa-i-wyznaniowa-ludnosci-polski-nsp-2011,22,1.html)

[etniczna-jezykowa-i-wyznaniowa-ludnosci-polski-nsp-2011,22,1.html](https://stat.gov.pl/spisy-powszechne/nsp-2011/nsp-2011-wyniki/struktura-narodowo-etniczna-jezykowa-i-wyznaniowa-ludnosci-polski-nsp-2011,22,1.html), [18.03.2016].

Szarfenberg R., *Przewodnik po europejskiej polityce społecznej*, Wspólnota Robocza

Organizacji Związków Socjalnych, Warszawa 2009,

http://www.eapn.org.pl/publication/files/Przewodnik_po_europejskiej_polityce_spoecznej.pdf; [13.04.2016]

Szarfenberg R., *Rozdzielenie postępowań administracyjnych od pracy socjalnej – przegląd zagadnień*, <http://rszarf.ips.uw.edu.pl/pdf/rozdzielenieRSz.pdf>, [13.04.2016]

Szkolenia dla pracowników socjalnych jednostek pomocy społecznej z terenu województwa podlaskiego „Nowatorskie metody pracy socjalnej z rodziną – Dialog Motywujący jako metoda motywowania do zmiany” – 18 i 20 października oraz 6 i 15 listopada 2017 r., <http://www.rops-bialystok.pl/rops/?p=12806>, [02.10.2017]

Szumlicz T., *Zabezpieczenie społeczne... 50 lat później*, http://www.zus.pl/documents/10182/623217/3_Tadeusz+Szumlicz/9842751f-8f64-48b3-87cf-c582b99c1bf6, [16.04.2016]

Ścierańska M., *Przemoc w pomocy społecznej*, http://www.frs.pl/docs/pwp_przemoc_w_pomocy_spoecznej_-_maria_scieranska.pdf, [15.08.2017]

Terapia skoncentrowana na rozwiązaniach – kurs podstawowy oraz kurs zaawansowany z opieką superwizyjną (TSR), http://rops-katowice.pl/dopobrania/szkolenia/2014.01.27_tsr_2.pdf, [03.08.2017]

Trzeci sektor w Polsce. Stowarzyszenia, fundacje, społeczne podmioty wyznaniowe, organizacje samorządu zawodowego, Gospodarczego i pracodawców w 2012 r., Raport GUS, Warszawa 2014, https://stat.gov.pl/files/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/5490/1/3/1/gs_stow_fund_i_spol_podm_wyz_2012.pdf, [11.09.2017]

Wójcik A., *Dystans społeczny wobec mniejszości etnicznych i jego przyczyny*, [w:] *Uprzedzenia etniczne w Polsce. Raport z ogólnopolskiego sondażu Polish Prejudice Survey 2009*, Centrum Badań nad Uprzedzeniami, Wydział Psychologii Uniwersytet Warszawski, Warszawa 2009, http://cbu.psychologia.pl/uploads/aktualnosci/raport_PPS_final.pdf, [10.01.2016]

Wyjaśnienia Departamentu Pomocy i Integracji Społecznej w zakresie wsparcia procesu integracji społecznej cudzoziemców, <https://www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/integracja-cudzoziemcow/wyjasnienia-departamentu-pomocy-i-integracji->

spolecznej-w-zakresie-wsparcia-procesu-integracji-spolecznej-cudzoziemcow/,
[15.01.2016]

Wystąpienie pokontrolne Wiceprezesa Najwyższej Izby Kontroli W. Kutły z dnia 28.12.2016r (nr i tytuł kontroli: P/16/036 - Polityka imigracyjna państwa),
<https://www.mpips.gov.pl/download/gfx/mpips/pl/defaultopisy/9748/8/1/Wystapienie%20pokontrolne%20NIK%20z%2027.12.2016%20r..pdf>. [13.01.2017]

Wyznania religijne w Polsce 2012 -2014. GUS, Warszawa 2016,
<http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/inne-opracowania/wyznania-religijne/wyznania-religijne-w-polsce-20122014,5,1.html>, [20.02.2016]

Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2006 roku. w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie 2006/962/WE, Dz.U. UE,
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/pl/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006H0962>,
[16.04.2016]

Zaproszenie na kursy „Terapia Skoncentrowana na Rozwiązaniach I Stopnia”, „Socjoterapia”, <http://www.rops-bialystok.pl/projekt2014/?p=196>, [03.08.2017]

