

Warszawa, 21 sierpnia 2024 r.

Gość Poradni #3/2024

**Staram się stworzyć
środowisko, w którym ludzie
czują się komfortowo
i bezpiecznie.**

w cyklu
**Gość
poradni**

Rozmowa z **Agnieszką Zdunek**
– starszym specjalistą pracy socjalnej
z Ośrodka Pomocy Dzielnicy Wawer
m.st. Warszawy.

Rozmawia **Maria Kurek**
psycholog, psychoterapeuta

link do rozmowy
w komentarzu >



**Specjalistyczne
Poradnie Rodzinne**
Centrum Wspierania Rodzin



Gościem Poradni jest dzisiaj Pani Agnieszka Zdunek – starszy specjalista pracy socjalnej, z wykształcenia pracownik socjalny i pedagog. Pracuje w Ośrodku Pomocy Społecznej Dzielnicy Wawer m.st. Warszawy, w Dziale ds. pracy socjalnej, w Zespole Zaawansowanej Pracy Socjalnej. W swojej pracy zajmuje się rodzinami wieloprotblemowymi. Prywatnie mama czterech córek: Patrycji, Martyny, Poli i Malwiny. W wolnym czasie dużo spaceruje i czyta.

Maria Kurek: Dzień dobry. Zaczniemy od przybliżenia tego, kim jest pracownik socjalny. Czy istnieją różne specjalizacje, zależne od wykształcenia lub zakresu zadań?

Agnieszka Zdunek: Pracownik socjalny jest osobą wykonującą zawód, w którego zakresie jest działanie w środowiskach społecznych, w których znajdują się jednostki

wymagające pomocy w usamodzielnieniu, odzyskaniu lub umocnieniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie. Jest to osoba, która wspiera osoby lub rodziny, pomaga przezwyciężyć trudności życiowe. Aby pracować w zawodzie pracownika socjalnego niezbędne jest ukończenie studiów wyższych na kierunku praca socjalna albo innym przygotowującym do pracy w zawodzie lub kolegium pracowników służb społecznych.

Zgodnie z ustawą o pomocy społecznej ustalono dwa stopnie specjalizacji zawodowej w zawodzie pracownika socjalnego:

- I stopień z zakresu pracy socjalnej, którego celem jest uzupełnienie wiedzy i doskonalenie umiejętności pracownika socjalnego,
- II stopień specjalizacji z zakresu pracy socjalnej, który ma na celu pogłębienie wiedzy i doskonalenie umiejętności pracy z wybranymi grupami osób korzystających z pomocy społecznej.

W ośrodku, w którym pracuję, głównie trzy działy bezpośrednio pracują z klientem tj.:

1. Dział ds. świadczeń przyznawanych decyzją, gdzie jest przyznawana pomoc finansowa i świadczona praca socjalna w zakresie podstawowym.
2. Dział ds. pracy socjalnej, gdzie świadczona jest zaawansowana praca socjalna skierowana głównie do rodzin wieloprotblemowych, w których występują problemy opiekuńcze, wychowawcze, przemoc, uzależnienie od środków psychoaktywnych itp.
3. Dział ds. usług, w którym mogą znaleźć pomoc w formie usług opiekuńczych osoby starsze oraz osoby z zaburzeniami psychicznymi.



MK: W jakich miejscach, instytucjach, pracują pracownicy socjalni? W jaki sposób można skorzystać z ich pomocy?

AZ: Pracownicy socjalni są zatrudnieni głównie w ośrodkach pomocy społecznej (OPS), domach pomocy społecznej, centrach usług społecznych, powiatowych centrach pomocy rodzinie, szpitalach, placówkach opiekuńczo – wychowawczych, organizacjach pozarządowych. Mogą być również zatrudnieni w więzieniach.

