

10.17951/j.2017.30.2.177

ANNALES
UNIVERSITATIS MARIAE CURIE-SKŁODOWSKA
LUBLIN – POLONIA

VOL. XXX, 2

SECTIO J

2017

Uniwersytet Opolski. Wydział Nauk Społecznych

ANNA WEISSBROT-KOZIARSKA

awk@uni.opole.pl

*„Szkiełko i oko czy czucie i wiara” –
dylematy pracownika socjalnego*

“The Lenses and Eye or Feeling and Faith” – Dilemmas of a Social Worker

STRESZCZENIE

W swojej codziennej pracy pracownicy socjalni doświadczają dylematów etycznych związanych z bezpośrednią praktyką zawodową. Dotyczą one m.in. takich zagadnień, jak: niepewność co do słuszności dokonywanych wyborów, konieczność wybierania między działaniem skutecznym a działaniem zgodnym z przepisami czy podejmowaniem działań wbrew oczekiwaniom i woli klienta. Czym się kierować: czy pozostać w zgodzie z własnym sumieniem, dostosować się do przepisów, pozostając w konflikcie z samym sobą, czy może częściowo dostosować system własnych wartości do przepisów, naginając je do własnego sumienia?

Słowa kluczowe: dylemat; etyka; klient; pracownik socjalny; wartość

WPROWADZENIE

Zapoczątkowana na przełomie lat 80. i 90. XX w. transformacja ustrojowa dała fundamenty nowego ładu społecznego. Ujawniła jednocześnie zjawiska, których zakres i skala oddziaływania przybrały niespotykany dotąd rozmiar. Budowa gospodarki kapitalistycznej, opartej na instrumentach rynkowych, w sposób zasadniczy zmieniła oblicze gospodarcze kraju, czego skutki najdotkliwiej odczuli mieszkańcy małych miast. Upadek lokalnych przedsiębiorstw państwowych, niewydolnych ekonomicznie PGR-ów, oznaczał gwałtowny wzrost bezrobocia.

W tych nowych realiach musiała zmienić się skala i zakres zadań pomocy społecznej, w tym zwłaszcza opieki, wsparcia, pomocy i samopomocy.

Współcześnie pomoc i opieka nabrały zupełnie nowego znaczenia. Do tej pory pomoc rozumiano jako altruistyczne i prospołeczne działanie na rzecz drugiego człowieka, który znalazł się w trudnej życiowej sytuacji. W tej nowej rzeczywistości polega ona głównie na zasilaniu jednostki w mechanizmy niezbędne do sprostania trudnościom (Dąbrowski 2000, s. 65–55). Działania te są koordynowane przez profesjonalistów, którzy po dokładnym rozpoznaniu warunków, w których zachodzi potrzeba ratownictwa, opieki i pomocy, zabezpieczają i organizują siły ludzkie w celach twórczości życiowej (Kantowicz 2005, s. 77). Opieka zaś jest ściśle związana z działaniami przygotowanych do tego opiekunów i wiąże się z odpowiedzialnością za podopiecznego oraz zachowaniem ciągłości w zaspokajaniu jego potrzeb, a także z bezinteresownością w przydzielaniu należnych mu świadczeń (Dąbrowski 2000, s. 22). Oba działania wchodzą dziś w zakres zadań zinstytucjonalizowanej pracy socjalnej.

Jednostki korzystające z usług instytucji pomocowych określa się mianem społeczeństwa funkcjonującego w „Polsce na zasiłku” (Marody 2007, s. 279). Ale i w przypadku tych osób istnieje podział na dwie grupy podopiecznych: tych, którzy dzielą się na „czasowo” i „trwale” korzystających z pomocy. Taki podział społeczeństwa i zmiana podejścia do pracy socjalnej, której zadaniem jest – oprócz modyfikowania i reformowania systemu społecznego – niesienie pomocy jednostkom, rodzinom, wspólnotom i grupom osób w przystosowaniu społecznym zgodnie z ich zdolnościami, wartościami i normami społeczeństwa (Radziejewicz-Winnicki 2008, s. 116), jest wynikiem rosnących nierówności społecznych i nieudolności państwa w tworzeniu mechanizmów eliminujących skutki negatywnych zachowań społecznych.

Konieczność zmiany w podejściu do pracy socjalnej wywołana została, jak wspomniałam wyżej, głównie nową rzeczywistością społeczną po 1990 r. Musimy się dziś zmagać z wieloma kryzysami, spośród których najbardziej znaczące to: kryzys państwa (zwłaszcza państwa opiekuńczego), kryzys pracy i kryzys tożsamości (Kargulowa 2003, s. 52). Jak w takiej rzeczywistości ma realizować swoją misję pracownik socjalny? Podejmując próby rozwiązywania ludzkich problemów, nie może on być tylko wykonawcą administracyjnych poleceń, ale ma prowadzić dialog, którego celem jest motywowanie jednostki do zmiany. W tym spotkaniu z klientem często rzeczywisty obraz potrzeb jest zamazany przez twarde reguły przyznawania świadczeń. Sytuacje te wywołują dylematy w podejmowaniu decyzji, od których zależą ludzkie losy.