Spis tabel

Tabela 1. Standardy pracy socjalnej - etapy metodycznego postępowania w pracy socjalnej i narzędzia ogólne pracy socjalnej.....	46
Tabela 2. Przyczyny korzystania z pomocy społecznej.....	61
Tabela 3. Struktura zatrudnienia w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej (JOPS).....	76
Tabela 4. Zmienne i wskaźniki zmiennych.....	126
Tabela 5. Struktura badanych według powiatu zamieszkania i miejsca pracy.....	154
Tabela 6. Struktura badanych według zróżnicowania powiatu zamieszkania/pracy.....	154
Tabela 7. Struktura badanych pracowników socjalnych i kadry zarządzającej według wieku.....	162
Tabela 8. Doświadczenie zawodowe kadry pomocy społecznej.....	164
Tabela 9. Doświadczenie zawodowe badanych na stanowisku pracownika socjalnego...	165
Tabela 10. Deklarowane przez badanych doświadczenie zawodowe badanych w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo.....	167
Tabela 11. Tożsamość społeczno – kulturowa badanych według deklarowanych identyfikacji.....	171
Tabela 12. Dystans społeczny badanych wobec wybranych kategorii „Innych”.....	184
Tabela 13. Reakcje badanych na eksponowane stwierdzenia - wrażliwość badanych na odmienność kulturową.....	196
Tabela 14. Skojarzenia badanych z atrybutami kulturowymi - wartości średnie.....	200
Tabela 15. Samoocena postawy wobec odmienności kulturowej u badanych – wartości średnie.....	203
Tabela 16. Kompetencje do komunikacji międzykulturowej badanych.....	205
Tabela 17. Kompetencje a doświadczenia migracyjne pracowników socjalnych.....	221

Spis wykresów

Wykres 1. Struktura badanych z uwzględnieniem zajmowanego stanowiska w JOPS.....	152
Wykres 2. Badani według kategorii jednostki organizacyjnej pomocy społecznej (JOPS)	153
Wykres 3. Struktura badanych według kryterium: lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców	155
Wykres 4. Struktura badanych według kryterium: zróżnicowanie kulturowe powiatu.....	156
Wykres 5. Struktura badanych według płci.....	157
Wykres 6. Struktura badanych według wykształcenia.....	158
Wykres 7. Struktura badanych według kryterium ukończenia studiów podyplomowych...	158
Wykres 8. Struktura badanych według kryterium posiadania dyplomu specjalizacji.....	160
Wykres 9. Doskonalenie zawodowe badanych.....	161
Wykres 10. Kierunki doskonalenia zawodowego kadry pomocy społecznej.....	162
Wykres 11. Struktura badanych według wieku.....	163
Wykres 12. Doświadczenie zawodowe badanych (staż pracy).....	163
Wykres 13. Staż pracy badanych w pomocy społecznej.....	164
Wykres 14. Osoby/grupy postrzegane przez badanych jako odmienne kulturowe.....	166
Wykres 15. Osoby/grupy odmienne kulturowo, z którymi prowadzona jest praca socjalna - według deklaracji badanych.....	167
Wykres 16. Wyjazdy zagraniczne badanych.....	168
Wykres 17. Wyjazdy zagraniczne badanych według kryterium celu wyjazdu.....	169
Wykres 18. Deklaracje religijno-wyznaniowe badanych.....	171
Wykres 19. Tożsamość społeczno kulturowa badanych - profil identyfikacyjny.....	173
Wykres 20. Świadomość badanych oddziaływania kultury na procesy poznawcze i działanie człowieka.....	174
Wykres 21. Świadomość pracowników socjalnych oddziaływania kultury na procesy poznawcze, postawy i działanie człowieka jako jednostki i członka grupy na podstawie deklaracji badanych.....	177
Wykres 22. Świadomość oddziaływania kultury na procesy poznawcze, postawy i działanie człowieka, jako jednostki i członka grupy - pracownicy socjalni.....	177
Wykres 23. Świadomość wpływu kultury na myślenie, postawy i działanie człowieka jako jednostki i członka grupy - kadra zarządzająca JOPS.....	178
Wykres 24. Źródła poznawania <i>Innych</i> według oceny badanych (wartości średnie).....	179
Wykres 25. Czynniki kształtujące postawę badanych wobec cudzoziemców.....	181

Wykres 26. Poziom gotowości badanych do nawiązania kontaktu i relacji interpersonalnych (Liczba osób w poszczególnych przedziałach stenowych)	185
Wykres 27. Poziom gotowości badanych do nawiązania kontaktu i relacji interpersonalnych.....	186
Wykres 28. Reakcje badanych na odmiennność kulturową – wartości średnie.....	190
Wykres 29. Reakcje badanych na odmiennność kulturową.....	192
Wykres 30. Afektywny wymiar stereotypów – reakcje emocjonalne badanych na eksponowane zbiorowości narodowe, etniczne, religijne.....	194
Wykres 31. Poziom wrażliwości pracowników socjalnych na odmiennność kulturową osób korzystających z pomocy społecznej.....	195
Wykres 32. Uogólnione kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej.....	204
Wykres 33. Zróżnicowanie kompetencji do komunikacji międzykulturowej wg miejsca zamieszkania /pracy badanych.....	207
Wykres 34. Zróżnicowanie kompetencji do komunikacji międzykulturowej wg miejsca zamieszkania/pracy badanych (bez powiatów, w których zlokalizowano ośrodki dla uchodźców).....	208
Wykres 35. Zróżnicowanie kompetencji pracowników socjalnych do komunikacji międzykulturowej wg kryterium lokalizacja ośrodka dla cudzoziemców....	209
Wykres 36. Zróżnicowanie kompetencji pracowników socjalnych do komunikacji międzykulturowej według kryterium tożsamość społeczno –kulturowa.....	211
Wykres 37. Zróżnicowanie kompetencji do komunikacji międzykulturowej według kryterium: poziom wykształcenia badanych.....	213
Wykres 38. Zróżnicowanie kompetencji według kryterium poziom wykształcenia pracowników socjalnych.....	214
Wykres 39. Zróżnicowanie kompetencji pracowników socjalnych według kryterium specjalizacja I stopnia w zawodzie pracownik socjalny.....	215
Wykres 40. Zróżnicowanie kompetencji do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych według kryterium specjalizacja II stopnia w zawodzie pracownik socjalny.....	216

