

Nowe wyzwania dla pracowników socjalnych zatrudnionych w ramach Centrum Usług Społecznych

New challenges for social workers employed in the Social Services Center

Key words: social worker, social services, social service center, benefits and challenges

Abstract: This short study is only a signal of the benefits and challenges faced by a social worker employed in the Social Services Center. It indicates the areas in which the social worker has the opportunity to develop and broaden his horizons. It shows the possible roles of a social worker in the new space of social policy. Observation and research will allow the benefits and challenges to be verified in terms of the actual functions of the SSC, and thus the social worker at the SSC.

Słowa kluczowe: pracownik socjalny, usługi społeczne, centrum usług społecznych, korzyści i wyzwania

Streszczenie: To krótkie opracowanie jest jedynie sygnałem korzyści i wyzwań, jakie stoją przed pracownikiem socjalnym zatrudnionym w ramach Centrum Usług Społecznych. Wskazuje na obszary, w których pracownik socjalny ma możliwość rozwoju i poszerzania horyzontów swojego działania. Ukazuje role, w które w nowej przestrzeni polityki społecznej wciela się pracownik socjalny. Obserwacja i badania pozwolą na weryfikację korzyści i wyzwań pod kątem rzeczywistych funkcji CUS, a tym samym pracownika socjalnego w CUS.

Wprowadzenie

1 stycznia 2020 roku weszła w życie ustawa o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych (CUS). Jest to prezydencki projekt zapewniający Polakom dostęp do szerokiego wachlarza usług, kompleksowe wsparcie oraz integrację i rozwój instytucji na poziomie gminy. Kluczową rolę odgrywa również międzysektorowa, międzyresortowa i międzyinstytucjonalna współpraca, która stwarza możliwość multiprofesjonalnych działań. Centrum Usług Społecznych jest odpowiedzią na rosnące potrzeby starzejącego się społeczeństwa i postępującego zjawiska depopulacji oraz potrzebę zwiększania samodzielności i niezależności osób z niepełnosprawnością.

Centra usług społecznych nie są placówkami pomocy społecznej, ich misja wykracza bowiem poza świadczenie pomocy społecznej osobom i rodzinom biedniejszym, mniej zaradnym. Centra, pełniąc rolę koordynatorów lokalnych systemów usługowych, są nową instytucją lokalnej polityki społecznej, służącą rozwojowi

i integracji usług społecznych. Pomoc społeczna staje się tu elementem szerszego systemu wsparcia, uzupełniającym usługi świadczone na rzecz mieszkańców w trybie dostępu powszechnego. Oznacza to, że korzystanie z pakietów usług społecznych oferowanych w CUS nie będzie się wiązać z nabyciem statusu klienta pomocy społecznej¹.

Polityka społeczna i praca socjalna

Mówiąc o pracy socjalnej, musimy na początku nawiązać do polityki społecznej. Polityka ta odnosi się do zobowiązań państwa w zakresie zaspokajania potrzeb społecznych. Część tej polityki łączy się z działalnością określonych instytucji administracji państwowej różnego szczebla, których wspólną cechą jest autorytet i kolektywizm. Funkcjonowanie całego systemu społecznego i jego współzależność z systemami ekonomicznym oraz politycznym sprawia, że pojawiają się pewne sprzeczności pomiędzy tymi systemami. Można też śmiało stwierdzić, iż polityka społeczna umożliwia adaptację systemu społecznego do jego otoczenia, a rozwój potrzeb społecznych wymusza polityzację życia społecznego związaną z rozwojem państwowej interwencji w sferę socjalną².

Zaspokajanie potrzeb jest procesem wieloaspektowym i wymaga włączania podmiotów politycznych dla wzrostu efektywności funkcjonowania całego systemu społecznego³.

Polityka jest koniecznością, a tym samym koniecznością człowieka, stała się ona drogowskazem i ograniczeniem wielorakich działań we wszystkich obszarach życia społecznego. Poznawanie jej leży w interesie każdego człowieka, który chce rozumieć swoje miejsce, rolę w społeczeństwie i chce zaspokajać swoje potrzeby. Polityka zwykle kojarzy na się z ograniczeniami, siłą, przymusem, alienacją moralną. Klasycy współczesnej politologii twierdzą, że polityka związana jest z kształtowaniem się władzy i jej zakresu. Jest przede wszystkim planowym i zorganizowanym dążeniem do zdobycia i utrzymania władzy w różnych wielkich zbiorowościach⁴.