AKSJOLOGICZNY WYMIAR PRACY SOCJALNEJ

Zasady praktyki pracy socjalnej wywodzą się z podstaw wartości w pracy socjalnej. Rodzaj i charakter udzielanej klientowi pomocy oparty jest na działaniu, w którym udział biorą wartości. Ważne tu jest dopełnienie, czy wartości w działaniu stanowią jego podstawę, a więc czy nadają mu sens i znaczenie, czy też towarzyszą one w podejmowaniu decyzji, która zapada w wyniku ich rozpoznania. Udzielenie odpowiedzi na to pytanie jest punktem wyjścia w dyskusjach aksjologicznych podejmowanych z pozycji analizy zastosowania rozumowego myślenia w polu działania pracownika socjalnego. Chodzi tu bowiem o to, czy podejmując decyzję o udzieleniu pomocy klientowi, pracownik socjalny, mając wewnętrzną potrzebę szybkiej zmiany sytuacji klienta, działa za niego czy tworzy mu warunki do owej zmiany, towarzysząc w działaniu sprzyjającemu jego rozwojowi. Jest to stanowisko formułowane w opozycji do poglądu, iż wartości istnieją obiektywnie, poza podmiotem. Są one raczej modelowane w trakcie spotkania pracownika socjalnego z klientem. Polegają więc na wspólnym działaniu w kierunku zmiany sytuacji klienta w procesie dążenia do uformowania wspólnie podzielanych wartości. Stanowisko to jest o wiele mniej pryncypialne, zawiera w sobie zwątpienie w rozum i racjonalność działania, ale i wiarę w emocje oraz ich znaczenie w dokonywaniu wyborów (Marynowicz-Hetka 2006, s. 449).

Opierając się na takim rozumieniu pojęcia wartości w pomocy społecznej, pracownik socjalny podejmuje decyzje o sposobie udzielanego wsparcia klientowi. Tworzy on tym samym ramy działania społecznego, które pozwalają na odnajdywanie racji w podejmowanych działaniach i jego logicznych uzasadnień z uwzględnieniem klienta jako podmiotu działającego, który poszukuje aksjologicznych odniesień do przedsięwziętych aktywności. Należy pamiętać przy tym, że formułując w sposób racjonalny plan zadań, które wspólnie z klientem ma realizować pracownik socjalny, trzeba zawsze wziąć pod uwagę emocjonalne przeżycia klienta (Marynowicz-Hetka 2006, s. 449). Nie bez znaczenia są również odczucia pracownika socjalnego, który jest twórcą i współodpowiedzialnym realizatorem planu pracy z klientem.

Można zatem powiedzieć, że aksjologiczny wymiar działania pracownika socjalnego z klientem w celu zmiany sytuacji życiowej, w jakiej aktualnie się on znalazł, jest wypadkową systemów wartości obu działających podmiotów i sumą ich racjonalnego podejścia do motywacji, której celem jest podążanie do zmiany. Pozostaje jednak pytanie, na ile owe systemy są spójne i jak daleko pracownik socjalny może ingerować w procesy myślenia klienta i uznawane przez niego wartości aksjologiczne. Każdy z nas tworzy własną hierarchię wartości, będącą z jednej strony wynikiem procesu socjalizacji, w której jednostka uczy się od otoczenia społecznego, co jest w życiu ważne, zaś z drugiej strony preferowane wartości kształtują się w oparciu o indywidualne cechy osobowości. Istotne znacze-

nie w kształtowaniu pola pracy socjalnej z klientem ma dojrzałość pracownika socjalnego, która oparta jest na zmysłowym i racjonalnym podejściu do osoby klienta. Musi ona być skutkiem dojrzałości emocjonalnej, wyrażającej się w racjonalnym stosunku do wywoływanej zmiany u klienta. Połączenie świadomych emocji z racjonalnym działaniem stanowi o sukcesie w przenikaniu w głąb „innych” i jest podstawą zachowania własnego przyjętego porządku aksjologicznego. Planując działania z klientem, pracownik socjalny nie może narzucać mu gwałtem swoich poglądów. Musi okazywać maksimum możliwego uznania dla preferowanego przez klienta systemu wartości, starając się przy tym wyczuć jego pragnienia i lęki przed zmianą.

Realizując zadania z zakresu pomocy społecznej, pracownik socjalny powinien opierać się zarówno na ogólnie przyjętych wartościach ludzkich, jak i tych, które *stricte* wynikają z racji wykonywania tego zawodu. Znajdują one swoje odzwierciedlenie w zapisach Kodeksu Etycznego Pracowników Socjalnych i stanowią wytyczne w postaci zapisów odwołujących się do postaw i zachowań pracowników socjalnych oraz ich odpowiedzialności. Kodeks jest drogowskazem dla pracowników socjalnych, wyznacza reguły postępowania podczas wykonywania obowiązków służbowych. Pracownik socjalny, stając „twarzą w twarz” z klientem, który oczekuje od niego wsparcia i pomocy, odsłania się jako wartość i powinien dostrzegać ją także w nim. Zanim pracownik socjalny określi pole działania z klientem, musi zdać sobie sprawę, że klienci pomocy społecznej (jako specyficzna grupa ludzi) przejawiają dystans co do wprowadzania zmian i kierują się swoimi prawami. Możliwość urzeczywistnienia i wprowadzenia zmian w życiu klienta uwarunkowana jest połączeniem wewnętrznego oblicza pracownika socjalnego i obnażenia jego systemu wartości z uwzględnieniem niezbywalnych praw uznawanych przez klienta.