Wykres 41. Zróźnicowanie kompetencji pracowników socjalnych według kryterium: ukończenie studiów podyplomowych.....	217
Wykres 42. Doskonalenie zawodowe a poziom kompetencji pracowników socjalnych..	218
Wykres 43. Doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej a poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej pracowników socjalnych.....	219
Wykres 44. Doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo a poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej badanych.....	220
Wykres 45. Zróźnicowanie poziomu kompetencji do komunikacji międzykulturowej a świadomość pracowników socjalnych wpływu kultury procesy poznawcze i zachowanie człowieka jako jednostki i członka grupy.....	222
Wykres 46. Zróźnicowanie kompetencji pracowników socjalnych a ich świadomość wpływu kultury klientów na relacje pomocowe i efekty pracy socjalnej.....	224
Wykres 47. Zróźnicowanie poziomu kompetencji a świadomość pracowników socjalnych wpływu własnej kultury badanych na efekty pracy socjalnej.....	225

Aneksy

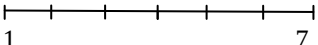
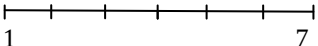
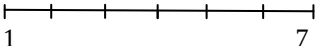
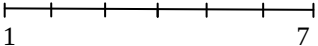
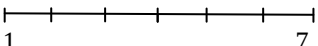
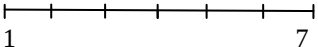
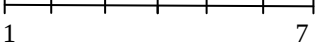
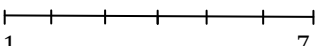
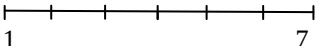
Aneks 1. Narzędzie badawcze (kwestionariusz ankiety): *Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej.*

Szanowni Państwo!

Zwracam się do Państwa z prośbą o uczestnictwo w badaniach nt. „**Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej**”. Wyniki uzyskane w badaniach są anonimowe i będą wykorzystane wyłącznie w celach naukowych i dydaktycznych. W związku z powyższym proszę o udzielenie szczerych i wyczerpujących odpowiedzi. Dziękuję za poświęcony czas i wzięcie udziału w badaniach.

Małgorzata Bandach

1. Proszę przeczytać uważnie stwierdzenia umieszczone po obu stronach skali i zgodnie ze swoim odczuciem zaznaczyć kółkiem na tejże skali punkt. Im bliżej prawego bądź lewego stwierdzenia znajdzie się punkt, tym silniejsza jest Pani/Pana akceptacja dla tegoż stwierdzenia.

1.1 Nie mam wiedzy na temat obyczajów i zwyczajów innych grup kulturowych zamieszkujących w Polsce.	 1 7	Mam wiedzę o zwyczajach i obyczajach innych grup kulturowych zamieszkujących w Polsce.
1.2 Nie kieruję się stereotypami w kontaktach z członkami różnych grup kulturowych w Polsce.	 1 7	Kieruję się stereotypami w kontaktach z członkami innych grup kulturowych w Polsce.
1.3 Z niektórymi grupami kulturowymi, mieszkającymi w Polsce czuję się lepiej niż z innymi.	 1 7	Z każdą grupą kulturową zamieszkującą w Polsce czuję się tak samo dobrze.
1.4 Uważam, że interpretacja zachowania odmiennego kulturowo klienta ma duże znaczenie dla zrozumienia jego potrzeb i nawiązania poprawnej relacji pomocowej.	 1 7	Uważam, że interpretacja zachowania odmiennego kulturowo klienta nie ma znaczenia dla zrozumienia jego potrzeb i nawiązania poprawnej relacji pomocowej.
1.5 Wydaje mi się, że brak znajomości wspólnego języka znacząco wpływa na efekt komunikacji z klientem.	 1 7	Wydaje mi się, że brak znajomości wspólnego języka ma drugorzędne znaczenie dla efektów komunikacji z odmiennym kulturowo klientem.
1.6 Wydaje mi się, że wszyscy ludzie, bez względu na rasę, religię i kulturę w zasadzie są do siebie bardzo podobni.	 1 7	Wydaje mi się, że ludzie reprezentujących różne rasy, religie i kultury cechują niemożliwe do pokonania różnice.
1.7 Zdumiewa mnie, jak odmiennie potrafią się zachowywać członkowie innych grup kulturowych w Polsce.	 1 7	Nie dziwi mnie odmienne zachowania członków innych grup kulturowych w Polsce.
1.8 Reaguję irytacją, kiedy w Polsce ktoś nie mówi po polsku.	 1 7	Jest rzeczą normalną, że Polsce ludzie z innych grup kulturowych komunikują się w języku obcym, w gwarze lub języku mniejszości narodowych..
1.9 Myślę, że wszystkie grupy kulturowe zamieszkujące w Polsce powinny stosować się do zasad społecznych ukształtowanych w mojej grupie.	 1 7	Myślę, że każda grupa kulturowa w Polsce ma prawo negocjować wspólne zasady społeczne.

