



UNIWERSYTET MARII CURIE-SKŁODOWSKIEJ
W LUBLINIE

Wydział Pedagogiki i Psychologii

Mgr Łukasz Kwiatkowski

**Podmiotowe uwarunkowania postaw pracowników zawodów pomocowych wobec
przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej
w Centra Usług Społecznych**

Promotor

prof. dr hab. Anna Kanios

Promotor pomocniczy

dr Renata Krawczyk

Lublin

Spis treści

WSTĘP	4
ROZDZIAŁ I. SPECYFIKA POMOCY SPOŁECZNEJ I PRACY SOCJALNEJ W POLSCE	7
1. Istota i specyfika pracy socjalnej i pomocy społecznej	7
2. Teorie, modele i formy pracy socjalnej	14
3. Specyfika pracy pracownika socjalnego	24
4. Usytuowanie Centrów Usług Społecznych w systemie usług społecznych w Polsce	30
ROZDZIAŁ II. WYBRANE ASPEKTY TEORETYCZNE Z ZAKRESU POSTAW	47
1. Pojęcie postawy – ujęcia definicyjne	47
2. Struktura, wymiary i funkcje postaw	51
3. Mechanizmy kształtowania się i zmiany postaw	60
4. Postawy pracowników socjalnych wobec pracy zawodowej – przegląd wybranych badań	67
ROZDZIAŁ III. PODMIOTOWE UWARUNKOWANIA POSTAW PRACOWNIKÓW POMOCY SPOŁECZNEJ	72
1. System wartości osób profesjonalnie pomagających	72
2. Kompetencje społeczne pracowników socjalnych	80
3. Gotowość do zmian pracowników służb społecznych	85
4. Samoocena przedstawicieli zawodów pomocowych	89
ROZDZIAŁ IV. ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE BADAŃ WŁASNYCH	95
1. Przedmiot i cel badań	95
2. Problemy badawcze, hipotezy i zmienne	96
3. Metoda, techniki i narzędzia badawcze	100
4. Teren i organizacja badań. Dobór zbiorowości	103
5. Charakterystyka społeczno-demograficzna badanych pracowników zawodów pomocowych ...	104
ROZDZIAŁ V. POSTAWY PRACOWNIKÓW ZAWODÓW POMOCOWYCH WOBEC PROCESU PRZEKSZTAŁCANIA JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH POMOCY SPOŁECZNEJ W CENTRA USŁUG SPOŁECZNYCH - ANALIZA EMPIRYCZNA	110
1. Komponent poznawczy postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych	110
2. Komponent behawioralny postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych	115
3. Komponent emocjonalno-oceniający postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych	121
4. Typy postaw pracowników sektora pomocy społecznej wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych	125
ROZDZIAŁ VI. PODMIOTOWE UWARUNKOWANIA POSTAW PRACOWNIKÓW POMOCY SPOŁECZNEJ WOBEC PROCESU PRZEKSZTAŁCANIA JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH POMOCY SPOŁECZNEJ W CENTRA USŁUG SPOŁECZNYCH – ANALIZA EMPIRYCZNA.	128

1. System wartości badanych osób	128
2. Kompetencje społeczne badanych pracowników pomocy społecznej	130
3. Gotowość do zmian badanych pracowników zawodów pomocowych	135
4. Samoocena badanych pracowników służb społecznych	140
ROZDZIAŁ VII. ZALEŻNOŚCI MIĘDZY TYPAMI POSTAW PRACOWNIKÓW POMOCOWYCH WOBEC PROCESU PRZEKSZTAŁCANIA JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH POMOCY SPOŁECZNEJ W CENTRA USŁUG SPOŁECZNYCH A CZYNNIKAMI PODMIOTOWYMI – WERYFIKACJA HIPOTEZ	
1. Typy postaw pracowników pomocowych a ich system wartości.....	143
2. Typy postaw pracowników służb społecznych a ich poziom kompetencji społecznych	147
3. Typy postaw osób badanych a ich gotowość do zmian.....	156
4. Typy postaw pracowników sektora pomocy społecznej a samoocena badanych.....	165
PODSUMOWANIE	168
BIBLIOGRAFIA.....	182
SPIS TABEL	204
SPIS WYKRESÓW	206
ANEKS – NARZĘDZIA BADAWCZE	207

WSTĘP

Zmiany zachodzące w obszarze pomocy społecznej wynikają z ciągle rosnącego zapotrzebowania na wsparcie socjalne we współczesnym społeczeństwie. Praca socjalna ukierunkowana na pomoc osobom, rodzinom, grupom i środowiskom jest postrzegana jako jedna z bardziej efektywnych form rozwiązywania problemów społecznych. Dziś wyzwaniem, przed jakim stoi praca socjalna, jest zbudowanie kompleksowego systemu wsparcia, promowanie instrumentów integracji i aktywizacji społecznej oraz oddzielenie pracy socjalnej od systemu przyznawania świadczeń materialnych.

Do zadań współczesnej administracji publicznej należy zaspokajanie podstawowych potrzeb materialnych osób, które nie są w stanie temu sprostać w ramach własnych możliwości. Pomoc społeczna ukształtowała się na przestrzeni lat, jej pierwsze formy stanowiły publiczna opieka społeczna, a wcześniej dobroczynność podmiotów prywatnych. Pomoc społeczna jest uregulowana aktami normatywnymi prawa krajowego i międzynarodowego. Wykonywanie zadań z zakresu pomocy społecznej w Polsce należy przede wszystkim do organów administracji rządowej i samorządowej, realizujących je bezpośrednio bądź za pomocą ich jednostek organizacyjnych. Organy i podmioty publiczne w wykonywaniu zadań pomocy społecznej, stosownie do postanowień Europejskiej Karty Społecznej, współdziałają także z organizacjami pozarządowymi, Kościołem Katolickim, innymi kościołami, związkami wyznaniowymi, zasobami fizycznymi i prawnymi.

Dzisiaj pomimo wielu niepodważalnych osiągnięć pomocy społecznej, wykształconej i zaangażowanej kadry, rozdzielenia w wielu miejscach świadczeń finansowych od pracy socjalnej, profesjonalizacji wsparcia dostarczanego klientom, pomoc społeczna ciągle poszukuje formuły zmiany. Od wielu lat pracownicy socjalni i kadra zarządzająca jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej postulują o zmianę wizerunku, zwiększenie prestiżu i o nieidentyfikowanie pracy socjalnej tylko z działaniami na rzecz konkretnych kategorii osób (np. uzależnionych). Propozycja utworzenia Centrów Usług Społecznych (CUS) jest nowatorską inicjatywą umożliwiającą bardziej efektywną formę niesienia wsparcia przez pracowników zawodów pomocowych. Budowanie na terenie gminy skutecznego i efektywnego systemu usług społecznych, opartych na partycypacyjnie przeprowadzonej diagnozie, jest odpowiedzią na problemy społeczne. Istotną kwestią jest to, że uruchomienie CUS ma wymiar fakultatywny, a nie obligatoryjny, wobec czego nastawienie pracowników będzie jednym z elementów decydujących o rozpoczęciu jego działalności oraz o efektywności realizowanych usług.

Celem głównym badań jest diagnoza postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych oraz ich wybranych uwarunkowań.

Rozdział I został poświęcony specyfice pomocy społecznej i pracy socjalnej w Polsce. Została w nim omówiona istota i specyfika pracy socjalnej, teorie pracy socjalnej, a także metody i formy pracy socjalnej. Druga część rozdziału skupia się na przedstawieniu specyfiki pracy pracownika socjalnego umocowanego w polskim systemie usług społecznych. Celem ostatniego podrozdziału jest natomiast przedstawienie istoty, celów powołania i funkcjonowania Centrum Usług Społecznych, jako nowej formy pomocy socjalnej umożliwiającej zapewnienie kompleksowego wsparcia beneficjentom w ich środowisku lokalnym.

Rozdział II zawiera informacje na temat wybranych aspektów teoretycznych z zakresu postaw: omawia definicję postawy, jej strukturę i funkcję, a także zagadnienia dotyczące teorii zmian postaw i mechanizmów kształtowania się postaw. W rozdziale tym został zawarty również przegląd badań na temat postaw pracowników zawodów pomocowych wobec podejmowanej przez nich pracy zawodowej.

W rozdziale III zostały natomiast przedstawione aspekty obejmujące podmiotowe uwarunkowania postaw pracowników pomocy społecznej wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych: system wartości, kompetencje społeczne, gotowość do zmian i samoocena.

Rozdział czwarty stanowi prezentację koncepcji metodologicznej badań własnych. Zawarto w nim opis przedmiotu badań i celu badań. Zaprezentowano problemy badawcze, hipotezy oraz zmienne uwzględnione w badaniach. W rozdziale tym znajdują się informacje dotyczące metody, technik i wykorzystywanych narzędzi badawczych, opis procedury badania oraz terenu, na którym badanie zostało przeprowadzone. Ostatni podrozdział został poświęcony charakterystyce społeczno-demograficznej badanych pracowników zawodów pomocowych.

Kolejne rozdziały, od V do VII zawierają prezentację wyników badań własnych. Rozdział V obejmuje zagadnienia analizy empirycznej postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych. Zostały w nim omówione poszczególne komponenty postaw badanych pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych: komponent poznawczy, emocjonalno-oceniający i behawioralny. Przedstawiono charakterystykę poszczególnych

typów postaw pracowników sektora pomocy społecznej wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych.

Rozdział VI został poświęcony podmiotowym uwarunkowaniom postaw pracowników pomocy społecznej, do których zaliczono: system wartości badanych pracowników zawodów pomocowych, ich kompetencje społeczne, gotowość do zmian, a także poziom samooceny.