Zanim pracownik socjalny zmotywuje klienta do podjęcia aktywności, musi wzmocnić w nim poczucie jego prawa moralnego co do podejmowanych decyzji o konieczności podejmowania działań. Może to uczynić we współpracy z klientem, zakładając, że bezcenną właściwością osobowości ludzkiej jest otwarcie na wartości. To one w sposób najbardziej skuteczny rozwijają duchowość człowieka, są motorem jego realistycznych działań. W podejmowaniu decyzji o współpracy pracownik socjalny może wykorzystać modele wychowania zaproponowane przez L. Sałacińskiego (2010, s. 94–97), które pozwolą klientowi pomocy społecznej racjonalnie, z zachowaniem własnego systemu wartości, przystąpić do współpracy. W niesieniu pomocy nie chodzi bowiem o to, żeby komuś coś dać lub zrobić za niego, lecz by ukształtować dojrzałość osobową klienta i wzmocnić jego motywację do działania w kierunku zmiany.

Pierwszy model wychowania do wartości to model romantyczny, który bazuje na idei, że wychowanie ma pomóc człowiekowi samemu się odnaleźć. Aby tego dokonać, należy mu pozwolić prawidłowo wzrastać, stwarzając korzystne

dla tego wzrostu warunki. Wychowanie stanowi swoistego rodzaju ofertę „żywej gleby”, na której klient sam odnajdzie swoją najlepszą drogę rozwoju. Według tego modelu zadaniem wychowania nie jest określenie miar słuszności wartości czy legitymizacji określonych wartości. Wychowanie nie powinno również zajmować się opracowaniem metod ich przekazu. Generalnie problem wartości jest subiektywnym problemem człowieka jako indywiduum. W koncepcji tej wychodzi się z założenia, że wartości są stanami relatywnymi, a przez to są właściwe (dobre) tylko wtedy, gdy taki jest ich odbiór przez drugiego człowieka. Przyjęty tu relatywizm wartości nie wyklucza jednak przyjmowania przez jednostkę określonych wartości uznawanych przez innych ludzi lub sankcjonowanych przez społeczeństwo. Każdorazowo jest to autonomiczny wybór jednostki, i to według kryteriów tylko przez nią ustalonych.

Drugi model wychowania do wartości to model technologiczny, który bazuje na transmisji kultury i wartości. Podstawą jest teza, że klienci pomocy społecznej muszą w swoim działaniu kontynuować tradycję prawidłowego funkcjonowania jednostek społecznie przystosowanych, radzących sobie z problemami rzeczywistymi, a tym samym przejmować utrwalone historycznie wartości, jakie niesie sprawdzona wcześniej wiedza i umiejętności. W modelu tym istotą wychowania do wartości jest transmisja, czyli przekaz wartości „od tych, którzy lepiej i wcześniej wymagają – do tych, którzy nie wiedzą, uczą się i opanowują” (cyt. za: Sałaciński 2010, s. 96).

Trzeci model wychowania do wartości opiera się na progresywnej koncepcji wychowania rozwiniętej przez L. Kohlberga oraz jego ogólnej teorii rozwoju i wychowania moralnego. Według głównego założenia tej koncepcji:

(...) sądy wartościujące są zasadami etycznymi, które formułuje się i uzasadnia metodami filozoficznymi. Wychowanie do wartości sprowadza się więc zatem do aktywnej stymulacji określonych zasad etycznych i zgodnie z nimi postępowania. Zasady te prezentowane są w toku procesu krytycznego kwestionowania, który tworzy świadomość postaw i ograniczeń racjonalnej zgody (cyt. za: Sałaciński 2010, s. 97).

Trudno jest jednoznacznie wskazać, który z wyżej wymienionych modeli jest najbardziej odpowiedni w motywowaniu klienta do podjęcia działań na rzecz zmiany. Z. Kwieciński dwóm pierwszym ideologiom zarzuca niespójność i niekonsekwencję oraz budowanie na siłę koncepcji neutralnych aksjologicznie. Jego zdaniem ideologia romantyczna podważa moralną słuszność wychowania jako takiego, opierając się na doktrynie etycznej względności, poza tym nawiązuje do naturalistycznych idei, które opierają się w głównej mierze na kategoriach „wzrostu”, „samorealizacji”, „zdrowia psychicznego”, „spontaniczności” i „szczęścia”. Z kolei idea transmisji kulturowej zakłada wartość przechowywania ogólnie rozumianych przez jednostkę i społeczeństwo dóbr kultury, a wychowanie trakto-