2. Proszę zaznaczyć (wstawiając znak X w każdym wierszu), w jakim stopniu zgadza się Pani/Pan, bądź nie, z niżej wymienionymi kwestiami?

W odpowiedziach proszę zastosować następującą skalę:

1 – Zdecydowanie się nie zgadzam

2 – Raczej się nie zgadzam

3 – Trudno powiedzieć

4 – Raczej się zgadzam

5 – Zdecydowanie się zgadzam

2.1	Do Polski przyjeżdżają imigranci. Ich dzieci powinny uczyć się w odrębnych klasach przeznaczonych dla imigrantów.	1	2	3	4	5
2.2	Powinniśmy jako Polacy więcej wiedzieć o Tatarach-muzułmanach żyjących od stuleci w Polsce.	1	2	3	4	5
2.3	To jest normalne, że podczas imprez kulturalnych prezentowane są kultury Polaków, Białorusinów, Litwinów i Ukraińców mieszkających w Polsce Północno-Wschodniej.	1	2	3	4	5
2.4	Byłoby interesujące, gdyby można było poznać obrzędy religijne przybyłych do Polski Wietnamczyków.	1	2	3	4	5
2.5	Każdy mieszkaniec naszego kraju, powinien przynajmniej raz w życiu uczestniczyć w nabożeństwie odprawianym w świątyni innego wyznania.	1	2	3	4	5
2.6	Zapewne są rzeczy, których można się nauczyć od niektórych migrantów przejeżdżających do Polski.	1	2	3	4	5
2.7	Litwini mieszkający w Polsce mogą służyć Polakom za przykład szacunku do ojczystego języka.	1	2	3	4	5
2.8	Przybyli do Polski protestanczy imigranci powinni móc modlić się w dowolnej świątyni np. w kościele lub cerkwi, jeżeli w pobliżu nie ma ich świątyni.	1	2	3	4	5
2.9	Można znaleźć takie elementy w działalności Świadków Jehowy, które mogą stanowić przykład dla katolików lub prawosławnych.	1	2	3	4	5
2.10	Warto oglądać filmy dokumentalne o kulturze Czeczenów.	1	2	3	4	5
2.11	W mediach za dużo mówi się na temat islamu i krajów islamskich.	1	2	3	4	5
2.12	Chętnie wybrałbym się na spotkanie poświęcone twórczości artystycznej przybywających do Europy uchodźców.	1	2	3	4	5
2.13	Większa wiedza o islamie pozwoliłaby lepiej zrozumieć uchodźców przybywających z Czeczenii, Syrii i Afganistanu.	1	2	3	4	5
2.14	Za mało wiemy o życiu religijnym Żydów mieszkających kiedyś w Polsce.	1	2	3	4	5
2.15	Chętnie udał(a)bym się na imprezę taneczną, w której uczestniczyliby migranci z krajów muzułmańskich.	1	2	3	4	5
2.16	Polacy i mieszkający w Polsce Litwini powinni najlepiej rozumieć, że Mickiewicz należy do polskiego i litewskiego dziedzictwa kulturowego.	1	2	3	4	5
2.17	Powinniśmy więcej wiedzieć o kulturze i zwyczajach uchodźców przyjeżdżających do Polski.	1	2	3	4	5
2.18	Chciał(a)bym zaprosić do siebie na wakacje kolegę z Francji, który jest wyznawcą islamu.	1	2	3	4	5
2.19	Uchodźcy powinni, bez żadnych dodatkowych warunków, mieć możliwość nabywania nieruchomości w Polsce.	1	2	3	4	5
2.20	Obecność kutii na wigilijnych stołach w północno-wschodniej Polsce zbliża katolików i prawosławnych.	1	2	3	4	5
2.21	Muzułmańscy studenci z krajów arabskich, którzy osiedli się po studiach w Polsce, mogą służyć chrześcijanom za przykład religijności.	1	2	3	4	5
2.22	Za mało wiemy o Wietnamczykach mieszkających w Polsce.	1	2	3	4	5
2.23	Praca socjalna z cudzoziemcami może być ciekawa i dawać wiele satysfakcji.	1	2	3	4	5
2.24	Przybyli niegdyś do Rzeczypospolitej Żydzi wnieśli duży wkład do kultury polskiej.	1	2	3	4	5