Mówiąc także o polityce społecznej musimy brać pod uwagę fakt, iż jest to sfera działalności państwa, oraz innych instytucji społecznych, zajmująca się kształtowaniem warunków życia ludności oraz stosunków międzyludzkich. Nowe trendy w polityce społecznej (m.in. centra usług społecznych, rozwój usług społecznych, deinstytucjonalizacja, multiprofesjonalna współpraca) w sposób szczególny, priorytetowy wyznaczają sobie jako cel podniesienie jakości życia obywateli, poszanowanie godności, kompleksowe podejście do rozwiązania problemu, multiprofesjonalne działania oraz rozwój usług.

¹ M. Rymsza, *Dlaczego Centrum Usług społecznych?*, Warszawa 2020, s. 12.

² L. Dziewięcka-Bokun, *O sposobach rozumienia polityki społecznej*, w: *Uwarunkowania współczesnej polityki społecznej*, B. Ponikowski, J. Zarzeczny (red.), Warszawa 2002, s. 63–81.

³ Tamże, s. 82.

⁴ *Nauka o polityce*, A. Bodnar (red.), PWN, Warszawa 1988, s. 20–23.

Celem polityki społecznej jest postęp społeczny, zaś postęp to przechodzenie od stanów gorszych do lepszych – bardziej pożądanych ze względu na jakieś kryterium. Paradygmatem polityki społecznej jest dobro człowieka oraz idea przekształceń społecznych.

„Państwo w swojej polityce społecznej i gospodarczej uwzględnia dobro rodziny. Rodziny znajdujące się w trudnej sytuacji materialnej i społecznej, zwłaszcza wielodzietne i niepełne, mają prawo do szczególnej pomocy ze strony władz publicznych”⁵. Zadaniem pomocy społecznej jest więc zapobieganie sytuacjom trudnym, przez podejmowanie działań zmierzających do życiowego usamodzielnienia osób i rodzin oraz ich integracji ze środowiskiem. „ Są to [...] działania mające wspierać pomyślny rozwój zarówno osób z jakiś względów zagrożonych, jak i wszystkich członków społeczności”⁶. Pracę socjalną możemy także określić jako współdziałanie oparte na budowaniu więzi międzyludzkich, jako siły napędowej życia ludzi. Przed takim właśnie pracownikiem stoi zadanie zmiany, a nie utrwalenia pewnej sytuacji; zmiany, która określa zmianę poziomu życia, poprawę sposobu funkcjonowania, czy stosunku do innych ludzi⁷. To działania m.in. pracownika socjalnego w ramach CUS mają mieć więziotwórczy charakter, budować wspólnotę i podnosić jakość życia i funkcjonowania obywateli.

Zadania są wielorakie i wymagają ogromnego wkładu pracownika socjalnego, dużego zaangażowania i chęci poprawy sytuacji podopiecznego, ale także pełnego profesjonalizmu. Tak zorganizowana praca i odpowiednie przygotowanie, idąca również za tym motywacja do pracy, pozwoli na zmianę środowiska lokalnego, prowadząc jednocześnie do poprawy jego sytuacji życiowej. To z kolei pozwoli na poprawę funkcjonowania danej grupy lokalnej obejmując coraz to szersze ogniwa społeczności z wykorzystaniem lokalnego potencjału.

Katalog przykładowych korzyści

Idea CUS stwarza wiele możliwości, które można skatalogować jako przykładowe korzyści m.in. dla obywateli, dla społeczności lokalnej, dla gminy jako samorządu oraz dla polityki społecznej, jak również dla samych pracowników socjalnych. Wśród korzyści dla obywateli wymieniłem warto: dostęp do wysokiej jakości usług, spersonalizowane wsparcie dopasowane do potrzeb, metoda tzw. „jednego okienka”, wzmocnienie poczucia podmiotowości poprzez włączenie osób i rodzin do decydowania o swojej sytuacji czy kompleksowość i multiprofesjonalność działań. Korzyści dla społeczności lokalnej to głównie: reaktywacja pracy środowiskowej, samopomocowej, wolontaryjnej i wsparcia sąsiedzkiego (usług sąsiedzkich), włączenie osoby organizatora społeczności lokalnej jako kreatora nowych działań, budowanie wspólnoty oraz przeciwdziałanie izolacji społecznej.

⁵ Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 art. 71.

⁶ Tamże, s. 110.

⁷ Tamże, s. 129.