Aby skorzystać z pomocy pracownika socjalnego zatrudnionego w OPS, należy zgłosić się do ośrodka pomocy społecznej w swoim miejscu zamieszkania i złożyć wniosek o pomoc. Można to zrobić osobiście w siedzibie ośrodka lub telefonicznie poinformować o występującym problemie. Pracownik socjalny podejmie wówczas działania, aby pomóc rodzinie. Przeprowadzi wywiad środowiskowy w miejscu pobytu osoby zainteresowanej i przedstawi możliwości pomocy. Ośrodki pomocy społecznej działają we wszystkich polskich miastach i gminach.

MK: Jakiego rodzaju najczęściej jest to pomoc?

AZ: Ośrodki pomocy społecznej udzielają pomocy finansowej, usługowej, w formie pracy socjalnej. Można również uzyskać pomoc w formie ubezpieczenia zdrowotnego oraz skierowania do ośrodka dla osób bezdomnych, do domu pomocy społecznej.

Aby uzyskać pomoc finansową oraz ubezpieczenie zdrowotne, rodzina musi znajdować się w trudnej sytuacji finansowej, obowiązuje kryterium dochodowe w wysokości 600 zł na osobę w rodzinie lub 776 zł na osobę samotną. Rodziny, które przekraczają kryterium dochodowe, mogą uzyskać wsparcie finansowe tylko w wyjątkowych sytuacjach, ale będzie to pomoc częściowo zwrotna lub w formie zasiłku celowego specjalnego.

Aby uzyskać pomoc w formie usług opiekuńczych, które po przekroczeniu kryterium dochodowego są odpłatne, osoba musi znajdować się w trudnej sytuacji rodzinnej np.: jest samotna lub rodzina nie ma możliwości zapewnienia jej opieki. W takiej sytuacji osoba starsza może również ubiegać się o skierowanie do domu pomocy społecznej. Przy udzielaniu pomocy finansowej czy usługowej zawsze świadczona jest również praca socjalna. Są jednak rodziny, które korzystają jedynie z pracy socjalnej. Są to rodziny, które nie mają problemów finansowych, ale występują w nich inne problemy np. wychowawcze, uzależnienie czy przemoc. W sytuacji wystąpienia przemocy pracownik socjalny zakłada w rodzinie Niebieską Kartę i przeprowadza niezbędne działania.

W swojej praktyce pracowałam z wieloma rodzinami. Miałam klientkę, która była osobą chorą, nie posiadała własnego dochodu. Praca skierowana była głównie na podjęcie leczenia i uzyskanie orzeczenia o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności, uprawniającego do otrzymania z OPS zasiłku stałego, który obecnie dla osoby samotnej wynosi 1000 zł miesięcznie. Klientka miała ogromny opór przed wizytą u lekarza, ciągle ją odkładała. Nie miała też rodziny, która by ją w tym zakresie wsparła. Za zgodą tej pani zapisałam ją do lekarza, towarzyszyłam podczas wizyt, uczestniczyłam w komisji lekarskiej u orzecznika. W efekcie tych działań klientka otrzymała orzeczenie uprawniające ją do uzyskania stałego świadczenia, co znacznie poprawiło jej sytuację.

W innym przypadku współpraca z rodziną zaczęła się od pisma ze szkoły, informującego, że nastoletnie dziecko nie chodzi do placówki. Po poznaniu rodziny okazało się, że za opuszczaniem lekcji przez to dziecko kryją się bardzo duże problemy. Jego mama była ciężko chora, a dziecko odczuwało silny lęk przed opuszczeniem domu, w obawie o zdrowie mamy. Zarówno mama, jak i dziecko uzyskali pomoc



psychologiczną w Wawerskim Ośrodku Wsparcia przy ul. Żegańskiej 2c, która jest komórką tutaj. OPS. Ponieważ terminy wizyt finansowanych przez NFZ były bardzo odległe, mama otrzymała pomoc finansową, aby móc rozpocząć leczenie. Dziecko podjęło naukę zdalną, z sukcesem ukończyło rok szkolny i planuje dalej uczyć się zdalnie. Sytuacja rodziny jest bardzo trudna, ale zachodzą pozytywne zmiany.