3. Z czym kojarzą się Pani/Panu wymienione niżej nazwiska, miejscowości lub terminy?

3.1	Auśra	
3.2	Basowiszczka	
3.3	Bohoniki	
3.4	Buńczuk	
3.5	Czeremszyzna	
3.6	Gadzio	
3.7	Grabarka	
3.8	Mekka	
3.9	Imam	
3.10	Ikona	
3.11	Ikonostas	
3.12	Konfirmacja	
3.13	Kutia	
3.14	Kupała (Kupalle)	
3.15	Leon Tarasewicz	
3.16	Macewa	
3.17	Mahomet	
3.18	Minaret	
3.19	Mizar	
3.20	Nad Buhom i Narwoju	
3.21	Niwa (Hiba)	
3.22	Pastor	
3.23	Pesach (Pascha)	
3.24	Pogoń	
3.25	Prosfora	
3.26	Puńsk	
3.27	Ramadan Bajram	
3.28	Rrom p-o drom	
3.29	Szabat	

3.30	Sura	
3.31	Szariat	
3.32	Tykocin	

4. Jaką sytuację skłonny(a) był(a)by Pani/Pan zaakceptować w odniesieniu do przedstawicieli wymienionych niżej grup?

Proszę zaznaczyć swoją odpowiedź wstawiając znak X w każdym wierszu.

1. Taka osoba mogłaby mieszkać w poza granicami Polski, nawet w sąsiadującym z Polską kraju.
2. Taka osoba mogłaby mieszkać w Polsce.
3. Taka osoba mogłaby mieszkać w mojej miejscowości /w moim mieście.
4. Taka osoba mogłaby mieszkać na tej samej ulicy co ja.
5. Taka osoba mogłaby być moim sąsiadem.
6. Taka osoba mogłaby być moim kolegą lub przyjacielem.
7. Taka osoba mogłaby być członkiem mojej rodziny.

4.1	Uchodźca z Syrii	1	2	3	4	5	6	7
4.2	Uchodźca z Konga	1	2	3	4	5	6	7
4.3	Świadek Jehowy	1	2	3	4	5	6	7
4.4	Rom (Cygan)	1	2	3	4	5	6	7
4.5	Osoba narodowości żydowskiej	1	2	3	4	5	6	7
4.6	Muzułmanin z Bliskiego Wschodu	1	2	3	4	5	6	7
4.7	Ukrainiec/Ukrainka	1	2	3	4	5	6	7
4.8	Białorusin/Białorusinka	1	2	3	4	5	6	7
4.9	Rosjanin/Rosjanka	1	2	3	4	5	6	7
4.10	Anglik/Angielka	1	2	3	4	5	6	7
4.11	Niemiec/Niemka	1	2	3	4	5	6	7
4.12	Osoba wyznania prawosławnego	1	2	3	4	5	6	7
4.13	Ciemnoskóry katolik z Afryki	1	2	3	4	5	6	7
4.14	Uchodźca z Czeczenii	1	2	3	4	5	6	7
4.15	Wietnamczyk	1	2	3	4	5	6	7

4. Proszę o ustosunkowanie się do każdego z zamieszczonych niżej stwierdzeń poprzez wybranie odpowiedzi.

Swoją odpowiedź proszę zaznaczyć wstawiając znak X w każdym wierszu.

5.1	Nie potrzebujemy antyrasistowskich programów edukacyjnych, ponieważ nie mamy Polsce różnic rasowych.	Nie potrzebujemy	NIE WIEM	Potrzebujemy
5.2	Białoruska muzyka jest dobra na ludowe festyny, ale nie do filharmonii.	Jest dobra do filharmonii	NIE WIEM	Nie jest dobra do filharmonii
5.3	To nie ma znaczenia, jakiego jesteś wyznania, najważniejsze, że wierzysz w Boga.	Ma znaczenie	NIE WIEM	Nie ma znaczenia