Korzyści dla gminy jako samorządu oraz dla polityki społecznej: integracja usług na terenie gminy (z rozproszonych w scalone, dążące do odpowiedzi na zdiagnozowane potrzeby), zwiększenie oferty usług, tak, aby stała się ona atrakcyjna dla mieszkańców gminy, koprodukcja usług, korzystanie z różnych źródeł finansowania – pozyskiwanie funduszy na rozwój usług i poszerzanie oferty, wzmocnienie potencjału gminy, jak również jej promocja w środowisku. Wśród tych korzyści należy wskazać także samorządność lokalną, pomocniczość państwa oraz możliwość rozwoju lokalnej infrastruktury usługowej, którą to cechują się nowoczesne państwa. I wreszcie korzyści dla pracowników socjalnych zatrudnionych w ramach Centrum Usług Społecznych. Dla samego pracownika socjalnego to praca w nowej rzeczywistości z wykorzystaniem istniejących i sprawdzonych rozwiązań, to możliwość multiprofesjonalnych działań, rozwoju zawodowego oraz integracji różnych profesji i zawodów pomocowych. Praca pracownika socjalnego w CUS to impuls do rozwoju pracy socjalnej, rozbudowywania metodyki profesjonalnego pomagania oraz zwiększania potencjału samego pracownika socjalnego poprzez kooperację z innymi specjalistami i instytucjami oraz koprodukcję usług. Warto zwrócić w tym miejscu uwagę na metodykę wypracowaną w ramach modelu Kooperacji 3D – model wielosektorowej współpracy na rzecz wsparcia osób i rodzin, która winna zostać zaimplementowana do działań w ramach CUS.

Pracownik socjalny w CUS

Centrum Usług Społecznych jako nowa jednostka będzie opierała swoją strukturę zatrudnienia na osobach: dyrektor centrum, organizator pomocy społecznej, organizator usług społecznych, koordynator indywidualnych planów usług społecznych oraz organizator społeczności lokalnej.

Zgodnie z Ustawą w ramach struktury organizacyjnej centrum wyodrębnia się, w szczególności⁸:

- stanowisko dyrektora centrum;
- zespół do spraw organizowania usług społecznych;
- zespół do spraw realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej – w przypadku centrum, o którym mowa w art. 9 ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 1 ustawy;
- stanowisko organizatora społeczności lokalnej.

Wymagania w zakresie wykształcenia i posiadanego doświadczenia przez osoby, które będą zatrudnione w centrum mogą obligować osoby pracujące w przekształcanym w CUS ośrodku pomocy społecznej do podnoszenia (uzupełnienia) swoich kwalifikacji. – Osoby te nie będą spełniać w każdym przypadku obligatoryjnych warunków. Wyzwania w zakresie posiadania odpowiedniego wykształcenia nie dotyczą więc tylko nowej kadry, ale także pracowników tych jednostek, które miałyby ulec przekształceniu⁹.

⁸ Na podstawie Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, Rozdział 4 – Organizacja centrum.

⁹ Powstają centra usług społecznych i jest spór o kwalifikacje pracowników, <https://www.prawo.pl/samorzad/nowe-wymogi-szkolen-kadry-cus-i-pozostalych-pracownikow-pomocy,497743.html> [dostęp: 3.11.2021].

Dyrektorem CUS może być osoba, która posiada wyższe wykształcenie, co najmniej 3-letnie doświadczenie na stanowisku kierowniczym w podmiotach wykonujących usługi z zakresu określonego w ustawie, ukończyła specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej lub uzyskała tytuł specjalisty w dziedzinie zdrowia publicznego, lub ukończyła studia podyplomowe w zakresie organizacji lub zarządzania w ochronie zdrowia oraz ukończyła szkolenie z zakresu zarządzania i organizacji usług społecznych i nie była prawomocnie skazana za umyślne przestępstwo ścigane z oskarżenia publicznego¹⁰. Zatem CUS-ami kierują i kierować będą osoby z sektora pomocy społecznej (głównie doświadczeni pracownicy socjalni lub dyrektorzy ośrodków pomocy społecznej), jak również przedstawiciele ochrony zdrowia. Istotne jest, iż każda taka osoba musi ukończyć szkolenie z zakresu zarządzania i organizacji usług społecznych, co jest nowością. Organizator usług społecznych jako osoba odpowiedzialna za organizowanie, koordynowanie, monitorowanie i rozwój usług społecznych na terenie gminy to osoba z wyższym wykształceniem, co najmniej 2-letnie doświadczeniem na stanowisku kierowniczym, osoba nie skazana oraz osoba, która ukończyła szkolenie z zakresu zarządzania i organizacji usług społecznych. Tutaj również należy spodziewać się zatrudniania pracowników socjalnych, jak tych, którzy mają bogate doświadczenie zarówno w ramach pracy na usługach, jak i współpracy z różnymi instytucjami. Pracowni socjalni w CUS to przede wszystkim koordynator indywidualnych planów usług społecznych, który odpowiedzialny jest za przeprowadzanie rozpoznania indywidualnych potrzeb osoby zainteresowanej skorzystaniem z usług społecznych, opracowywanie i monitorowanie indywidualnych planów usług społecznych i ich aktualizacji oraz koordynowanie usług społecznych udzielanych w ramach indywidualnych planów usług społecznych i przeprowadzanie z osobami objętymi indywidualnymi planami usług społecznych rozmów podsumowujących realizację tych planów. Koordynator indywidualnych planów usług społecznych to osoba, która spełnia wymogi przewidziane do wykonywania zawodu pracownika socjalnego i ma co najmniej 2-letnie doświadczenie w świadczeniu pracy socjalnej. Powierzenie tej roli pracownikowi socjalnemu jest jedynym dobrym rozwiązaniem. Podobnie jak w przypadku innych stanowisk w CUS koordynator musi zrealizować szkolenie z zakresu opracowywania i realizacji indywidualnych planów usług społecznych i nie może być osobom skazaną¹¹. Organizator pomocy społecznej kieruje zespołem do spraw realizacji zadań z zakresu pomocy społecznej i jest to pracownik socjalny posiadający co najmniej 3-letni staż pracy w pomocy społecznej oraz specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej¹².