MK: Co Pani zdaniem należy do największych wyzwań w zawodzie?

AZ: Myślę, że największym wyzwaniem jest stałe dopasowywanie się do zachodzących zmian demograficznych i społecznych tj. starzejące się społeczeństwo, wzrost problemów wychowawczych i przemocy. Pracownicy socjalni muszą stale się doszkalać, poszerzać wiedzę i doskonalić swoje umiejętności, aby dobrze wykonywać swoją pracę i wspierać rodziny w możliwie najlepszy sposób.

MK: Jak buduje się zaufanie i współpracę, wchodząc do czyjegoś domu?

AZ: Zaczynając z kimś współpracę, staram się stworzyć środowisko, w którym ludzie czują się komfortowo i bezpiecznie. Zawsze się przedstawiam, okazuję legitymację służbową, informuję, jaki jest cel mojej wizyty. Rozmawiam z rodziną, zadaję pytania otwarte, aby osoba mogła przedstawić swój punkt widzenia, opowiedzieć o swoich potrzebach czy trudnościach. Przedstawiam ofertę pomocy, staram się przekazywać informacje w taki sposób, żeby klient zobaczył, że nasza współpraca będzie dla niego korzystna. W dalszej pracy staram się wraz z klientem ustalić cel pracy, wspieram klienta w działaniach, dostarczam mu wiedzy na interesujące go tematy.



MK: Co jest dla Pani źródłem satysfakcji, co motywuje Panią do pracy?

AZ: Podczas współpracy z klientem wyznaczamy cel pracy np. rozpoczęcie terapii, pójście do pracy czy podjęcie leczenia. Największą satysfakcją daje mi pozytywna zmiana, gdy cel zostanie osiągnięty, klient staje się samodzielny i nie wymaga dalszego wsparcia. Zwłaszcza, gdy on sam widzi tę zmianę i odczuwa potrzebę dalszej pracy, aby poprawić jakość swojego życia i życia swojej rodziny.

MK: Czego potrzebuje pracownik socjalny, by móc bezpiecznie i dobrze wykonywać swoją pracę?

AZ: Jeśli chodzi o kwestię bezpieczeństwa w terenie, to niestety myślę, że nikt nie może nam jej gwarantować. Musimy przewidywać zagrożenia, kierować się intuicją i nigdy samotnie nie wchodzić w środowiska, które w naszym odczuciu są zagrażające. W razie potrzeby możemy uzyskać wsparcie ze strony policji, o które zawsze możemy wystąpić. Ale przede wszystkim zawsze możemy liczyć na wzajemne wsparcie ze strony współpracowników i przełożonych, którym też bardzo zależy na bezpieczeństwie pracowników socjalnych. Myślę, że bardzo ważna jest ochrona prawna pracowników

socjalnych, mówienie o tym w mediach. Przydałoby się też więcej szkoleń dla pracowników socjalnych, aby wiedzieli oni, jak dbać o swoje bezpieczeństwo. Żeby dobrze wykonywać swoją pracę, przede wszystkim trzeba ją lubić. Mieć potrzebną wiedzę, lubić pracę z ludźmi i mieć możliwość stałego doskonalenia, aby podążać za ciągłymi zmianami i potrzebami.

MK: Jakie zmiany w systemie pomocy społecznej byłyby wskazane, aby uczynić pracę pracowników socjalnych jeszcze bardziej efektywną?