5.4	Nie mam nic przeciwko Romom, ale nie mogłabym (nie mógłbym) mieć go za przyjaciela	<i>Mogłabym/ mógłbym</i>	NIE WIEM	<i>Nie mogłabym/ nie mógłbym</i>
5.5	Czeczeni powinni porządnie nauczyć się mówić po polsku i wszystko byłoby łatwiejsze.	<i>Powinni</i>	NIE WIEM	<i>Nie powinni</i>
5.6	Wszystkich powinniśmy traktować jednakowo, a nie rozróżniać szkolnictwo dla mniejszości i większości.	<i>Powinniśmy</i>	NIE WIEM	<i>Nie powinniśmy</i>
5.7	Polacy bardziej dbają o swoje dzieci, niż Romowie.	<i>Dbają bardziej</i>	NIE WIEM	<i>Nie dbają bardziej</i>
5.8	Rozumiem, że Ukraińcy chcą pielęgnować swój język ojczysty, ale ja nie znam tego języka i powinni wziąć to pod uwagę.	<i>Powinni wziąć</i>	NIE WIEM	<i>Nie powinni wziąć</i>
5.9	Czuję się tak samo u siebie, kiedy spędzam wakacje w Augustowie pod namiotem, czy też w Kruszynianach w tatarskiej jurcie.	<i>Czuję się tak samo</i>	NIE WIEM	<i>Nie czuję się tak samo</i>
5.10	Nie ma już dzisiaj na Podlasiu rdzennych Białorusinów, bo wszyscy wyjechali po wojnie na Białoruś.	<i>Nie ma</i>	NIE WIEM	<i>Są</i>
5.11	Mam wielu przyjaciół, którzy są odmienni wyznaniowo i etnicznie ode mnie.	<i>Mam przyjaciół</i>	NIE WIEM	<i>Nie mam przyjaciół</i>
5.12	W przeciwieństwie do obywateli naszego kraju, uchodźcy nie chcą pracować, interesują ich tylko zasiłki z pomocy społecznej.	<i>Nie chcą pracować</i>	NIE WIEM	<i>Chcą pracować</i>
5.13	Rozumiem potrzebę modlitwy uczniów muzułmańskich w naszych szkołach. Powinni oni mieć prawo do własnej modlitwy, ale nie da się tego zorganizować w ramach planu lekcji.	<i>Powinno to być zorganizowane w ramach planu lekcji</i>	NIE WIEM	<i>Nie powinno to być zorganizowane w ramach planu lekcji</i>
5.14	Nie ma potrzeby tworzenia specjalnych programów integracyjnych dla mniejszości etnicznych czy uchodźców, gdyż zasady korzystania ze świadczeń i zakres wsparcia instytucji pomocy społecznej powinny być takie same dla wszystkich, bez wyjątku.	<i>Jest potrzeba</i>	NIE WIEM	<i>Nie ma potrzeby</i>
5.15	Kiedy był(a)bym z moimi znajomymi w synagodze, starał(a)bym się zachowywać tak samo jak oni, chociaż nie wszystko byłoby dla mnie zrozumiałe.	<i>Staralabym się/staralbym się</i>	NIE WIEM	<i>Nie starałabym się/nie starałbym się</i>
5.16	Uchodźca wyznania muzułmańskiego może być równie dobrym pracownikiem jak Polak.	<i>Może być równie dobrym pracownikiem</i>	Nie wiem	<i>Nie będzie równie dobrym pracownikiem</i>
5.17	W Polsce nie ma potrzeby pisania nazw miejscowości w językach mniejszości, bo wszyscy mówią po polsku.	<i>Jest potrzeba</i>	NIE WIEM	<i>Nie ma potrzeby</i>

6. Co Pani/Pan lub ludzie podobni do Pani/Pana sądzą najczęściej o osobach, które należą do wymienionych poniżej grup społecznych, narodowych czy etnicznych?

Proszę podać co najmniej jedną (lub więcej) cechę charakterystyczną dla danej osoby dotyczącą faktycznych lub prawdopodobnych cech jej charakteru, zachowania czy wyznawanych przez nią wartości.

6.1	<i>Uchodźca</i>	
6.2	<i>Imigrant z Afryki</i>	
6.3	<i>Muzułmanin</i>	
6.4	<i>Prawosławny</i>	

6.5	Katolik	
6.6	Żyd	
6.7	Rom	
6.8	Niemiec	
6.9	Białorusin	
6.10	Ukrainiec	
6.11	Rosjanin	
6.12	Anglik	
6.13	Litwin	
6.14	Rodak powracający z migracji po kilku latach do kraju	
6.15	Repatriant	

7. Jakie osoby/grupy, z którymi prowadzona jest praca socjalna w Pani/Pana instytucji lub w innych instytucjach pomocy społecznej, postrzega Pani/Pan jako odmienne kulturowo? Proszę rozwinąć swoją odpowiedź

.....
.....
.....

8. Jak ocena Pani/Pan swój stosunek do odmienności kulturowej osób wspomaganych, korzystających aktualnie z pomocy w formie pracy socjalnej, jak i tych osób, które w przyszłości mogą korzystać? Proszę rozwinąć swoją odpowiedź.

.....
.....

9. W jaki sposób Pani /Pana postawa sprzyja lub, w jaki sposób może sprzyjać, nawiązaniu pozytywnych relacji pomocowych w pracy socjalnej z osobą i/lub rodziną czy grupą postrzeganą w kategoriach odmienności kulturowej? Proszę rozwinąć swoją odpowiedź.

.....
.....
.....

10. Jak Pani/Pan sądzi, w jaki sposób kultura determinuje myślenie, postawy i działanie człowieka jako jednostki i członka grupy? Proszę rozwinąć swoją odpowiedź.

.....
.....
.....

11. W jaki sposób kultura narodu, grupy społecznej czy etnicznej(w tym normy moralne i prawne, religia, wzory zachowań, zwyczaje, obrzędy, wartości, przekonania, itd.), z którą identyfikują się klienci Pani/Pana instytucji, wpływa, lub w jaki sposób może wpływać, na ich myślenie, postawy, oczekiwania wobec instytucji pomocy społecznej i efekty pracy socjalnej? Proszę rozwinąć swoją odpowiedź.

.....
.....
.....

12. W jaki sposób kultura narodu, grupy społecznej czy etnicznej (w tym normy moralne i prawne, religia, wzory zachowań, zwyczaje, obrzędy, wartości przekonania, itd.), z którą Pani/Pan się identyfikuje, wpływa na Pani/Pana zachowanie i relacje z osobą wspomaganą w pracy socjalnej? Proszę rozwinąć swoją odpowiedź.

.....

13. Co i jakim stopniu Pani/Pana zdaniem decyduje o skutecznym poznawaniu „Innego”, postrzeganego przez pracownika socjalnego jako osoba odmienna kulturowo?