wane jest jako „kontrola zachowania w służbie dobra kulturowego”. Za najbardziej przydatny w kształtowaniu prawidłowych relacji między klientem a pracownikiem socjalnym uważa Kwieciński model trzeci, który opiera się na stanowisku liberalizmu etycznego, interpretowanego jako odrzucenie tradycyjnych standardów i relatywizmu wartości na korzyść ogólnych sądów etycznych. Etyczna pozycja liberalna opiera się na kształtowaniu u jednostki zasad w toku procesu krytycznego kwestionowania, który tworzy świadomość podstaw i ograniczeń racjonalnej zgody. Postrzegane są też jako znaczące dla uniwersalnych kierunków we własnym społecznym i moralnym rozwoju klienta, bowiem swobodne uznanie zasad uwalnia je od mylenia ich z faktami psychologicznymi. W tym ujęciu podstawowe zasady etyczne, jakimi powinien kierować się pracownik socjalny, to zasada wolności i sprawiedliwości, poszerzone o postulaty rozwoju i demokracji (za: Olbrycht 1994, s. 75–76).

Pojęcie demokracji w rozumieniu współdziałania pracownika socjalnego z klientem zawiera się w sprawiedliwości relacji między nimi. Oznacza tym samym włączanie klienta w proces zaplanowanej zmiany, w którym decyzje na temat uwzględniania indywidualnych systemów wartości podejmowane są w drodze wspólnej i sprawiedliwej dyskusji. Nie oznacza to niewtrącania się pracownika socjalnego w decyzje klienta. Jednak musi on pamiętać o tym, żeby nie wpaść w pułapkę przekroczenia granicy, którą oddzielone są zróżnicowane systemy wartości pracownika socjalnego i klienta. Chodzi o to, żeby motywując klienta do podejmowania określonych działań, nie ingerować zbyt w preferowane przez niego wartości. Aby tego uniknąć, „wychowaniu” klienta przez wzmacnianie go w podejmowaniu określonych decyzji musi towarzyszyć pracownikowi socjalnemu refleksyjne poczucie powinności wynikające z uznawanych przez niego wartości. To z kolei nierozdzielnie łączy się z postulatem rozwoju, który wiąże się z przyjęciem wewnętrznego standardu odpowiedzialności pracownika socjalnego za dążeniem klienta do zmiany w kierunku jego integracji i adaptacji społecznej.

Pracownik socjalny, niosąc pomoc drugiemu człowiekowi, musi odwoływać się do zasad humanitaryzmu i demokracji, czyli ma stawiać na pierwszym miejscu dobro osoby ludzkiej, jednocześnie zwracając uwagę na poszanowanie jej prawa do wyboru. Zatem motywując jednostkę do aktywności, powinien udzielać jej niezbędnego wsparcia, kierując się przy tym takimi wartościami, jak poszanowanie godności osobistej, tolerancja, altruizm, odpowiedzialność, sprawiedliwość, gotowość do empatii, gotowość do indywidualizacji postępowania i niesienia pomocy. W tym miejscu przybliżyć znaczenie tych wartości dla prawidłowego kształtowania relacji między współdziałającym pracownikiem socjalnym i klientem.

Godność osoby ludzkiej to nade wszystko zasługująca na szacunek własny i innych właściwość przysługująca każdemu bez wyjątku człowiekowi z racji bycia człowiekiem (Zdybel 1994, s. 69). Tolerancja to nade wszystko