W ostatnim rozdziale znajduje się opracowanie zależności między typami postaw badanych pracowników zawodów pomocowych a czynnikami podmiotowymi warunkującymi postawy badanych pracowników pomocy społecznej. Przedstawione są w nim zależności pomiędzy typami postaw pracowników pomocowych a ich systemem wartości, typami postaw pracowników pomocowych a prezentowanym przez nich poziomem kompetencji społecznych, typami postaw pracowników pomocowych a wykazywaną przez nich gotowością do zmian oraz typami postaw pracowników pomocowych a ich poziomem samooceny.

Rozprawa kończy się podsumowaniem. Zawiera także bibliografię, spis tabel i wykresów oraz aneks, w którym zamieszczono wzory narzędzi badawczych.

ROZDZIAŁ I. SPECYFIKA POMOCY SPOŁECZNEJ I PRACY SOCJALNEJ W POLSCE

Niniejszy rozdział został poświęcony istocie i specyfice pomocy społecznej oraz pracy socjalnej. Zdefiniowano tu najważniejsze teorie pracy socjalnej, przedstawiono metody i formy pracy socjalnej, a także specyfikę pracy samego pracownika socjalnego. Poza tym przedstawiono także jak wygląda system usług społecznych w Polsce oraz omówiono istotę i cele funkcjonowania Centrów Usług Społecznych.

1. Istota i specyfika pracy socjalnej i pomocy społecznej

W tym podrozdziale skupiono się na istocie i specyfice pracy socjalnej i pomocy społecznej. Przedstawiono działania, na jakich powinny opierać się praca socjalna i pomoc społeczna. Opisano definicje pracy socjalnej oraz pokazano jak zmieniały się one na przestrzeni lat. Omówiono również wartości szczególnie ważne dla specyfiki pracy socjalnej, które skutkowały wyodrębnieniem zasad obowiązujących pracowników pomocowych w ich praktyce zawodowej.

Praca socjalna i pomoc społeczna to działania opierające się na trzech ważnych założeniach. Po pierwsze liczy się człowiek, po drugie człowiek ma problemy osobiste, rodzinne i społeczne, wynikające z interakcji z innymi ludźmi i po trzecie, można coś zrobić, aby złagodzić te problemy człowieka i wzbogacić jego życie (Skidmore, Thackeray, 1998). Istotą pracy socjalnej są działania ukierunkowane na pomoc jednostkom niefunkcjonującym prawidłowo w społeczeństwie w wykorzystaniu ich własnych zasobów do rozwiązywania zaistniałych problemów. Powyższy pogląd był już prezentowany na początku XX wieku przez inicjatorów pracy i pomocy społecznej. Jane Addams, współzałożycielka Hull House, zwracała uwagę w swoich pracach na potrzebę „uwolnienia siły każdego człowieka [...] dlatego, że jest to prawem człowieka, ale również dlatego, że społeczeństwo nie może pozwolić sobie na dalszy rozwój bez jej/jego szczególnego wkładu” (Ciczowska-Giedziun, 2011).

Od momentu założenia Hull House w 1889 roku stał się on niejako centrum zrzeszającym społeczność lokalną z biedniejszych dzielnic ówczesnego Chicago, umożliwiając im otrzymanie pomocy ekonomicznej i dostęp do edukacji. Z kolei dla imigrantów przybywających do Ameryki, Hull House był bezpiecznym schronieniem w którym respektowano ich rodzimą kulturę i tradycję, a także zachęcano ich do jej podtrzymywania (Lissak, 1989). Postęp ludzkości sprawił, że obecne możliwości pomocowe

są zdecydowanie większe, w porównaniu do końca ubiegłego wieku, w którym idea pracy socjalnej dopiero się rozwijała. Należy zwrócić jednak uwagę, że z jednej strony część problemów społecznych występujących w tamtym okresie jest zbieżna z trudnościami z jakimi poszczególne jednostki zmagają się obecnie, a z drugiej strony sam rozwój społeczeństwa przyczynił się do zwiększenia złożoności problemów, przez co ich rozwiązanie zaczęło wymagać interdyscyplinarnego podejścia (Bera, 2008; Frysztacki, 2019). Obecnie w społeczeństwie istnieje wiele grup wykluczonych. Wysoki wskaźnik starzenia się europejskich populacji jest odzwierciedleniem rosnącego udziału osób starszych w populacji. Mimo wzrastającego udziału w rozkładzie demograficznym populacji, seniorzy stanowią często niedostrzegalną i odizolowaną grupę społeczną. Przyczynia się do tego ich wielochorobowość, a także problemy finansowe, wynikające z wysokich kosztów życia i wykluczenie cyfrowe (Weissbrot-Koziarska, 2017b). Dodatkowo należy zwrócić uwagę na pojawiającą się przemoc, zarówno psychiczną jak i fizyczną, wobec osób starszych, której mogą oni doświadczać nawet ze strony najbliższej rodziny (Weissbrot-Koziarska, 2016b; Weissbrot-Koziarska, 2020). Brak odpowiedniej polityki senioralnej, a także nieadekwatne do potrzeb formy aktywizacji seniorów wprowadzane na szczeblu lokalnym przyczyniają się do nieprawidłowego funkcjonowania osób starszych w ich przestrzeniach lokalnych. Zapobieganie poczuciu osamotnienia, które towarzyszy odizolowanym od życia społecznego seniorom wymaga podjęcia działań przez pracowników socjalnych w lokalnej społeczności (Weissbrot-Koziarska, 2016c; Weissbrot-Koziarska, 2017b; Kromolicka, 2021).

Innym przykładem grupy niejako wykluczonej z prawidłowego funkcjonowania w społeczeństwie jest cała rodzina osoby niepełnosprawnej. Choroba przewlekła wymaga zwykle znalezienia w budżecie domowym dodatkowych środków finansowych na leki czy rehabilitację osoby chorej, a nawet konieczność zapewnienia stałej, profesjonalnej opieki. Zwiększony zakres obowiązków domowników o konieczność pielęgnacji i towarzyszenia osobie chorej w wypełnianiu podstawowych czynności pielęgnacyjnych niejednokrotnie skutkuje rezygnacją jednego z domowników z pracy zawodowej, a tym samym doprowadza do zmniejszenia domowego budżetu, pogłębiając jedynie nieprawidłowe funkcjonowanie podstawowej grupy społecznej jaką jest komórka rodzinna (Szluż, 2007; Szluż, 2017b; Szluż, 2019). Wieloletnia opieka nad chorym powoduje przewlekłe obciążenie psychiczne, fizyczne, ekonomiczne i społeczne opiekuna, w związku z czym sama pomoc finansowa będzie dla niego niewystarczająca (Szluż, 2017a). Praca socjalna i reprezentujący ją pracownicy pomocowi muszą zatem stać się odpowiedzią na wielorakie problemy obejmujące zarówno

beneficjenta, jak i strukturę rodziny i społeczności lokalnej jaką beneficjent współtworzy z innymi jednostkami społecznymi (Szluż, 2016; Kromolicka 2022).

Rozwijanie definicji pracy socjalnej na przestrzeni lat niejako odzwierciedla zmianę w samym rozumieniu istoty pomocy socjalnej, nie tylko jako konieczności zapewnienia pomocy materialnej jednostkom najbardziej potrzebującym, ale również zapewnienia im wsparcia w wykorzystaniu ich zasobów i umiejętności w rozwiązywaniu problemu dzięki interdyscyplinarnemu podejściu do trudności z jakimi się zmagają. Wsparcie może być udzielane poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie optymalnych warunków, by osiągnąć ten cel (*Ustawa o pomocy społecznej* z 12 marca 2004, z póź. zm.). Dokonując przeglądu różnych definicji pracy socjalnej nie należy zapominać o tej, którą stworzyło Międzynarodowe Stowarzyszenie Szkół Pracy Socjalnej, określając, że praca socjalna wspiera zmiany społeczne oraz rozwiązywanie różnorodnych problemów w stosunkach międzyludzkich. Dąży też do wydobywania z ludzi sił i wolności, aby mogli osiągnąć dobrobyt, dlatego też oddziałuje tam, gdzie ludzie wchodzi w interakcje ze środowiskiem. Zasadniczą podstawą pracy socjalnej są zasady regulujące prawa człowieka i sprawiedliwości społecznej (Wolska-Prylińska, 2010).

Praca socjalna jest nakierowana na pomaganie innemu człowiekowi lub grupie ludzi – skupia się na ich problemach i próbach ich rozwiązania. Praca ta nie polega wyłącznie na pomocy materialnej czy rzeczowej, ale też na wsparciu i motywacji osób przebywających w trudnych sytuacjach życiowych. W zakres podejmowanych działań wchodzi wiele zadań, których celem jest poprawa jakości życia, animacja środowiska lokalnego oraz wszelka praca z rodzinami dysfunkcyjnymi a także współpraca z rodzinami zastępczymi czy też placówkami opiekuńczo-wychowawczymi (Granosik, 2006; Kromolicka, 2023).

Poprawa funkcjonowania jednostki przyczynia się do poprawy działania systemu społecznego w jakim dana jednostka odgrywa role społeczne. Zatem pomoc, wspieranie i wywoływanie zmian w funkcjonowaniu jednostki istotnie wzmacnia potencjał rodziny i społeczności lokalnej, a przez to umożliwia efektywniejsze przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych (Kadela, Kowalczyk, 2014; Kromolicka 2021).

Międzynarodowa Federacja Pracowników Socjalnych (IFSW) zdefiniowała pracę socjalną odwołując się do roli systemów społecznych w promowaniu zmian społecznych. „Praca socjalna promuje zmianę społeczną, rozwiązywanie problemów w relacjach międzyludzkich i wzmacnianie (*empowerment*) oraz wyzwolenie ludzi w celu poprawy (zwiększenia) ich dobrostanu. Korzystając z teorii na temat ludzkiego zachowania i systemów społecznych, praca socjalna interweniuje tam, gdzie zachodzą interakcje między ludźmi i ich

środowiskiem (*enviroments*). Fundamentem pracy socjalnej są zasady praw człowieka i sprawiedliwości społecznej” (Trawkowska, 2006, s. 87 – 88).