Proszę zaznaczyć swoją odpowiedź wstawiając znak X w każdym wierszu

Zdecydowanie nie - 1

Raczej nie - 2

Trudno powiedzieć - 3

Raczej tak - 4

Zdecydowanie tak - 5

13.1	Uczęszczanie na koncerty i wystawy	1	2	3	4	5
13.2	Porównywanie „Innego” z osobami z mojej grupy	1	2	3	4	5
13.3	Udział w imprezach popularyzujących kulturę mniejszości, grup etnicznych, narodowych, religijnych	1	2	3	4	5
13.4	Osobiste, prywatne kontakty z „Innym”	1	2	3	4	5
13.5	Udział w zorganizowanych formach kształcenia (studia, kursy, treningi, warsztaty)	1	2	3	4	5
13.6	Samokształcenie i studia literatury	1	2	3	4	5
13.7	Czytanie prasy i oglądanie programów publicystycznych w TV	1	2	3	4	5
13.8	Przebywanie w naturalnym otoczeniu „Innego”	1	2	3	4	5
13.9	Doświadczenie w pracy socjalnej z „Innym”	1	2	3	4	5
13.10	Umiejętność spojrzenia na swój świat oczyma „Innego”	1	2	3	4	5
13.11	Co innego?(.....)	1	2	3	4	5

14. Proszę zaznaczyć, stawiając znak X w każdym wierszu, w jakim stopniu czuje się Pani/Pan się:

Identyfikacja		Zdecydowanie nie	Raczej nie	Trudno powiedzieć	Raczej tak	Zdecydowanie tak
14.1	Obywatel świata					
14.2	Europejczykiem					
14.3	Polakiem					
14.4	Przynależny do innego narodu (jakiego?).....					
14.5	Mieszkańcem swojej miejscowości					
14.6	Mieszkańcem swego regionu					
14.7	Katolikiem					
14.8	Prawosławnym					
14.9	Wyznawcą innej religii (jakiej?)					
14.10	Ateistą/agnostykiem					

15. Jakie źródła (i w jakim stopniu) ukształtowały i kształtują nadal Pani/Pana postawy wobec cudzoziemców?
 Proszę zaznaczyć swoją odpowiedź wstawiając znak X w każdym wierszu

Źródła		W małym stopniu			W dużym stopniu	
15.1	Najbliższa rodzina	1	2	3	4	5
15.2	Przyjaciele i znajomi	1	2	3	4	5
15.3	Inni pracownicy socjalni i pracownicy instytucji pomocy społecznej	1	2	3	4	5
15.4	Przełożeni w pracy	1	2	3	4	5
15.5	Własne doświadczenia	1	2	3	4	5
15.6	Media i multimedia	1	2	3	4	5
15.7	Samokształcenie, studia literatury	1	2	3	4	5
15.8	Szkoła/uczelnia	1	2	3	4	5
15.9	Kościół	1	2	3	4	5
15.10	Inne (jakie?)	1	2	3	4	5

Metryczka (proszę uzupełnić lub zaznaczyć właściwą odpowiedź).

1. Wiek: lat

2. Płeć: a) kobieta b) mężczyzna

3. Staż pracy ogółem: lat

4. Staż pracy:

a) w pomocy społecznej..... lat;

b) w tym na obecnym stanowisku..... lat

5. Doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej jako pracownik socjalny:lat

6. Posiadane doświadczenie w pracy socjalnej:

a) z uchodźcami

TAK okres: ... latmiesiące, z krajów:.....

NIE

b) z migrantami powrotnymi

TAK okres: ... latmiesiące, z krajów:.....

NIE

c) z Romami

TAK okres; ... latmiesiące,

NIE

d) z repatriantami

TAK okres: ... latmiesiące, z krajów:.....

NIE

e) z innymi osobami/grupami (mniejszości narodowe, etniczne, religijne;

proszę podać z jakimi):

TAK okres: ... latmiesiące, mniejszości:

NIE

7. Kod pocztowy miejsca zamieszkania

..... -

8. Kod pocztowy miejsca pracy (OPS/MOPS /PCPR)

..... -

9. Aktualne miejsce pracy

a) OPS/MOPS

TAK/NIE

b) PCPR

TAK/NIE

c) MOPS/MOPR realizujący zadania PCPR (w miastach na prawach powiatu

TAK/NIE

10. Aktualnie zajmowane stanowisko/wykonywany zawód

a) Pracownik socjalny

TAK/NIE

b) Kadra kierownicza (Kierownik, Dyrektor OPS/MOPS/PCPR)

TAK/NIE

11) Wykształcenie (proszę właściwe podkreślić).

a) średnie ogólne (LO)

b) średnie zawodowe

c) policealne/pomaturalne

d) wyższe zawodowe (licencjat, inżynier)

e) wyższe magisterskie

12. Posiadane wykształcenie uprawniające do wykonywania zawodu pracownik socjalny zgodnie z art. 116

ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (można wybrać więcej, niż jedną odpowiedź).