uznawanie prawa innych ludzi do wyrażania własnych poglądów i odmiennych od naszych sposobów postępowania, o ile nie sprzeniewierzają się one dobru wspólnemu i nie wystawiają na niebezpieczeństwo przysługującej każdemu człowiekowi godności ludzkiej, a także nie pozostają w sprzeczności z żadną z wartości uniwersalnych. Altruizm to na ogół szczerza troska o dobro drugiego człowieka, i to najczęściej z wykluczeniem zabiegania o dobro instytucji, przedsiębiorstw, firm czy stowarzyszeń. Polega on zazwyczaj na wyświadczeniu komuś pewnej przysługi w sposób świadomy, bezinteresowny i dobrowolny (Łobocki 2007, s. 71–73). Natomiast empatia „jest to stan i proces polegający na wczuwaniu się w położenie innej osoby, a zarazem na uczuciowym utożsamianiu się z przeżyciami drugiego człowieka” (Lalak, Pilch [red.] 1999, s. 83). Odpowiedzialność jest związana z moralnym i prawnym zobowiązaniem za swoje postępowanie i klienta. Jednocześnie polegać ma na dbaniu o jego dobrze pojęty interes w kierunku dążenia do zmiany. Sprawiedliwość w procesie kształtowania prawidłowych relacji między pracownikiem socjalnym i klientem, których celem jest rozbudzenie u niego chęci do podjęcia aktywności, związana jest z jednej strony z przyznaniem mu należnych świadczeń pomocowych, zaś z drugiej ze wskazywaniem na możliwość podjęcia konkretnych działań z uwzględnieniem realnych efektów ich zakończenia. Chodzi bowiem o to, żeby pracownik socjalny nie mówił bezrobotnemu klientowi, że po ukończeniu kursu dostanie pracę, jeśli nie ma co do tego pewności. Wewnętrznie czuje on, że klient może nie mieć pracy, ale chcąc niejako zmusić go do działania, może nie powiedzieć mu prawdy, która zniechęciłaby klienta do aktywności. Takie zachowanie jest niesprawiedliwe wobec bezrobotnego i ocenia się je jako niemoralne z aksjologicznego punktu widzenia. Jednak często zdarza się, że pracownicy socjalni przeżywają dylematy związane z byciem sprawiedliwym, ponieważ zwykle przedstawianie realiów klientom pomocy społecznej może całkowicie zniechęcić ich do tworzenia pól działania i podejmowania aktywności w kierunku zmiany. Indywidualizacja w postępowaniu i niesieniu pomocy związana jest z procesem dostosowywania norm i zasad postępowania do potrzeb jednostki lub grupy społecznej. I tu często stawiamy pytanie o granicę etyczności. Jak słusznie zauważa J. Brągiel, etyczność to ten pułap funkcjonowania moralnego jednostki, któremu przy podejmowaniu decyzji towarzyszy refleksyjne poczucie powinności wynikające z uznawanych wartości. Etyczność zawodu pracownika socjalnego ujawnia się szczególnie w pracy z klientem, w sytuacji gdy następuje ingerencja w preferowane przez niego wartości. Wówczas wiąże się ona z granicami dopuszczalności podejmowanych działań przez pracownika socjalnego (Brągiel 2002, s. 69). Wyznaczenie granicy, która oddziela system wartości pracownika socjalnego od tego, jaki preferuje klient, jest niemożliwe. Jednak profesjonalizm zawodu wymaga od niego zbliżenia się do tej granicy, bez jej przekroczenia, w celu zrealizowa-

nia powinności, jaką jest udzielenie pomocy klientowi. W rezultacie chodzi o to, żeby działania pracownika socjalnego nie ograniczały się do administracyjnych, krótkoterminowych inicjatyw wspomagających, ale by na trwałe wywołać zmianę w postawie klienta, której celem jest ukształtowanie jego własnej tożsamości osobowej oraz określonego systemu wartości. Istotnym zadaniem wydaje się być także kształtowanie wartościowego samorozwoju klienta. Wszystkie te zabiegi mają na celu przybliżenie rzeczywistych wartości do podejmowanych aktywności klienta, co daje większą gwarancję zmiany jego życiowego położenia. Pracownik socjalny w spotkaniu z klientem jest przewodnikiem, który ma za zadanie nauczyć go, jak godnie żyć w harmonii z otoczeniem i samym sobą.

DYLEMATY PRACOWNIKA SOCJALNEGO

Współczesny świat wydaje się nie być przyjaznym dla ludzi. W szczególności brakuje w nim miejsca dla tych, którzy nie poradzili sobie ze zmianą społeczną i gwałtownym postępowaniem cywilizacyjnym. Na szczęście nikt już dziś, jak to miało miejsce w czasach romantyzmu, nie toczy bojów o pierwszeństwo poznania rozumowego nad zmysłowym i odwrotnie. Bycie rozumowym romantykiem w dzisiejszych czasach jest całkowicie do pogodzenia. Jednak czy jest to możliwe w przypadku realizacji zadań z zakresu niesienia pomocy przez pracownika socjalnego jednostkom wykluczonym bądź zagrożonym wykluczeniem społecznym? Ten pędzący świat wydaje się być szczególnie niesprawiedliwy wobec jednostek, które nie mogą odnaleźć w nim swojego miejsca. Ale to nie oznacza, że są inni, a ich życie jest tylko w ich rękach. To, że zostali zepchnięci na margines życia społecznego, niekoniecznie jest wynikiem ich „wydumanego” funkcjonowania. Często bowiem są to wrażliwi ludzie, którzy nie poradzili sobie w odmiennej rzeczywistości społecznej. Ważne jest, żeby potrafili odkryć swoje życie na nowo i przy pomocy jednostek silnych, przygotowanych do niesienia im pomocy, odnaleźć należne im miejsce. Codzienne życie nie powinno pozbawiać ich nadziei, że może być lepiej, co oznacza, że trzeba „mieć serce i patrzeć w serce”. Pracownik socjalny powinien pomóc im się zmienić przez motywowanie do zmian. Klienci pomocy społecznej muszą sobie uświadomić, że zmiana w ich życiu jest konieczna. Nie można zatrzymać biegu czasu. Dlatego muszą oni nadążać za tym „rozpędzonym pociągami przemian”, żeby z niego nie wypaść. Pracownik socjalny ma realizować plan pracy z klientem, który pozwoli mu żyć w poczuciu bezpieczeństwa, bez obaw o jutro. Współczesny człowiek pragnie poczucia bezpieczeństwa oraz wiedzy, że może świadomie dokonywać wyborów, bronić swojego *Ja*. Rolą pracownika socjalnego w niesieniu pomocy jest zwiększenie motywacji klienta do zmiany. Podstawą wzmocnienia jest analiza i przezwyciężenie dylematów etycznych związanych z decyzjami dotyczącymi sposobów pracy z klientem oraz

dylematów, które przeżywa klient w związku z proponowaną aktywnością przez pracownika socjalnego.