W lipcu 2014 roku Walne Zgromadzenie IFSW i Zgromadzenie Ogólne Międzynarodowego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej (IASSW) zatwierdziło globalną definicję zawodu pracownika socjalnego:

„Praca socjalna to zawód oparty na praktyce i dyscyplina akademicka, która promuje zmiany i rozwój społeczny, spójność społeczną oraz wzmacnianie pozycji i wyzwolenie ludzi. Zasady sprawiedliwości społecznej, praw człowieka, zbiorowej odpowiedzialności i poszanowania różnorodności mają kluczowe znaczenie w pracy socjalnej. Opierając się na teoriach pracy socjalnej, naukach społecznych, humanistycznych i wiedzy tubylczej, praca socjalna angażuje ludzi i struktury, aby stawić czoła wyzwaniom życiowym i poprawić dobrostan.”

Można mówić o pewnych cechach pracy socjalnej:

- jako profesja służy do rozwiązywania problemów;
 - jej praktyka jest sztuką o podłożu naukowym i wartościującym;
 - jako profesja powstała i nadal się rozwija po to, by zaspokajać uznane potrzeby i aspiracje ludzi;
 - wartości pracy socjalnej mają swoje źródło w wartościach wyznawanych przez społeczeństwo;
 - praca socjalna posiada naukową podbudowę składającą się z trzech rodzajów wiedzy: wiedzy sprawdzonej, wiedzy hipotetycznej, która wymaga sprawdzenia i wiedzy zakładanej, która wymaga sformułowania w hipotezę oraz sprawdzenia;
 - wiedza, którą powinno się posiadać w praktyce pracy socjalnej jest zależna od celów, funkcji oraz problemu, który trzeba rozwiązać;
 - pracownik socjalny jest podstawowym instrumentem udzielania pomocy, dlatego musi on posiadać wiedzę zawodową oraz podstawowe wartości;
 - umiejętności zawodowe pracownika socjalnego znajdują odbicie w jego działalności.
- (Skidmore, Thackeray, 1998, s.18 – 19).

Z kolei pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości, a pomoc tę organizują organy administracji rządowej, samorządowej, współpracując w tym zakresie na zasadzie partnerstwa z organizacjami społecznymi i pozarządowymi, Kościołem Katolickim, innymi kościołami, związkami wyznaniowymi oraz osobami

fizycznymi i prawnymi (Ustawa o pomocy społecznej z 12 marca 2004 roku Dz. U. Nr 175, poz. 1362 z późn. zm., art. 2 ust. 1 i 2).

Zasady obowiązujące w pracy socjalnej wynikają z podstawowych wartości takich jak:

1. równość – każda jednostka zasługuje na równe szanse, dzięki czemu możliwe jest zachowanie sprawiedliwości społecznej;
2. podmiotowość – każda jednostka jest odrębna, posiada autonomię i własną tożsamość;
3. godność osobista – każda jednostka jest niepowtarzalna, podobnie jak wartości, które wyznaje, należy się jej szacunek i etyczne traktowanie;
4. wolność wyboru i prawo do samostanowienia – wartości wynikające w pewnym aspekcie z godności osobistej oraz będące następstwem indywidualizmu jednostki i jej autonomii, wskazujące na istotę poszanowania decyzji i wyborów podejmowanych przez daną jednostkę;
5. tolerancja – akceptacja jednostki, rozumiana między innymi jako poszanowanie jej wyborów, wartości, celów życiowych i godności;
6. solidarność społeczna – wartość wynikająca z wpływu jakie silne relacje międzyludzkie mają na poszczególne jednostki zaangażowane w ich tworzenie (Kadela, Kowalczyk, 2014).

Na podstawie powyższych wartości można wyróżnić wynikające z nich podstawowe zasady, jakimi powinni kierować się pracownicy zawodów pomocowych podczas podejmowania interakcji społecznych z beneficjentami:

1. Akceptacja klienta – rozumiana jako tolerancja i rozumienie klienta. Zasada ta jest uważana za „fundamentalną zasadę pracy socjalnej”. Pracownik socjalny, który zna potrzeby, wartości i cele klienta powinien traktować go w sposób ludzki i rozważnie do niego podchodzić. Akceptacja pracownika socjalnego powinna polegać na dostrzeżeniu i zrozumieniu wszystkich sytuacji, w jakich się znajduje klient, pracownik nie powinien odrzucać czy faworyzować klienta ze względu na jego mocne czy słabe strony, atrakcyjność czy nieatrakcyjność cech oraz aspekty zachowania. „Akceptacja klienta oznacza budowanie na cechach stanowiących jego siłę oraz rozpoznawanie i uznawanie jego potencjalnych możliwości rozwoju i wyzwań w tym zakresie istniejących”.
2. Zasada indywidualizacji - rozumiana jako uznanie i docenienie klienta pod względem jego wyjątkowych cech. Każdy człowiek jest indywidualną jednostką – z uwzględnieniem tego faktu, traktować go należy w kategoriach ogólnoludzkich.

Indywidualizacja natomiast, oznacza wolność od jakichkolwiek nastawień i uprzedzeń oraz uznanie i zaakceptowanie różnorodności ludzkiej.

3. Celowe wyrażanie odczuć i uczuć – zasada ta dopuszcza niejako doświadczenie *katharsis* czyli inaczej oczyszczenia, które klient osiąga poprzez celowe wyrażanie swoich uczuć. Celowość polega właśnie na tym, że poprzez nieskrępowane wyrażanie uczuć klient nabiera dystansu do swojego problemu, co pozwoli na efektywniejsze i szybsze jego rozwiązanie. Pracownik socjalny powinien wręcz nakłaniać klienta do takiego postępowania.
4. Postawa nieoceniająca – to zasada będąca podstawą budowania konstruktywnego kontaktu z klientem. Jej istotą jest wstrzymywanie się od oceny. Jest to bardzo ważne w kontakcie z klientem, a zwłaszcza w początkowych fazach jego budowania, w których występuje aspekt pierwszego wrażenia wpływający na jakość i kształt dalszej współpracy. Wstrzymywanie się od oceniać w początkowych kontaktach ma znaczenie zasadnicze dla zbudowania efektywnej, trwałej relacji z klientem.
5. Obiektywizm – zasada ta ściśle wiąże się z powstrzymaniem się od oceniania. Chodzi tutaj o odrzucenie osobistych preferencji w badaniu sytuacji klienta. Pracownik socjalny musi unikać osobistych odczuć i uprzedzeń, gdyż to one mogą wywołać ocenianie klienta i jego sytuacji, w której się znajduje, co z kolei nie pozwoli na efektywny i trwały kontakt, a także może spowodować że pracownik socjalny będzie stosować jedno rozwiązanie do różnych klientów.
6. Kontrolowanie zaangażowania emocjonalnego – rozumiane jako unikanie nadmiernego identyfikowania się z klientem. Wytęczenie granicy i stosowanie jej, między obowiązkami klienta, a obowiązkami pracownika socjalnego, a także kontrolowanie swoich emocji w stosunku do osoby klienta i jego sytuacji, nie zważając na to czy jest on szczególnie odrażający, a jego sytuacja bardzo przykra. Kontrola zaangażowania emocjonalnego jest możliwa poprzez empatię. Empatia polega na „współodczuwaniu” pracownika socjalnego uczuć i odczuć klienta. Ponadto empatia jest antytezą obwiniania, odróżnia pojęcia współczucia i użalania się nad kimś. „Aby być efektywnym i działać z empatią, trzeba osiągnąć z klientem porozumienie, które będzie pełnić rolę katalizatora dla przyjęcia odpowiedzialności i planowania procesu przemian”.
7. Samostanowienie – zasada ta jest oparta na uznaniu praw i potrzeb klientów co do wolności dokonywania wyborów i podejmowania decyzji. Przestrzeganie jej niweluje

powstawanie barier między klientem a pracownikiem socjalnym. Ważne jest to by pracownik socjalny pomagał w wyborze klientowi a nie wybierał za niego.

8. Dostęp do zasobów – zasada ta boryka się z pojęciem wydziedziczenia, odnoszącego się do braku dostępu jednostki do środków. Każdy musi sprostać życiowym wyzwaniom i realizować własne możliwości, niezbędny jest do tego dostęp do zasobów i środków. Brak takiego dostępu oznacza brak możliwości samostanowienia, rozwoju i radzenia sobie w życiu. Pracownik socjalny, zgodnie z fundamentalnymi wartościami jakimi są: godność, wartość i samostanowienie, powinien angażować się w udostępnianie tych środków wszystkim ludziom.
9. Poufność – z poufnością ściśle związane jest prawo do prywatności. Zgodnie z nim klient musi wyrazić zgodę na ujawnienie zgromadzonych o nim (jego tożsamości) informacji, treści prowadzonych rozmów czy opinii specjalistów na jego temat. Pracownik socjalny musi być zaznajomiony i świadomy prawa dotyczącego poufności oraz wynikającymi z niego własnymi obowiązkami oraz ograniczeniami (DuBois, Miley, 1996, s.121 – 130, za: Kanios, 2014, s.16).