Pracownik socjalny jako organizator społeczności lokalnej w CUS prowadzi na bieżąco rozeznanie potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie działań wspierających, opracowuje, aktualizuje i realizuje plan organizowania społeczności

¹⁰ Na podstawie Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, Rozdział 4 – Organizacja centrum.

¹¹ Tamże.

¹² Art. 122 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

lokalnej, podejmuje działania w celu aktywizacji wspólnoty samorządowej, inicjuje działania zmierzające do wzmocnienia więzi społecznych i integracji wspólnoty samorządowej oraz współpracuje z podmiotami prowadzącymi na obszarze działania centrum animację lokalną lub inne formy pracy środowiskowej.

Istotą środowiskowego działania polega przede wszystkim na tym, iż jej cele, metody oraz środki wywodzą się z oceny warunków życia ludzi, potencjalnych kandydatów na podopiecznych. Sens metody zaś oznacza całościowe zrozumienie środowiska lokalnego, pełną rejestrację problemów, kompleksowy, komplementarny system działań oraz podejmowanie pracy z intencją trwałego i stałego działania w celu usunięcia zagrożeń i niepożądanych zjawisk¹³. Zasadniczym celem pracownika socjalnego – organizatora społeczności lokalnej w organizowaniu środowiska będzie wspomaganie rozwoju, tworzenie więzi społecznych, budowanie lokalnego potencjału. Istotą natomiast tworzenie wspólnoty, a więc przełamywanie izolacji i osamotnienia członków społeczności, budowanie więzi emocjonalnych, stosunków społecznych oraz eliminowanie anonimowości w społeczności lokalnej. Organizatorem społeczności lokalnej może być osoba, która ma wykształcenie wyższe, co najmniej 2-letnie doświadczenie w zakresie prowadzenia animacji lokalnej lub innych form pracy środowiskowej, w tym pracy ze społecznością lokalną oraz uzyskała II stopień specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny w zakresie specjalności praca socjalna ze społecznością lokalną lub odbyła szkolenie z zakresu organizacji społeczności lokalnej¹⁴.

Wielu autorów zajmujących się problematyką organizacji środowiska stworzyli pewne modele i schematy metody środowiskowej podzielony na kilka etapów. Można je krótko przedstawić jako zadania pracownika socjalnego – organizatora społeczności lokalnej w następujący sposób:

- rozpoznanie, diagnoza potrzeb, braków oraz zagrożeń;
- organizowanie zespołu i pracy, a więc podział zadań pomiędzy osoby, zespoły, instytucje oraz przygotowanie sprawnego systemu informacji;
- planowanie i koordynacja działań wspomagających, rozwojowych, czyli rejestrowanie wszelkich potrzeb środowiska, ocena sił i środków do dyspozycji;
- wtórne pobudzanie, inspiracja i umacnianie zespołu, weryfikacja osób w organizowaniu środowiska;
- systematyczne ulepszanie, poprawa warunków bytowych, życia, wzmocnianie więzi oraz bezpieczeństwa;
- kontrola i doskonalenie, ocena możliwości działań, podnoszenie motywacji, wzbudzanie przychylności społeczności lokalnej¹⁵.

¹³ Tamże, s. 266

¹⁴ Na podstawie Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, Rozdział 4 – Organizacja centrum.

¹⁵ *Pedagogika społeczno-opiekuńcza. Człowiek w zmieniającym się świecie*, T. Pilch. I. Lepalczyk (red.), Wyd. akademickie Żak, s. 269–270.