Niestety, często bywa tak, że pracownik socjalny ma problem z przekonaniem klienta do realizacji przewidzianego dla niego planu pomocowego. Przyczyną może być to, że proponowane zmiany nie mieszczą się w przepisach prawnych zalecanych, dozwolonych i dopuszczalnych, regulujących określone postępowanie, lecz powstały w oparciu o wiedzę i doświadczenia pracownika socjalnego. Chodzi tu o sytuację, gdy odwołuje się on do swojego systemu wartości, dostrzegając możliwość rozwiązania problemu klienta w innych zaleceniach, niż te zapisane. Dlatego pracownicy socjalni zadają sobie pytanie, jak organizować przebieg procesu motywowania klienta pomocy społecznej do aktywności na rzecz jego zmiany, nie będąc w sprzeczności z tym, co regulują odpowiednie przepisy.

Pomocne w odpowiedzi na to pytanie może być odwołanie się do koncepcji społecznego tworzenia rzeczywistości, u której podłoża leży wiedza o wartościach (Marynowicz-Hetka 2006, s. 426). Ważne jest tu rozumienie słowa „wartość”. Potoczne rozumienie tego pojęcia utożsamia się z tym, co dobre. Zasadnicza różnica tkwi w pojmowaniu słowa „dobre”. Dla jednych posiadanie określonych dóbr materialnych będzie równoznaczne z dobrym życiem, a dla innych jego atrybutem będzie wiedza, zdolność czy umiejętność, która daje satysfakcję w egzystowaniu. Jak zatem kształtować wartości u jednostek, które zostały zepchnięte na margines życia społecznego? Jest to bardzo trudne, gdyż ludzie ci najczęściej są rozczarowani tym, co przyniosło im życie i nie mają motywacji do podejmowania jakichkolwiek działań, żeby być aktywnym członkiem społeczeństwa. Warto w tym miejscu pochylić się nad czterema poziomami dochodzenia do wartości. Dwa pierwsze odpowiadają celom poznawczym, a dwa kolejne – celom emocjonalno-motywacyjnym.

Pierwszy poziom to rozpoznanie wartości, co jest szczególnie istotne w sytuacji rozwiązywania problemów klienta pomocy społecznej. Rozpoznanie wartości może dokonywać się na drodze zewnętrznej (zmysłowej) przy wykorzystaniu metod bazujących na rzeczywistości doświadczalnej człowiekowi, na materiałach konkretno-obrazowych. Jeśli rozpatrujemy wartości na drodze wewnętrznej (umysłowej), to odwołujemy się wówczas do metod introspektywnych, do myślenia refleksyjnego, aksjologicznego. Rozpoznawanie wartości wiąże się często z jej zidentyfikowaniem. Towarzyszące temu psychiczne procesy poznawcze zamieniają właśnie spostrzeganie zmysłowe w wartości.

Rozumienie wartości to kolejny poziom dochodzenia do wartości. Możliwe jest dzięki językowi, zatem ma charakter werbalny. Zasadniczo polega na uchwyceniu sensu i znaczenia wartości. Łatwiej jest klientowi rozpoznać dobro, niż wyjaśnić jego znaczenie. Aby zrozumieć wartości, niezbędna jest wiedza z codziennych sytuacji aksjologicznych, jak również z wartościowych dzieł innych

osób. Zatem pracownik socjalny, aby pomóc klientowi w rozumieniu wartości, musi posiadać dużą wiedzę interdyscyplinarną o ludzkim życiu, sensie istnienia, społeczeństwie i kulturze. Jest to istotne zagadnienie, gdyż rozpoznawanie i rozumienie wartości (czyli określonych norm) wiąże się z postulatem poznania samego siebie. W realizacji zadań pomocowych postulat ten nabiera ogromnego znaczenia, gdyż człowiek, który ma dokonać zmiany w swoim życiu na lepsze, musi umieć odróżnić normy przez niego preferowane od tych, które są powszechnie akceptowane. I z tym procesem wiąże się kolejny poziom dochodzenia do wartości – akceptacja.

Akceptowanie wartości to, dokładnie mówiąc, akceptowanie norm i zasad, które wskazują na wartości. Najczęściej mamy z tym poziomem do czynienia w sytuacji, gdy pomyślnie przebiegły dwa pierwsze poziomy uczenia wartości. Jednak nie zawsze tak się dzieje, gdyż może zdarzyć się sytuacja, gdy klient nie będzie chciał respektować jakiejś zasady, choć nigdy wcześniej jej nie znał, tylko dlatego, że nie, bez wyjaśnienia (np. bezrobotny nie uznaje wartości pracy, choć nigdy jej nie podejmował, jako czynnika zmiany w swoim życiu). Zazwyczaj mamy do czynienia z taką sytuacją, kiedy mówimy o dziedziczeniu bezrobocia. Akceptowanie wartości odbywa się bowiem najczęściej przez naśladownictwo, które uważane jest tu jako przekaznik tradycji, idei, poglądów czy autorytetów osób wychowujących. Ten typ akceptacji wartości może niekiedy zagłuszyć proces świadomego budowania własnego systemu wartości.