Podobną listę kompetencji, którymi powinni się kierować pracownicy socjalni w swojej działalności zawodowej, opracowało Amerykańskie Towarzystwo Pracowników Socjalnych (NASW). Zaliczono do niej dziesięć standardów:

1. Standard I: Etyka i Wartości (*Ethics and Values*)
Pracownicy socjalni powinni w swojej działalności zawodowej kierować się etyką i wartościami. Wykorzystanie tych kompetencji wymaga samoświadomości i pokory, a także zrozumienia, że są niezwykle istotne w realizacji zamierzonych celów.
2. Standard II: Samoświadomość (*Self-Awareness*)
Pracownicy socjalni powinni uznawać własną tożsamość kulturową ale również tożsamość kulturową innych osób. Powinni być też świadomi o władzy / przywilejach jakie posiadają i ich wpływie na relację z beneficjentem.
3. Standard III: Wiedza międzykulturowa (*Cross-Cultural Knowledge*)
Pracownicy socjalni powinni posiadać i ciągle rozwijać specjalistyczną wiedzę w zakresie funkcjonowania różnych grup kulturowych, powinni także okazywać zrozumienie wobec takich aspektów jak rodzima kultura i tradycja, religia i duchowość czy orientacja seksualna i tożsamość płciowa.
4. Standard IV: Umiejętności międzykulturowe (*Cross-Cultural Skills*)
Pracownicy socjalni w swojej działalności zawodowej powinni korzystać z szerokiego zakresu umiejętności i technik, które umożliwiają okazanie zrozumienia dla kultury.

5. Standard V: Świadczenie usług (*Service Delivery*)

Pracownicy socjalni powinni posiadać wiedzę i umiejętności w zakresie korzystania z usług i zasobów, a także znać możliwości pomocy udzielanych przez różne instytucje. Dodatkowo powinni być dostępni do służenia społecznościom wielokulturowym.

6. Standard VI: Wzmocnienie i Poparcie (*Empowerment and Advocacy*)

Pracownicy socjalni powinni być świadomi wpływu systemów społecznych i ich programów na wielokulturowe populacje klientów, a także we właściwych sytuacjach powinni opowiadać się w ich imieniu. Pracownicy socjalni powinni także uczestniczyć w opracowywaniu oraz wdrażaniu polityki i programów, które pozwalają na wspieranie marginalizowanych populacji.

7. Standard VII: Zróżnicowana siła robocza (*Diverse Workforce*)

Pracownicy socjalni powinni wspierać rekrutację i zatrudnianie innych pracowników w programach i organizacjach pracy socjalnej, aby zapewnić i ciągle zwiększać różnorodność w obrębie zawodu.

8. Standard VIII: Profesjonalne wykształcenie (*Professional Education*)

Pracownicy socjalni powinni popierać, rozwijać i uczestniczyć w programach kształcenia i szkolenia zawodowego, które podnoszą ich kompetencje, w tym zawodzie konieczne jest stałe podnoszenie kwalifikacji i uczenie się przez całe życie.

9. Standard IX: Język i komunikacja (*Language and Communication*)

Pracownicy socjalni powinni skutecznie się komunikować z beneficjentami ze wszystkich grup kulturowych, w tym z osobami o ograniczonej znajomości języka, niskim poziomie umiejętności czytania i pisanie czy osobami niepełnosprawnymi.

10. Standard X: Przywództwo na rzecz rozwoju kompetencji kulturowych (*Leadership to Advance Cultural Competence*)

Pracownicy socjalni powinni promować zmianę i wykazywać umiejętności przywódcze potrzebne do skutecznej pracy z grupami wielokulturowymi w celu umożliwienia zbudowania i utrzymywania różnorodnych społeczności (*Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice*).

2. Teorie, modele i formy pracy socjalnej

Autorzy teorii pracy socjalnej poprzez poszukiwanie efektywnych możliwości świadczenia usług społecznych niejako zajmują się próbą rozwiązania problemów, na które pracownicy zawodów pomocowych natrafiają w wypełnianiu codziennych obowiązków.

W pierwszej części poniższego podrozdziału pochyłono się nad problematyką teorii pracy socjalnej. Omówiono w nim teorię sił ludzkich wprowadzoną przez H. Radlińską, a także teorię wsparcia społecznego, teorię krytycznej pracy socjalnej oraz strukturalną teorię pracy socjalnej i teorię empowermentu w pracy socjalnej. W oparciu o powstałe teorie pracy socjalnej wykształciły się różne metody samej pracy socjalnej, które w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby beneficjentów, podobnie jak teorie, ewoluowały w czasie. Celem drugiej części poniższego podrozdziału jest zatem przedstawienie trzech metod pracy socjalnej: metody pracy z indywidualnym przypadkiem, metody grupowej oraz metody środowiskowej, a także głównych form pracy socjalnej.

Najstarszą z teorii pracy socjalnej jest *teoria sił ludzkich*, wywodząca się z pojęcia sił ludzkich, wprowadzonego przez H. Radlińską do pedagogiki społecznej w latach 30. ubiegłego wieku. Według założeń Radlińskiej, opartych na ideologii polskiej lewicy niekomunistycznej, wychowanie ma służyć przygotowaniu obywateli do udziału we wspólnym dziele – stanowieniu postępu, w procesie wychowawczym należy godzić cele indywidualne z narodowymi, cele wspólne są nadrzędne wobec indywidualnych, a sprzeczności między jednostką i społeczeństwem ma przewyżczać ustrój demokratyczny (za: Kamińska-Juckiewicz. 2011, s. 48). Badaczka, rozwijając pojęcie sił ludzkich zdefiniowała *teorię sił ludzkich*, która wywarła wpływ na współczesne koncepcje i praktykę zawodową pracowników pomocowych. H. Radlińska wskazuje w powyższej teorii, że siły społeczne to zespół konkretnych czynników i wartości „funkcjonujących w środowisku w postaci jednostkowych lub zbiorowych, jawnych lub ukrytych uzdolnień wyrażających się w działaniu” (Radlińska, 1961, s. 33). W kolejnych latach badacze wielokrotnie pochyłali się nad rolą pracownika zawodów pomocowych w praktycznej realizacji teorii sił ludzkich. Należy tutaj szczególnie wyróżnić prace A. Kamińskiego (1974), B. Smolińskiej-Theiss (1984), R. Wroczyńskiego (1985), I. Lepalczyk i E. Marynowicz-Hetka (1985), T. Pilcha (1995), W. Theissa (1996a), W. Ciczkowskiego (1999), A. Olubińskiego (2004), E. Kantowicz (2001, 2012), M. Winiarskiego (2017). Teoria sił ludzkich jest niezwykle istotna w praktyce pracy socjalnej ponieważ wykorzystanie sił społecznych beneficjentów może stać się ważnym narzędziem aktywizacji społeczno-wychowawczej czy też nawet samą metodą pracy socjalnej. Ważną rolę do odegrania ma tutaj pracownik socjalny, który ma być przewodnikiem, a jego celem jest inspirowanie i wyzwalamie potencjału ludzi, dodawanie im odwagi i pomoc w zrozumieniu, że trudności mogą ich wzmacniać (za: Kanios, 2017, s 24).

Można wyróżnić pewne zasady posługiwania się siłami społecznymi wynikające z założeń ich twórców (głównie H. Radlińskiej). Są to:

1. uwzględnianie pedagogiczno-środowiskowych aspektów aktywizacji środowiska rozumiane jako m.in. właściwe wykorzystanie komponentów i składników środowiska do realizacji określonych celów, stosowania interdyscyplinarnej wiedzy do analiz oraz interpretacji zjawisk i procesów wychowawczych;
2. dostrzeganie związków człowieka ze składnikami środowiska jego życia oraz podkreślanie znaczenia możliwości zmian tego środowiska poprzez rozumienie tych powiązań;
3. odnoszenie sił społecznych do podmiotowo-kreatywnej funkcji człowieka w środowisku tj. przekonanie o możliwościach człowieka (jego uzdolnieniach, dążeniach, aspiracjach) dzięki którym może on nie tylko dostosowywać się właściwie do środowiska, ale sam je zmieniać;
4. uwzględnianie w aktywizowaniu sił społecznych zasad etycznych (za: Olubiński, 2004, s.144-145).

Kobiety poprzez pryzmat ról społecznych są postrzegane jako opiekunki domowego ogniska, udzielające wsparcia bliskim w trudnych sytuacjach życiowych, a także jako wychowawczynie młodego pokolenia (Kotlarska-Michalska, 2011). Myśl feministyczna, wedle której „kobiety działają zgodnie z etyką troski, a mężczyźni zgodnie z etyką sprawiedliwości”, zapoczątkowała w latach 70-80. XX wieku rozwój *teorii feministycznej pracy socjalnej*, która bazuje na założeniu, że to głównie rolą kobiet jest świadczenie usług socjalnych (Kanios, 2017; Ostaszewska, 2019). Początkowo jednym z postulatów twórców teorii feministycznej pracy socjalnej było uznanie wkładu kobiet w rozwój pracy socjalnej, a także zaakcentowanie odmiennego doświadczenia kobiet w porównaniu do doświadczenia mężczyzn w pełnieniu pracy socjalnej. Efektem podejmowanych działań feministycznych było zwrócenie uwagi na sytuację kobiet – ich pozycję w społeczeństwie i odgrywaną przez nie rolę społeczną, często w owych czasach odbiegającą od ich potrzeb, doświadczeń i aspiracji. Doprowadziło to do zmiany postrzegania kobiety od osoby zależnej do jednostki sprawczej, posiadającej zasoby własne pozwalające na kreowanie swojej przyszłości. Obecnie, feministyczna teoria pracy socjalnej nie jest dominującym paradygmatem ale istotnie zwraca uwagę na konieczność promocji polityki inkluzyjnej, przeciwdziałającej wykluczeniu ze względu na płeć, rasę, wykształcenie, niepełnosprawność czy orientację (Ostaszewska, 2019).