Za przygotowanie kadry do CUS, szkolenie i doskonalenie odpowiedzialne są regionalne ośrodki polityki społecznej (ROPS). To one mają organizować szkolenia z zakresu zarządzania i organizacji usług społecznych, opracowywania i realizacji indywidualnych planów usług społecznych oraz organizacji społeczności lokalnej.

Nowe wyzwania dla pracowników socjalnych zatrudnionych w ramach Centrum Usług Społecznych

Po wskazaniu kilku wybranych korzyści należy wskazać nowe wyzwania, jakie stoją przed pracownikiem socjalnym zatrudnionym w Centrum Usług Społecznych. Można tu wyróżnić m.in.:

- rolę pracownika socjalnego jako lidera zmiany, przyczyniającego się do integracji, rozwoju i poszerzania dostępności usług społecznych,
- biorącego udział w rozwoju wsparcia środowiskowego zgodnie ze strategią deinstytucjonalizacji,
- realizującego nową formę pracy socjalnej i tworzącego nową metodykę pracy socjalnej.

CUS stwarza możliwość rozwoju i awansu zawodowego pracowników socjalnych oraz integracji różnych profesji i zawodów pomocowych. Stwarza to również możliwość odkrywania nowych obszarów do działania dla pracownika socjalnego.

Wyzwaniem dla pracownika socjalnego jest również praca na usługach. Co za tym idzie, zmiana sposobu myślenia o pomocy i wsparciu na korzyść współpracy i przygotowywania indywidualnych planów usług społecznych w oparciu o gminne programy usług. Pracownik socjalny w nowej instytucji lokalnej polityki społecznej jest również koordynatorem działań wolontaryjnych, samopomocowych i sąsiedzkich.

CUS daje możliwość rozwoju partnerskiej współpracy międzysektorowej, międzyresortowej i międzyinstytucjonalnej, gdzie rola pracownika socjalnego i jego doświadczenia zawodowe mogą ułatwić kontraktowanie, sieciowanie potencjału usług w gminie. Pracownik socjalny staje się tym samym sieciowcem czy zarządzającym procesem świadczenia usług. Wyzwanie jakie stoi przed pracownikami socjalnymi to możliwość pracy metodyką profesjonalnego i nowoczesnego pomagania.

Na koniec warto podkreślić jeszcze wyzwanie dla pracowników socjalnych zatrudnionych w ramach Centrum Usług Społecznych jakim jest udział przy tworzeniu dokumentów strategicznych gminy m.in. takich jak Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych, Gminny Program Wspierania Rodziny, Polityka senioralna, Strategia Rozwoju Gminy.

Podsumowanie

Nowe wyzwania dla pracowników socjalnych zatrudnionych w ramach Centrum Usług Społecznych można sprowadzić w ogóle do wyzwań tworzenia CUS jako nowych instytucji lokalnej polityki społecznej. Zmiana, która daje nadzieję „odczarowania” pomocy społecznej i możliwość personalizowania pomocy i wspar-

cia przy jednoczesnym wykorzystaniu potencjału usługowego gminy, jej zasobów. Pracownik socjalny może być zatem określany liderem zmian, które dokonują się na jego oczach i przy jego współudziale. Kreowanie nowej przestrzeni do działań na rzecz poprawy dobrostanu człowieka staje się głównym celem działań. Wyzwania będą się równały zadaniom, pracownik socjalny w wielu rolach, działania skierowane do ogółu społeczności, to tylko wybrane cele stawiane pracownikowi socjalnemu.

Bibliografia

1. Bodnar A. (red.), *Nauka o polityce*, PWN, Warszawa 1988.
2. Dziewięcka-Bokun L., *O sposobach rozumienia polityki społecznej*, w: *Uwarunkowania współczesnej polityki społecznej*, B. Ponikowski, J. Zarzeczny (red.), Warszawa 2002.
3. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997.
4. Pilch T., Lepalczyk I. (red.), *Pedagogika społeczno-opiekuńcza. Człowiek w zmieniającym się świecie*, Wyd. akademickie Żak, Warszawa 1995.
5. *Powstają centra usług społecznych i jest spór o kwalifikacje pracowników*, <https://www.prawo.pl/samorzad/nowe-wymogi-szkolen-kadry-cus-i-pozostalych-pracownikow-pomocy,497743.html>, (dostęp: 3.11.2021).
6. Rymśza M., *Dlaczego Centrum Usług Społecznych?*, Warszawa 2020.
7. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.
8. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.

dr Ewelina Zdebska

Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie
Instytut Spraw Społecznych