Ostatni poziom dochodzenia do wartości to respektowanie jej. Respektowanie wartości utożsamia się z działaniami zgodnymi z normami i dyrektywami wskazującymi na te wartości. Nie chodzi tu o zewnętrzne posłuszeństwo i uleganie normom pod wpływem lęku lub konformizmu społecznego, lecz o doprowadzanie klienta do dochodzenia do wartości przez rozpoznanie, zrozumienie i zaakceptowanie po to, żeby w każdym środowisku je respektował. Nie zależy nam na tym, żeby bezrobotny stale uczęszczał na proponowane mu szkolenia i w rezultacie nie podejmował pracy, której nie uznaje jako wartość, lecz chodzi o to, żeby rozpoznał, zrozumiał i zaakceptował wartość pracy jako ten element życia społecznego, którego przestrzeganie zapewni mu lepszy byt (zob. Jeziorska 2004, s. 150–151).

Pracownik socjalny, wspierając klienta pomocy społecznej w budowaniu przez niego nowej rzeczywistości przez kształtowanie właściwego systemu wartości, musi przede wszystkim kierować się naczelną wartością, jaką jest dobro drugiego człowieka. Wymaga to od niego zrozumienia, że system wartości należy postrzegać jako autonomiczny element funkcjonowania każdej jednostki. Dlatego, bez względu na sytuację, osobowość czy przekonania, ważne jest, żeby decyzje, które podejmuje, dobrze służyły tym, którzy są ich odbiorcami i realizatorami.

ZAKOŃCZENIE

Wartości są nieodłącznym elementem egzystencji człowieka. Można powiedzieć, że życie wartościami i dla wartości jest przeznaczeniem człowieka. Wynika to z faktu, że – jak zauważa T. Ślipko – wartości z natury swej są zorientowane zawsze ku człowiekowi i stanowią fenomen wyłącznie ludzki. Charakteryzują się bowiem tym, że będąc:

(...) „dla człowieka”, kształtują się „poprzez człowieka”. Ale wchodząc w świat człowieka, ogarniają swoim zasięgiem wszystkie zawarte w tym świecie transcendentalne kategorie bytu (...). Znamionną cechą wartości jest ich antropocentryzm. Wartość może zatem wystąpić tylko wobec człowieka, gdyż tylko człowiek jest zdolny do rozpoznania w jakimś bycie realnie istniejącym nosiciela wartości (cyt. za: Kamiński 2003, s. 64).

Ale czym ma się kierować pracownik socjalny? Które z wartości powinny wieść prym przed innymi w wypełnianiu jego roli? Czy w podejmowaniu decyzji w rozwiązywaniu problemów klienta oprzeć się na działaniu rozumowym czy też kierować się zmysłowym uczuciem w przekonaniu, że ta właśnie decyzja będzie dla niego lepsza? Przekonywać samotną bezrobotną matkę, żeby poszukała pracy, czy udzielać jej wsparcia materialnego i przekonywać, że dla dziecka najlepszym rozwiązaniem jest pozostanie z nim jak najdłużej? Wybór jednej decyzji nierozdzielnie łączy się z wyeliminowaniem drugiej. Zatem...

Czucie i wiara silniej mówi do mnie
Niż mędrca szkielko i oko

Martwe znasz prawdy, nieznane dla ludu
Widzisz świat w proszku, w każdej gwiazd iskieerce
Nie znasz prawd żywych, nie obaczysz cudu!
Miej serce i patrzaj w serce!

Niech ten fragment z *Romantyczności* A. Mickiewicza będzie wskazówką w trakcie wspólnego podejmowania decyzji o wprowadzeniu w życie działań, które mają zmienić sytuację klienta. Pracownik socjalny, kierując się zasadą wzmocnienia (*empowerment*) podopiecznego, powinien być przekonany co do tego, że decyzja podjęta wobec klienta nie stoi w sprzeczności z systemem preferowanych przez niego wartości. Mając na względzie ogólnie pojęte dobro klienta, powinien wskazać mu kierunek działań, które podejmie z pełnym przekonaniem i świadomością, że poprawi dzięki nim swoją sytuację życiową.

Współczesny człowiek potrzebuje przekonania o swej autentycznej wartości moralnej. Pragnie poczucia bezpieczeństwa oraz wiedzy, że może świadomie dokonywać wyborów, broniąc swojego *Ja*. Obok nakazów przestrzega-

nia ogólnie przyjętych wartości, chce stanąć do uczciwej walki o uznanie własnych przekonań.