Inną ważną dla pracy socjalnej teorią jest *teoria wsparcia społecznego* (por. Kantowicz, 2012, s.49). Wsparcie społeczne rozumiane jest jako rodzaj interakcji i relacji z innymi ludźmi. Zapotrzebowanie na nie wzrasta w sytuacjach trudnych,

problemowych w których dochodzi do wymiany informacji emocjonalnej lub instrumentalnej w postaci określonych form wsparcia (werbalnej aprobaty, porady, usługi). Warunkiem skuteczności udzielanego wsparcia jest spójność pomiędzy potrzebami biorcy a rodzajem udzielanego wsparcia (Kawula, 1997, s.13). S. Kawula pokazuje mechanizm wsparcia społecznego na zasadzie tzw. spirali życzliwości, w której potrzeby jednostki stanowią przyczynek do uruchomienia różnych sił społecznych, tworzących system wsparcia. Wsparcie ma spontaniczny charakter. Jego celem jest pomoc, aktywizacja, integracja (za: Kantowicz, 2012, s.49). Niejako rozwinięciem powyższej idei jest *teoria empowermentu w pracy socjalnej*. Opiera się ona na założeniu, że beneficjenci usług pomocowych powinni być wspierani przez pracowników socjalnych w sposób, który umożliwi klientom znalezienie i rozwinięcie motywacji umożliwiającej wprowadzenie zmian w swoje codzienne postępowanie. Należy zaznaczyć, że wywołanie zmiany przez jednostkę w swoim funkcjonowaniu wymaga nabycia przez nią nowych umiejętności i wiedzy, a zatem powodzenie podejścia opartego na teorii empowermentu jest w dużej mierze uzależnione od dostępu do informacji i umiejętności jednostki do ich przyswojenia i przetworzenia. W tym kontekście istotną rolę ma do odegrania pracownik socjalny, który z jednej strony może stanowić nowe źródło wiedzy dla klienta, ale również poprzez profesjonalną opiekę w oparciu o nauki psychologiczno-socjologiczne może wspierać i wzmacniać beneficjenta w procesie wprowadzania zmian. W związku z tym, że celem podejścia opartego na teorii empowermentu jest praca na rzecz uświadomienia jednostkom istniejących nierówności, a także możliwości ich przezwyciężenia jednym z elementów osiągnięcia tego w środowisku lokalnym w skali makro jest organizacja lokalnych projektów społecznych, które poprzez swoje dążenia mogą przyczynić się do wprowadzenia zmian w zakresie polityki społecznej (Duranowski, 2013; Kromolicka 2021).

Na inne zagadnienie wskazuje *teoria krytycznej pracy socjalnej*, która w wąskim znaczeniu ma za zadanie wyjaśnić okoliczności strukturalnych procesów zachodzących w społeczeństwie, które przyczyniły się do wykluczenia z niego poszczególnych jednostek. Szerokie znaczenie krytycznej teorii pracy socjalnej jest natomiast związane z ciągłą potrzebą krytycznego postrzegania rzeczywistości, dzięki któremu zarówno pracownicy socjalni jak i beneficjenci mogą odnieść korzyści (Kanios, 2017). Teoria krytycznej pracy socjalnej w swoim wąskim ujęciu koresponduje niejako ze *strukturalną teorią pracy socjalnej*. Opiera się ona na założeniu, że we współczesnym świecie paradygmat samopomocniczości należy przeformułować, ponieważ nie powinien on dawać przyzwolenia na niejako zwolnienie struktur państwa z odpowiedzialności za wykluczone społecznie jednostki i prowadzić do

zmniejszenia znaczenia strukturalnych rozwiązań umożliwiających realizację postawy sprawiedliwości społecznej (Boryczko, 2014). G. Goldberg i R. Middleman, jedni z twórców teorii strukturalnej w pracy socjalnej, zwracają uwagę, że problemy danej jednostki są spowodowane dysfunkcją układów społecznych, a obowiązkiem każdego pracownika socjalnego, bez względu na obowiązujące struktury biurokratyczne, jest reagowanie i doprowadzanie do zmiany społecznej (Goldberg, Middleman, 1989). Zgodnie z założeniem, strukturalna teoria pracy socjalnej ma na celu wypełnienie luki między indywidualnym podejściem do każdego beneficjenta (poziom „mikro”), a szeroko pojętymi praktykami prowadzącymi do zmian w społeczności (poziom „makro”). Pracownik socjalny, zgodnie z teorią strukturalnej teorii pracy socjalnej dąży zatem do zmiany sytuacji nie tylko beneficjenta pomocy, ale także uwarunkowań, które spowodowały trudną sytuację jego klienta (Boryczko, 2014).

Podobnie jak teorie pracy socjalnej, tak samo metody pracy socjalnej ewoluowały w czasie. Początkowo, podstawową formą pomagania wynikającą z powinności społecznej i rozwijającego się poczucia solidaryzmu społecznego była opieka, która poprzez pomoc przeformowała się we wsparcie. Należy również zaznaczyć, że początkowo w pracy socjalnej skupiano się na pomocy danej jednostce, niejako traktując ją jako element oderwany od systemów społecznych w jakich funkcjonuje. Dopiero z czasem zaczęto przykładać większą wagę do pracy grupowej z rodziną danej jednostki. Obecnie podkreśla się również wagę pracy ze społecznością lokalną (Rymsza, 2016). Powyższe ewoluowanie metodyki pomocy socjalnej wynika z założenia, że nie tylko poszczególna jednostka ma zasoby, które umożliwiają jej rozwiązywanie trudności życiowych, ale również grupy i społeczności lokalne posiadają swoje zasoby będące składową zasobów poszczególnych jednostek wchodzących w skład danej grupy (Ciezkowska-Giedziun, 2011).

W pracy socjalnej wyróżniamy metodę pracy z indywidualnym przypadkiem, metodę grupową oraz metodę środowiskową. Metoda indywidualnego przypadku (*casework*) zapoczątkowana została w drugim dziesięcioleciu naszego wieku w Stanach Zjednoczonych przez M. Richmond (Johnson, Huggins, 2019), według której jest to sposób pomagania ludziom oparty na relacji osoba-osoba. Metoda ta pozostaje najczęściej stosowanym sposobem profesjonalnie niesionej pomocy, wykorzystywanym szeroko przez przedstawicieli różnych profesji społecznych, opisywana w polskiej literaturze przedmiotu przez wielu autorów, m.in. A. Kamińskiego (1974), T. Pilcha (1977), E. Kantowicz (2001), A. Kanios (2014) czy A. Weissbrot-Koziarską (2016a). Jak podaje A. Kanios „metoda pracy z indywidualnym przypadkiem polega na wspieraniu człowieka znajdującego się w trudnej

sytuacji i wiąże się z prowadzeniem przez pracownika socjalnego działań dwutorowych: bezpośrednich, czyli ukierunkowanych na klienta i jego najbliższe otoczenie oraz pośrednich polegających na oddziaływaniu na klienta za pośrednictwem jego otoczenia, czyli środowiska, w którym on funkcjonuje” (2014, s.45). Natomiast T. Pilch uważa, że „metoda indywidualnych przypadków jest sposobem badań polegającym na analizie jednostkowych losów ludzkich uwikłanych w określone sytuacje wychowawcze lub na analizie konkretnych zjawisk natury wychowawczej poprzez pryzmat jednostkowych biografii ludzkich z nastawieniem na opracowanie diagnozy przypadku lub zjawiska w celu podjęcia działań terapeutycznych” (1977, s.123). Z kolei E. Kantowicz opisuje, że „praca z przypadkiem jest sposobem pomocy realizowanym przez pracownika socjalnego, w której poprzez analizę sytuacji jednostki doświadczającej problemu społecznego prowadzi się do opracowania diagnozy przypadku oraz planu pomocy i podjęcia działań profilaktycznych, kompensacyjnych i terapeutycznych. Nieodzownym elementem pracy jest włączenie jednostki w proces pomocy, wytworzenie w niej poczucia odpowiedzialności za swój los oraz uwzględnienie kontekstu środowiskowego realizowanych działań (Kantowicz, 2001, s.91). E. Kantowicz opracowała także trzy etapy pracy z przypadkiem indywidualnym: diagnoza przypadku, opracowanie planu postępowania, praca z przypadkiem (2001). Według A. Kamińskiego „praca z przypadkiem jest sztuką opartą na nauce [...], zdolnością twórczego interpretowania i komponowania wiedzy w odniesieniu do danej jednostki i uwarunkowań środowiskowych jej sytuacji, które mają służyć mobilizowaniu sił jednostki i uruchamianiu aktywności społecznej instytucji ratownictwa, opieki i wspierania rozwoju. Prowadzenie przypadku ma polegać także na stymulowaniu wzajemnego przystosowania się jednostki i środowiska” (1974, s.259). Narzędziami najczęściej wykorzystywanymi w pracy z indywidualnym przypadkiem są kwestionariusz wywiadu środowiskowego, kontrakt socjalny, a także indywidualne programy wsparcia.