a) Medyczne Studium Zawodowe Pracowników Socjalnych/ Policealne Studium Pracowników Socjalnych

b) Kolegium Pracowników Służb Społecznych

c) studia wyższe na kierunku praca socjalna (I lub II stopnia);

d) studia wyższe (I stopnia lub II stopnia) o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego na jednym z kierunków: pedagogika, pedagogika specjalna, politologia, polityka społeczna, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie ukończone do dnia do dnia 31 grudnia 2013 r.

e) inne (jakie).....

f) nie posiadam

13. Posiadane specjalizacje zawodowe:

a) Specjalizacja I stopnia w zawodzie pracownik socjalny

TAK/NIE

b) Specjalizacja II stopnia w zawodzie pracownik socjalny

TAK/NIE

c) Specjalizacja z zakresu organizacji pomocy społecznej/studia podyplomowe z organizacji pomocy społecznej

TAK/NIE

14. Wykształcenie uzupełniające:

a) studia podyplomowe (proszę podać rok ukończenia studiów, kierunek studiów i specjalność):

.....
.....

- b) kursy, szkolenia, warsztaty, wizyty studyjne w ciągu ostatnich 5 lat (proszę podać rok ukończenia i tematykę):

.....
.....

15. W jakich krajach była Pani/był Pan za granicą, ile razy, przez jaki okres (w dniach, tygodniach, miesiącach bądź latach) oraz jaki był charakter wyjazdów?

Proszę zaznaczyć na skali, gdzie 1. oznacza wycieczkę/cel turystyczny; 2. odwiedzin rodziny lub znajomych;

3. wyjazd służbowy/wizyta studyjna w ramach tzw. wymiany doświadczeń; 4. naukę; 5. pracę zarobkową;

6. inny charakter wyjazdu (jaki?)

- Kraj(jaki?).....ile razy?..... , przez jaki okres.....

1 2 3 4 5 6

- Kraj(jaki?).....ile razy?..... , przez jaki okres.....

1 2 3 4 5 6

- Kraj(jaki?).....ile razy?..... , przez jaki okres.....

1 2 3 4 5 6

- Kraj(jaki?).....ile razy?..... , przez jaki okres.....

1 2 3 4 5 6

- Kraj(jaki?).....ile razy?..... , przez jaki okres.....

1 2 3 4 5 6

- Kraj(jaki?).....ile razy?..... , przez jaki okres.....

1 2 3 4 5 6

Uwagi:

.....
.....
.....

Dziękuję za udział w badaniu!

Aneks 2. Instrukcja do kwestionariusza ankiety

Instrukcja do kwestionariusza ankiety:

Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej.

1. Ankieta jest anonimowa, jej wyniki zostaną opracowane zbiorowo i będą wykorzystane wyłącznie dla celów naukowych i dydaktycznych (doskonalenie programu kształcenia na kierunku praca socjalna). Bardzo proszę o szczere i wyczerpujące odpowiedzi. Dotyczy to zarówno pytań zamkniętych, gdzie trzeba zaznaczyć wybraną odpowiedź, jak i otwartych, gdzie proszę o rozwinięcie odpowiedzi.
2. Bardzo proszę o dokładne wypełnienie metryczki (wiek, staż pracy, poziom wykształcenia, itd.). Ankieta z nieuzupełnioną częścią metryczkową nie będzie kwalifikowała się do dalszej analizy.
3. O udział w badaniu są proszeni wszyscy pracownicy socjalni JOPS oraz kadra zarządzająca tych jednostek (kierownik, dyrektor), bez względu na to czy posiadają doświadczenie w pracy socjalnej z osobami postrzeganymi jako odmienne kulturowo, czy też nigdy z takimi grupami klientów nie pracowali.
4. Bardzo proszę pracowników socjalnych, którzy posiadają doświadczenie zawodowe w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo o rozmowę (wywiad) na temat swoich doświadczeń i spostrzeżeń, trudności czy sukcesów w pracy z tą grupą klientów pomocy społecznej. Ponieważ ankieta jest anonimowa, proszę o nie podawanie nazwiska, tylko zanotowanie w uwagach na końcu ankiety swojego nr telefonu lub adresu e-mail do kontaktu, abyśmy mogli umówić się na rozmowę. Mój adres email mbandach@pwsip.edu.pl; tel. 510 -173 – 020.
5. Pytanie nr 3 zawiera pewne pojęcia, osoby biorące udział w badaniu są proszone o notowanie, z czym one się im kojarzą, czego dotyczą, itp.

Bardzo proszę, aby odpowiedzi na to pytanie udzielać bez korzystania z zasobów internetu, czy konsultacji z innymi osobami. Jeśli dane stwierdzenie nie budzi żadnych skojarzeń, to też nie ma problemu. Tylko Państwa szczere odpowiedzi gwarantują rzetelność badań, a ich wyniki będą mogły być wykorzystane w kształceniu przyszłych kadr pomocy społecznej na kierunku praca socjalna.

6. Szczegółowe polecenia do poszczególnych pytań zawarte są w kwestionariuszu ankiety.

Bardzo dziękuję za poświęcony czas i udział w badaniach.

Małgorzata Bandach