Ludzkość przeżywa aktualnie szybkie tempo zmian, które dokonują się na różnych polach. Obok jednostek, które poradziły sobie z tym tempem, są takie, które za nimi nie nadążają. Narastające konflikty społeczne oraz wewnętrzne rozdarcie utrudniają często zachowanie bierności wobec siebie. Dylematy związane z podejmowaniem decyzji z jednej strony towarzyszą pracownikom socjalnym, z drugiej natomiast klientom, którzy powinni dostosować swoją aktywność do owej decyzji. Dlatego też, żeby pomóc pracownikowi socjalnemu w ograniczeniu dylematów związanych z podejmowaniem decyzji wobec klienta, opracowano kodeks etyczny. Stanowi on swoisty zbiór wytycznych codziennego postępowania zawodowego i ma służyć wszystkim tym, którzy swoją przyszłość związali z zawodem pracownika socjalnego.

Ważne jest, żeby pracownicy socjalni uświadomili sobie, że praca socjalna jest siłą napędową zmian społecznych, sumieniem społeczeństwa. Praktyka pracy socjalnej określa procedury, daje wzorce dokonywania zmian i ich ocen. Natomiast zachowanie etyczne pracownika socjalnego w trakcie podejmowania decyzji wobec klienta inspirowane taką aktywnością, która respektuje moralne zobowiązania oraz konieczność podejmowania takich działań, które są zgodne z zawodowymi wartościami. Należy nauczyć klientów pomocy społecznej, że trzeba zmieniać otaczającą ich rzeczywistość, aby żyć, ale żyć z godnością. Pracownicy socjalni, troszcząc się o zapewnienie ludziom godnych warunków życia, przyczyniają się równocześnie do rozpowszechniania i przestrzegania podstawowych praw przysługujących każdej osobie ludzkiej. Jednak w swojej pracy często napotykać na konflikty wartości. Muszą oni nie tylko znać hierarchię wartości, ale też umieć dokonywać właściwych wyborów w sytuacjach konfliktowych. Wartości pracy socjalnej mają wpływ na przebieg procesów interwencji socjalnych, preferowane rozwiązania problemów i konkretne decyzje podejmowane przez poszczególnych pracowników socjalnych. Stanowią one siłę sprawczą codziennego działania pracowników socjalnych, stawiając przed nimi konkretne wymagania i określając standardy profesjonalnego postępowania. Realizowanie zadań z zakresu pracy socjalnej nie stoi w sprzeczności, by „mieć serce i patrzeć w serce”.

BIBLIOGRAFIA

- Braģiel J. (2002), *Wokół etyki zawodu pracownika socjalnego*, [w:] J. Braģiel, A. Kurcz (red.), *Pracownik socjalny. Wybrane problemy zawodu w okresie transformacji społecznej*, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- Dąbrowski Z. (2000), *Pedagogika opiekuńcza w zarysie*, t. 1, Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego.

- Jeziorska J. (2004), *Wybrane podejścia dydaktyczne do kształtowania wartości*, [w:] R. Niparko, J. Skrzypczak (red.), *Edukacja. Teologia i Dialog*, Poznań: Wydział Teologiczny UAM.
- Kamiński T. (2003), *Etyka pracownika socjalnego*, Częstochowa: Centrum Szkoleniowo-Wydawnicze AV, Polskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych.
- Kantowicz E. (2005), *Praca socjalna jako działalność praktyczna i naukowa*, [w:] T. Pilch (red.), *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak.
- Kargulowa A. (2003), *Spoleczny kontekst organizowania pomocy i udzielania wsparcia*, [w:] K. Marzec-Holka (red.), *Pomoc społeczna. Praca socjalna. Teoria i praktyka*, Bydgoszcz: Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego.
- Lalak D., Pilch T. (red.) (1999), *Elementarne pojęcia pedagogiki i pracy socjalnej*, Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak.
- Łobocki M. (2007), *W trosce o wychowanie w szkole*, Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- Marody M. (2007), *Trzy Polski – instytucjonalny kontekst strategii dostosowawczych*, [w:] M. Marody (red.), *Wymiary życia społecznego. Polska na przełomie XX i XXI wieku*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Marynowicz-Hetka E. (2006), *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Olbrycht K. (1994), „*Edukacja aksjologiczna*” – próba interpretacji i zarys programu, [w:] K. Olbrycht (red.), *Edukacja aksjologiczna*, t. 1, Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Radziewicz-Winnicki A. (2008), *Pedagogika społeczna*, Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne.
- Salaciński L. (2010), *Aporie wychowawcze szkoły i nauczyciela. Złudzenie transmisji wartości w edukacji*, Zielona Góra: Oficyna Wydawnicza Uniwersytetu Zielonogórskiego.
- Zdybel L. (1994), *Godność ludzka*, [w:] S. Jedynek, J. Dębowski (red.), *Mały słownik etyczny*, Bydgoszcz: Oficyna Wydawnicza Branta.

SUMMARY

In their daily work, social workers experience many ethical dilemmas related to their direct work practice. They refer *inter alia* to such issues as uncertainty about the validity of their decisions, the need to choose between an effective action which is compliant with the law or take an action against the expectations and will of the customer. What should they follow, should they stay in the agreement with their conscience, comply with the rules *ipso facto* staying in a conflict with themselves, or maybe partially customize the system of their own values to the rules, bending them to his/her own conscience?

Keywords: dilemma; ethics; client; social worker; value