Z kolei metoda grupowa w pracy socjalnej została wprowadzona do powszechnej praktyki w latach sześćdziesiątych ubiegłego wieku, w związku z rozwojem podejść systemowych w terapii rodzin i grup, jej prekursorką była C. A. Kaiser (Kanios, 2014). Kaiser opracowała zasady do pracy z grupą, pomagające w odnalezieniu efektywnego i satysfakcjonującego rozwoju społecznego (Peck, Kaiser, Zlatchin, Scheidlinger, Greenwood, 1954). Jest to metoda, w której pracownik socjalny podejmuje pracę z grupą osób, których dotyczy ten sam problem, celem pracy jest doprowadzenie do stanu, w którym grupa zostaje zespołem wychowawczym. W metodzie tej oddziałuje się na jednostkę za pośrednictwem grupy (Kanios, 2014). Według A. Kamińskiego grupowa metoda pracy socjalnej, to sposób

organizacji procesu pomocy, w którym „pracownik socjalny (pedagog) ma przed sobą zespolony przez wspólne zadanie (problem) zbiór osób; wiąże go nie tylko dialog z poszczególnymi członkami tej zbiorowości [...], ale i umiejętność przewodzenia lub przodowania w grupie i takiego oddziaływania na grupę, aby na straży zadań i zwyczajów sugerowanych przez wychowawcę (pracownika socjalnego) – stał nie tylko on, lecz także członkowie grupy” (1974, s. 263). Natomiast według G. Konopki, celem pracy z grupą jest podniesienie jakości życia w grupie, zróżnicowanego zgodnie z jej potrzebami, a pracownik socjalny zawsze ma do czynienia z konkretnym, rzeczywistym kontekstem stosunków międzyosobowych niezależnie od tego, czy pracuje z grupą środowiskową czy kliniczną. Chcąc zastosować zasadę indywidualizacji w pracy grupowej, pracownik socjalny powinien mieć świadomość, że chociaż grupa stanowi całość, nie wolno tracić z pola widzenia jednostki. Praktyka pracy z grupami wskazuje, że zwykle nie ma dychotomii między jednostką a grupą i że jednostka może realizować swój potencjał oraz poczuć własnej wartości tylko przez uczestnictwo. Dzięki przynależności do grupy zapewnia sobie bezpieczeństwo, a także przyjmuje odpowiedzialność za innych w ramach stosunków grupowych i przez nie. Grupa stanowi specyficzny kontekst odniesienia porównawczego, w którym także następują procesy identyfikacji. G. Konopka podkreśla także, że „praca z grupą jest podejściem świadomie skierowanym na pełniejszy rozwój jednostki w jej relacji do grupy” (za: Szmagański, 1995).

W literaturze znajdujemy rozróżnienie na trzy rodzaje grup: rozwojowo-wychowawczą, rewalidacyjną oraz psychoterapeutyczną (Kamiński, 1974; Szmagański 1995). Grupy rozwojowo-wychowawcze wspierają rozwój osobowości jednostek funkcjonujących w normie psychologicznej i społecznej. Grupa psychoterapeutyczna jest prowadzona w celu wymiany doświadczeń jej członków, a poprzez to korekcję ich zachowań i podejmowanie decyzji o zmianie. Jest nastawiona na cele ratownicze i opiekuńcze w odniesieniu do osób nieprzystosowanych społecznie. Praca z grupą rewalidacyjną polega na usprawnianiu społecznego funkcjonowania jednostek niedostosowanych społecznie (Kanios, 2014).

Wykorzystując metodę pracy grupowej, należy pamiętać o czynnikach grupotwórczych, którymi są: bezpośrednia interakcja, wspólne normy, wspólny cel, struktura grupowa oraz poczucie odrębności, a także o etapach profesjonalnego działania grupy: tworzenie się grupy, konflikt wewnątrzgrupowy, stabilizacja norm, realizacja celu i ocena pracy z grupą (Kanios, 2014).

Metoda środowiskowa, w piśmiennictwie polskim zwana również metodą organizowania społeczności lokalnej, polega na zjednoczeniu i skoncentrowaniu wysiłków

organizacji społecznych i publicznych w celu polepszenia sytuacji społeczności lokalnej (Kanios, 2014). Może to zostać osiągnięte poprzez rozwój lokalnych usług społecznych (community care) umożliwiających pełne wykorzystanie zasobów poszczególnych jednostek współtworzących wspólnotę lokalną (Kanios, 2019). Zagadnienie działań środowiskowych jest w polskiej literaturze poruszane przez m.in. H. Radlińską (1961), A. Kamińskiego (1974), R. Wroczyńskiego (1985), T. Pilcha (1995), S. Kawulę (1997), E. Kantowicz (2001), M. Winiarskiego (2006), czy A. Kanios (2014). Zastosowanie metody środowiskowej w aktywizacji beneficjentów jest jednym z elementów składających się na proces decentralizacji polityki społecznej (Kanios, 2019).

Metoda środowiskowa polega na ulepszaniu i wzbogacaniu życia społecznego w ramach długofalowego planowania, badania i organizowania społeczności. Jej zasadniczym celem jest wspomaganie rozwoju środowiska, aktywizowanie, inspirowanie do pozytywnych zmian (Kanios, 2014). H. Radlińska z kolei wskazywała na wzajemne oddziaływanie wpływów środowiska i przekształcających je jednostek, według niej metoda środowiskowa to „tworzenie warunków, które ułatwiają współdziałanie i zapewniają pomyślny rozwój lokalnej społeczności” (Brenk, 2007). Rozwinęła również takie obszary działań w ramach pomocy społecznej, jak pomoc (zawiera wspólną aktywność i odpowiedzialność pomagacza oraz korzystającego z pomocy), opiekę (stosowana jest wobec osób niezdolnych do samodzielnego funkcjonowania), ratownictwo (działania pomocowe w nagłych wypadkach, np. klęska) i kompensację (wyrównywanie braków, wspieranie w prawidłowym rozwoju jednostki czy społeczności). Jak pisał A. Kamiński, zaangażowanie społeczności lokalnej w rozwój środowiska i otoczenia życia, jest ważnym kryterium powodzenia podejmowanych działań. Podał definicję metody środowiskowej, twierdząc 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” (Kamiński, 1974, s.289).

W realizacji metody tworzenia społeczności lokalnej, w ramach działań pomocowych różnych instytucji pomocy społecznej, wykorzystywane są projekty socjalne. 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” (Kantowicz, 2001, s.138). W literaturze przedmiotu wyróżnia się wąskie i szerokie rozumienie metody organizowania społeczności lokalnej. W wąskim ujęciu jest to sposób pobudzania i organizowania środowiska w sytuacji akcji wspierającej dla jednej grupy klientów np. osób

starszych, niepełnosprawnych, bezrobotnych lub jest ukierunkowana na jedną kategorię problemów np. ubóstwo czy bezrobocie. Z kolei w szerokim znaczeniu metoda ta może odnosić się do pracy socjalnej, opiekuńczej i wspomagającej rozwój, a polega na polepszaniu sytuacji społeczności lokalnej wspólnymi wysiłkami instytucji społecznych i organizacji (Pilch, 1995, s.266). Według K. Wojtanowicz metoda pracy ze społecznością lokalną obejmuje całe środowisko lokalne, które wymaga wsparcia, wypracowania zmian w jego strukturze i funkcjonowaniu poprzez optymalne wykorzystanie istniejących w nim zasobów. Zasoby te koncentrują się wokół sił, środków, potencjału ludzkiego i instytucjonalnego. Metoda ta kierunkuje się na skupienie uwagi na całej społeczności i oddziaływania na jej rzecz z wykorzystaniem zasobów indywidualnych członków grupy, całej grupy, jak i instytucjonalnych (Wojtanowicz, 2017). Jedną z nowych metod pracy w środowisku lokalnym beneficjentów jest tzw. praca uliczna - „*streetworking*”, która docelowo ma być formą wsparcia dla grup wykluczonych społecznie bądź zagrożonych wykluczeniem, nieprzyjaźnie lub wrogo nastawionych do instytucji publicznych. Założeniem *streetworkingu* jest dotarcie do osób potrzebujących wsparcia i udzielenie im pomocy bezpośrednio w ich lokalnym środowisku. W związku z wielorakimi potrzebami beneficjentów, a co się z tym wiąże różnorodnością działań pomocowych podejmowanych w ramach *streetworkingu*, można wyróżnić:

1. pracę uliczną nastawioną na jednostkę, której głównym celem jest nawiązanie indywidualnego partnerstwa między beneficjentem, a pracownikiem zawodu pomocowego;
2. pracę uliczną nastawioną na grupę, podczas której głównym zadaniem pracownika zawodu pomocowego jest wytworzenie i wzmocnienie więzi grupowych;
3. pracę uliczną ukierunkowaną na wzmocnienie grupy docelowej, której głównym celem jest rozwijanie inicjatyw samopomocy, dzięki czemu pracownik socjalny przyczynia się do uświadomienia jednostkom tworzącym grupę, że mają one moc sprawczą do realizowania swoich własnych potrzeb dzięki własnym zasobom;
4. pracę uliczną opartą na ofertach pomocy, podczas której pracownik zawodu pomocowego wdraża i realizuje konkretny program pomocowy skierowany dla członków społeczności lokalnej (Szluz, 2014).

Analizując społeczność lokalną jako zróżnicowaną całość składającą się z indywidualnych jednostek, należy zaznaczyć, że pewne patologie społeczne dostrzegane są już na poziomie nieprawidłowo funkcjonującej społeczności lokalnej. W celu udzielenia skutecznego wsparcia konieczne jest zatem badanie problemów społecznych

z wykorzystaniem map badawczych, które umożliwiają skuteczniejsze diagnozowanie zjawisk i problemów społecznych występujących w lokalnym środowisku mieszkańców. Analiza porównawcza map badawczych na przestrzeni lat będzie skutkowała adekwatniejszym zarządzaniem w zakresie dystrybuowania zasobów pomocowych (Czekaj, Zawartka-Czekaj, 2015). Dodatkowo, na niezwykle ważny aspekt wspierania lokalnej społeczności przez pracowników zawodów pomocowych, zwraca uwagę B. Kromolicka. Po rozpoznaniu problemów społeczności lokalnej konieczne jest opracowanie planu pomocowego, pozwalającego na przezwycięzenie problemów występujących w danej społeczności poprzez organizację działań wspierających i jednoczących poszczególne jednostki tworzące społeczność lokalną. Skuteczna pomoc w tworzeniu lokalnej wspólnoty będzie możliwa tylko w przypadku rozeznania w istocie aktualnych potrzeb społeczności lokalnej, realizacji działań pomocowych dostosowanych do problemów obecnych w społeczności lokalnej, a także nieustannej analizy skuteczności działań wspierających i ewentualnych zmian w zakresie potrzeb lokalnej wspólnoty (Kromolicka, 2021).