AZ: Myślę, że bardzo potrzebne jest zmniejszenie ilości środowisk tj. rodzin lub osób samotnych, przypadających na pracownika socjalnego. Obecnie jeden pracownik socjalny może mieć nie więcej niż 50 środowisk, ale często jest ich więcej. Jest to bardzo dużym obciążeniem. Brakuje dobrej współpracy z sądami, postępowania długo się toczą. Wnioski o leczenie bez zgody osób chorych psychicznie są często odrzucane. Nie dostajemy też informacji zwrotnej dotyczącej wniosków, z którymi do sądu występujemy. Bardzo brakuje nam również dostępu do specjalistów, do których możemy kierować naszych klientów, chodzi głównie o psychiatrów i psychoterapeutów.

MK: Czy młodzi ludzie wybierający studia interesują się pracą socjalną? Jakie są konieczne predyspozycje do tego zawodu?

AZ: Nie znam statystyk, ale jedynie pojedyncze osoby, z tych które odbywają praktyki w naszym ośrodku, deklarowały, że myślą o pracy w zawodzie pracownika socjalnego. Częściej słyszałam od praktykantów, że jest to praca trudna i że nie widzą się w tym zawodzie.



Jeśli chodzi o predyspozycje, niezbędna jest duża życzliwość, wrażliwość i poszanowanie drugiego człowieka, tolerancyjność oraz cierpliwość, ponieważ na efekty pracy trzeba nieraz długo czekać. Istotna jest również odpowiedzialność, wysoka kultura osobista, rzetelność i kreatywność. Niezbędna jest także umiejętność pracy w zespole, ponieważ bardzo ważne jest wzajemne wsparcie i współpraca między pracownikami socjalnymi.

Fot.: canva.com

MK: Czy zgadza się Pani z opinią, że zawód pracownika socjalnego bywa niedoceniany wśród innych zawodów pomocowych przez społeczeństwo lub przez osoby decyzyjne - urzędników i polityków?

AZ: Myślę, że tak. Często spotykam się z sytuacją, że ludzie nie wiedzą, kim jest pracownik socjalny i co robi. Kojarzony jest z opiekunką, kimś kto przyjdzie, posprząta czy zrobi zakupy. Zarobki pracowników socjalnych w Polsce często są niskie, a praca trudna, co nie zachęca do podejmowania pracy w zawodzie. Młodzi ludzie nie chcą się kształcić w zawodzie, a jeżeli już to robią, myślą o zatrudnieniu w innych instytucjach. Nierzadko media kreują negatywny obraz pracownika socjalnego, gdy coś złego się wydarzy w rodzinie, obwiniany jest pracownik socjalny. Nie jest pokazane, co zrobił dobrego dla rodziny, lecz to, czego nie zrobił.



MK: Wydaje się więc, że pracowników socjalnych brakuje, podobnie jak psychiatrów czy psychoterapeutów. Jednocześnie zbyt mało dzieje się w kierunku zachęcenia młodych osób do wyboru tej ścieżki zawodowej. Praca jest bardzo odpowiedzialna, wymagająca, niewystarczająco dobrze płatna. Mam nadzieję, że nasza rozmowa przyczyni się do poszerzenia wiedzy o zawodzie, a być może również dotrze do osób decyzyjnych, zainteresowanych wdrażaniem niezbędnych dla społeczeństwa zmian w zakresie pomocy społecznej.

(-) Maria Kurek

Maria Kurek – psycholog, certyfikowany psychoterapeuta PTP ze Specjalistycznej Poradni Rodzinnej Dzielnicy Wawer m.st Warszawy. Członek Sekcji Terapii Rodzin Polskiego Towarzystwa Psychiatrycznego, prowadzi indywidualną psychoterapię dzieci i młodzieży oraz terapię par i rodzin.

Specjalistyczna Poradnia Rodzinna w Wawrze jest komórką organizacyjną Centrum Wspierania Rodzin „Rodzinna Warszawa” działającą dla mieszkańców Warszawy.

Zapraszamy do zapoznania się z innymi artykułami w naszej [czytelni!](#)

Skontaktuj się z nami:



:22 277 11 98

:22 277 11 97



poradniawawer@spr.waw.pl



www.centrumwspieraniarodzin.pl/



@sprwarszawa