Każda z trzech powyżej omawianych metod pracy socjalnej opiera się na zasobach, dzięki czemu beneficjentom pomocy dostarcza się możliwości do wykorzystania zasobów indywidualnych, które odgrywają rolę w rozwiązywaniu trudności życiowych. Skuteczne wsparcie będzie możliwe w sytuacji, w której jednostka potrzebująca pomocy jest ściśle zaangażowana i odgrywa rolę w rozwiązywaniu swoich problemów, co umożliwia jednocześnie podnoszenie poczucia autoskuteczności jednostki (Ciczkowska-Giedziun, 2011). Wykorzystanie zasobów beneficjentów wymagających pomocy jest jednym z głównych aspektów podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach, które bazuje na założeniu, że wszyscy ludzie posiadają mocne strony, które mogą zostać użyte do poprawy ich jakości życia. Podobnie wszystkie środowiska lokalne, nawet patologiczne, mają swoje zasoby. Nie zawsze jednostki i grupy społeczne są świadome swoich możliwości, zatem rolą pracownika zawodów pomocowych jest uwidocznienie własnych zasobów beneficjentów przed nimi samymi. Dzięki temu beneficjent postrzegany jest jako unikalna jednostka posiadająca swoje talenty i własną historię, a przez to jest zdolny do bycia aktywnym członkiem dyskusji analizującej potencjalne rozwiązania trudnej sytuacji życiowej w której się znalazł (Ciczkowska-Giedziun, 2011).

W zależności od potrzeb beneficjenta praca socjalna może przyjmować zróżnicowane formy, począwszy od doraźnej, krótkotrwałej pomocy, w pojawiającej się nagle trudnej sytuacji życiowej klienta, której rozwiązanie przekroczyło zasoby własne jednostki, po

długofalową pomoc nastawioną na wspieranie społeczności lokalnej. Do najważniejszych form pracy socjalnej zalicza się:

1. ratownictwo – działalność o charakterze doraźnym, podejmowana natychmiast w nagłej sytuacji kryzysowej;
2. opieka – działalność dopasowana do potrzeb jednostki, obejmująca pomoc i wsparcie klientów w trudnych dla nich sytuacjach życiowych;
3. pomoc – działalność podejmowana w celu wspierania rozwoju wszystkich członków lokalnej społeczności;
4. kompensacja – działalność skierowana na wyrównanie braków, których niewyeliminowanie może zaburzyć prawidłowy rozwój i funkcjonowanie jednostki (Kamiński, 2000).

Skuteczna pomoc klientowi w rozwiązywaniu i przezwyciężaniu trudnej sytuacji życiowej, udzielana przez pracownika socjalnego, jest zatem możliwa jedynie w sytuacji, w której pracownik pomocowy nie tylko posiada określone predyspozycje, ale również wiedzę i doświadczenie umożliwiające mu dobór najbardziej odpowiedniej do danego przypadku metody i formy pomocy. Specyfika pracy pracownika socjalnego wymaga zatem łączenia zobowiązań prawnych, zasad etycznych i kompetencji w celu profesjonalnego świadczenia usług pomocowych.

3. Specyfika pracy pracownika socjalnego

Pracownik socjalny podejmuje aktywność zawodową wchodząc w interakcję społeczną z innymi jednostkami, które są odbiorcami świadczonych przez niego usług pomocowych. Podczas wykonywania swoich zobowiązań zawodowych, pracownik pomocowy oddziałuje jednak nie tylko na poszczególną jednostkę, ale na wszystkie systemy społeczne w których dana jednostka funkcjonuje (rodzina, społeczność lokalna) (Rymsza, 2013). Dzięki swojej służbie społecznej i podejmowaniu działań na rzecz osób wykluczonych bądź zagrożonych wykluczeniem, pracownik socjalny bierze udział w kształtowaniu ładu społecznego (Szyszka, Zaborowska, 2022). Niniejszy podrozdział ma na celu zdefiniowanie postaci pracownika socjalnego oraz przedstawienie specyfiki pracy, jaką on wykonuje, odnosząc się do obowiązujących go zobowiązań prawnych i zasad etycznych, a także kompetencji, jakie powinien posiadać.

Pracownikiem socjalnym może być osoba, która spełnia co najmniej jeden z niżej wymienionych warunków:

- posiada dyplom ukończenia kolegium pracowników służb społecznych;

- ukończyła studia wyższe na kierunku praca socjalna;
- do dnia 31 grudnia 2013 r. ukończyła studia wyższe o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego na jednym z kierunków: pedagogika, pedagogika specjalna, politologia, polityka społeczna, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie (*Ustawa o pomocy społecznej z 12 marca 2004 roku*, art. 116, pkt.1).

W przypadku każdego klienta pracownik socjalny powinien brać pod uwagę konieczność wykonania i wywiązania się z szeregu zadań. Podstawowym celem pracy socjalnej jest wspieranie beneficjentów i umożliwienie im powrotu do satysfakcjonującego i pełnego uczestnictwa w życiu społecznym. Pracownik socjalny może to osiągnąć poprzez współpracę z beneficjentem i zainicjowanie działań pozwalających na identyfikację problemu jednostki, a także rozpoznanie jej zasobów własnych, niezbędnych do rozwiązania trudnej sytuacji życiowej. Rolą pracownika socjalnego jest również monitorowanie i ocena efektów działań podejmowanych przez jednostkę w celu poprawy swojej sytuacji życiowej, a także, w miarę konieczności, ich korygowanie dzięki identyfikacji nowo powstałych problemów (Szyszka, Zaborowska, 2022). K. Kadela i J. Kowalczyk zaprezentowali zestawienie działań jakie powinien podejmować pracownik socjalny w ramach wykonywanej aktywności zawodowej. Autorzy zaliczyli do nich: wspieranie, wyjaśnianie, działania wychowawcze, rzecznictwo, towarzyszenie, rozszerzanie sieci kontaktów, budowanie sieci wsparcia, konfrontację, poradę, udostępnianie zasobów, działania diagnostyczne, uzgadnianie celów i planu działania oraz działania ewaluacyjne. Należy zaznaczyć, że powyższe działania nie powinny być podejmowane jednocześnie, ale jako indywidualnie dobierane do przypadku możliwości niesienia pomocy, które należy postrzegać jako powiązane ze sobą metody pracy na kolejnych etapach współpracy z podopiecznym (Kadela, Kowalczyk, 2014).

Do zadań pracownika socjalnego odnosi się ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej Art. 119 ust. 1, w którym zostały wymienione poszczególne aktywności zawodowe jakie powinny być podejmowane przez pracowników socjalnych. Zaliczono do nich w szczególności:

1. pracę socjalną;
2. dokonywanie analizy i oceny zjawisk, które powodują zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowanie do uzyskania tych świadczeń;
3. udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać

problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej; skuteczne posługiwanie się przepisami prawa w realizacji tych zadań;

4. pomoc w uzyskaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskiwaniu pomocy;
5. udzielanie pomocy zgodnie z zasadami etyki zawodowej;
6. pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych;
7. współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych, łagodzenie skutków ubóstwa;
8. inicjowanie nowych form pomocy osobom i rodzinom mającym trudną sytuację życiową oraz inspirowanie powołania instytucji świadczących usługi służące poprawie sytuacji takich osób i rodzin;
9. współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu regionalnych i lokalnych programów pomocy społecznej ukierunkowanych na podniesienie jakości życia.

Przy wykonywaniu zadań pracownik socjalny jest obowiązany:

1. kierować się zasadami etyki zawodowej;
2. kierować się zasadą dobra osób i rodzin, którym służy, poszanowania ich godności i prawa tych osób do samostanowienia;
3. przeciwdziałać praktykom niehumanitarnym i dyskryminującym osobę, rodzinę lub grupę;
4. udzielać osobom zgłaszającym się pełnej informacji o przysługujących im świadczeniach i dostępnych formach pomocy;
5. zachować w tajemnicy informacje uzyskane w toku czynności zawodowych, także po ustaniu zatrudnienia, chyba że działa to przeciwko dobru osoby lub rodziny;
6. podnosić swoje kwalifikacje zawodowe poprzez udział w szkoleniach i samokształcenie” (Dz. U. z 2009 r., nr 175, poz.1362 ze zm.).

B. Kromolicka jednoznacznie wskazuje, że udzielanie skutecznej pomocy jest możliwe tylko w sytuacji, gdy ta pomoc jest niesiona przez profesjonalistę (2001). Profesjonalizacja pracy socjalnej nie wynika jedynie z wiedzy teoretycznej pracowników

pomocowych, ale również z wysokiej jakości działań, zgodnych z zasadami etyki zawodowej, które są podejmowane przez jej przedstawicieli. Na przestrzeni lat, w których podejście do pracy socjalnej ewoluowało, coraz częściej zaczęto przywiązywać wagę do odpowiedzialności społecznej jaka ciąży na pracownikach zawodów pomocowych. Podjęcie współpracy przez pracowników socjalnych z marginalizowanymi jednostkami społecznymi wiąże się z różnymi trudnościami i prowadzi do wielu dylematów etycznych. W odpowiedzi na pojawiające się wyzwania i wynikającą z nich konieczność profesjonalizacji zawodu utworzono właściwy mu kodeks etyki zawodowej, w którym określono obowiązujące standardy etyczne (Kamiński, 2000).

Zasady etyki zawodowej pracowników zawodów socjalnych, a więc wartości jakimi powinni się oni kierować w pełnieniu codziennych obowiązków E. Kantowicz określa jako:

1. skupienie się na człowieku i jego prawach oraz traktowanie ich jako wartości nadrzędnych, a więc pełnienie obowiązków zawodowych z poszanowaniem godności osobistej beneficjentów, ich prawa do samostanowienia, a także otrzymywania informacji o swojej sytuacji życiowej;
2. autentyczne zainteresowanie potrzebami beneficjentów, realizowane poprzez przestrzeganie zasad odpowiedzialności, bezstronności i sprawiedliwości społecznej, a także spersonalizowane podejście do problemów i potrzeb klientów (Kantowicz, 2001).

Do zadań pracownika socjalnego nie tylko należy przyznawanie pomocy finansowej, ale także różnorodna działalność o charakterze terapeutycznym, resocjalizacyjnym, a także pedagogicznym i rewalidacyjnym, skierowana do osób i rodzin, które mają problemy w funkcjonowaniu w społeczeństwie. W pełnienie przez pracowników socjalnych ich obowiązków zawodowych wpisane jest korzystanie z kompetencji diagnostycznych, które umożliwiają im zebranie danych o beneficjencie i jego realnych potrzebach wyrażonych w sposób bezpośredni lub pośredni. Według A. Nocuń i J. Szmagalskiego do kompetencji diagnostycznych wliczają się:

1. umiejętności pozwalające na pozyskanie danych o beneficjencie, dzięki którym możliwe jest sporządzenie diagnozy sytuacji życiowej klienta i systemu społecznego (np. rodziny), w którym beneficjent funkcjonuje;
2. wybrane umiejętności z zakresu psychologii i diagnozy psychologicznej umożliwiające odbieranie i trafne analizowanie zachowań werbalnych i niewerbalnych beneficjenta, dzięki czemu możliwa jest adekwatna reakcja na powyższe sygnały

3. umiejętności pozwalające na skuteczne przeprowadzenie mediacji w sytuacjach konfliktowych (Nocuń, Szmagalski, 1998).

Wielowymiarowość działań zawodowych podejmowanych przez pracowników socjalnych wynika ze specyfiki pracy związanej z kontaktem z beneficjentami, których sytuacja społeczna jest niejednokrotnie wymagająca, a jej zmiana trudna do przeprowadzenia bez wystarczającego zaangażowania ze strony klienta (Kanios, 2017b).

Jednak, pomimo licznych kompetencji społecznych i diagnostycznych wymaganych od pracowników socjalnych, zawód ten jest nadal nieadekwatnie opłacany. Do wypalenia zawodowego przyczyniają się również utrudnienia natury organizacyjnej, takie jak przeciążenie pracą wynikające z niewystarczających możliwości kadrowych, instytucjonalizacja sprzyjająca nadmiernej biurokracji oraz niewłaściwy przepływ informacji o beneficjentach (Kanios, 2017b). Instytucjonalizacja zawodu pomocy społecznej sprzyja rutynie i prowadzi do zmniejszenia efektywności działań podejmowanych przez pracowników socjalnych, w których do skutecznego rozwiązania problemów beneficjenta każdorazowo konieczne jest zastosowanie indywidualnego podejścia do przypadku (Rymsza, 2013). Warto także zwrócić uwagę na dylematy etyczne jakie towarzyszą pracownikom socjalnym podczas pełnienia obowiązków służbowych. Oczekiwania beneficjentów pomocy mogą bowiem stać w sprzeczności z przepisami prawa. Dodatkowo sami pracownicy socjalni często mają świadomość, że ich pomoc jest niewystarczająca lub nieadekwatna do potrzeb beneficjentów, jednak ze względu na ograniczenia prawne pracownicy pomocowi nie mogą udzielić jej w innej, adekwatniejszej formie (Weissbrot-Koziarska, 2017a).

Codzienne problemy dotyczące pracowników zawodów pomocowych podczas wykonywania obowiązków służbowych uwidoczniła dodatkowo pandemia COVID-19. Globalizacja przyczyniła się do szybkiego, niekontrolowanego szerzenia się wirusa SARS-CoV-2 między państwami, a nowa choroba, na którą nieznane było leczenie, spowodowała dezorganizację życia społecznego i działalności gospodarczej wywołując znaczny poziom niepewności społecznej (Czekaj, Cywiński 2020). Nowa rzeczywistość społeczna narzucona przez pandemię COVID-19 wymusiła reorganizację instytucji sektora publicznego. Konieczność udzielania świadczeń pomocowych przez pracowników socjalnych przy obowiązujących zasadach dystansu społecznego stała się jednym z dylematów etycznych pracowników socjalnych (Szyszka, Zaborowska, 2022). Z jednej strony skuteczność działań pomocowych oferowanych przez pracowników socjalnych mogła zostać obniżona przez brak bezpośredniego kontaktu z beneficjentami wynikającego z izolacji. Należy przy tym zaznaczyć, że potrzeby klientów pomocy społecznej w trakcie pandemii wzrosły i niejako

uwidoczniała ona skalę patologii społecznych takich jak przemoc rodzinna (fizyczna i psychiczna) czy molestowanie nieletnich (Czekaj, Cywiński 2020). Z kolei zignorowanie zasad dystansu społecznego mogłoby przyczynić się do wzrostu zachorowalności na chorobę wywołaną wirusem SARS-CoV-2 zarówno wśród beneficjentów pomocy jak i samych pracowników socjalnych (Szyszka, Zaborowska, 2022). Powyższy problem wskazuje na konieczność przeprowadzenia systemowych zmian umożliwiających lepszą organizację pracy, która umożliwiłaby efektywniejsze dostosowanie kierowanego wsparcia do potrzeb beneficjentów, a także konieczność przygotowania nowych ścieżek zarządzania w sytuacjach kryzysowych, przy uwzględnieniu obecnie mogących wystąpić zagrożeń. M. Szyszka i A. Zaborowska w swojej publikacji, której celem była ocena specyfiki pracy pracowników socjalnych w dobie pandemii, zwracają uwagę na to jak narzucony reżim sanitarny przyczynił się do destabilizacji systemu pomocy społecznej i jakim koniecznym modyfikacjom musiały zostać poddane sposoby udzielania świadczeń pomocowych. W związku z izolacją społeczną współpraca między instytucjami została ograniczona, początkowo zaniechano wywiadów środowiskowych odbywających się w miejscu zamieszkania beneficjentów, a także pracy stacjonarnej w ośrodkach. Kontakt bezpośredni z klientami zastąpiono teleporadą, podczas której nie można w sposób równie skuteczny zbudować wzajemnej relacji opartej na zaufaniu, wymaganej do skutecznej współpracy między beneficjentem świadczeń pomocowych, a świadczeniodawcą. W dobie pandemii ograniczono również organizację szkoleń dla beneficjentów, których ukończenie niejednokrotnie pozwalało im zwiększyć swoją konkurencyjność na rynku pracy. Wraz z pandemią i wprowadzeniem nowych druków zwiększyła się ilość dokumentów, za których wypełnienie i analizę odpowiadali pracownicy socjalni, co skutkowało dodatkowym zwiększeniem biurokratyzacji systemu pomocowego (Szyszka, Zaborowska, 2022). Warto jednak podkreślić, że pandemia jedynie uwypukliła istniejące problemy, utrudniające inicjowanie przez pracowników socjalnych samodzielnych działań, których celem byłoby poprawienie funkcjonowania społeczności lokalnej (Kanios, 2017b). Zmiana dotychczasowych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych jest jedną z podejmowanych przez ustawodawcę inicjatyw, których celem jest odwrócenie powyższego, niekorzystnego trendu. Pandemia COVID-19 uwypukliła również, że w dobie globalizacji, praca zdalna, dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii może stać się rozwiązaniem, pozwalającym na większe dostosowanie formy pracy do sytuacji osobistej osób zatrudnionych (Szluz, 2013).

4. Usytuowanie Centrów Usług Społecznych w systemie usług społecznych w Polsce

W niniejszym podrozdziale przedstawiono system usług społecznych w Polsce, klasyfikację usług społecznych, a także ich cechy i cele. Oprócz tego zdefiniowano nowo powołaną instytucję – CUS, opisując jej zadania i zasady funkcjonowania założone przez ustawodawcę. Jednym z celów podrozdziału jest również uwydatnienie różnic między funkcjonowaniem pracowników socjalnych w ramach dotychczasowych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, a ich planowanym przez ustawodawcę funkcjonowaniem zawodowym w ramach CUS.

Na początku rozważań o systemie usług społecznych w Polsce warto przytoczyć samą definicję usługi. Według O. Langego to „wszelkie czynności związane z bezpośrednim lub pośrednim zaspokajaniem potrzeb ludzkich, ale nie służące bezpośrednio do produkowania przedmiotów” (Grewiński, 2021). Podobna definicja widnieje w Popularnej Encyklopedii Powszechnej, w której usługi zostały opisane jako „wszelkie czynności o charakterze świadczeń na rzecz innych osób fizycznych lub prawnych przyczyniające się do zaspokojenia indywidualnych lub zbiorowych potrzeb w inny sposób niż przez transfer własności dobra materialnego. Czynności te nie wiążą się bezpośrednio z wytwarzaniem produktów” (za: Szulc, 1998, s.56).

Z powyższych definicji wynikają cechy usług. Są one zatem:

- nienamacalne – trudno je dotknąć lub zmierzyć;
- niematerialne – nie wiążą się z przekazywaniem dóbr materialnych i nie prowadzą do wytwarzania konkretnych produktów;
- nierozdzielność – są powiązane z osobą, co w praktyce oznacza, iż już właściwie w momencie wytworzenia są jednocześnie konsumowane;
- nietrwałość – nie można ich magazynować, a czas ich trwania pozostaje w bezpośrednim związku z czasem konsumowania;
- niejednolite – forma i jakość usługi jest uzależniona od osoby, która udziela danej usługi beneficjentowi;
- różnorodność – stanowią bardzo duży i silnie zróżnicowany zbiór, co powoduje trudności w opisie i standaryzacji (Janoś-Kresło, 2002, s.28; Grewiński, 2021).

Na pojęcie usług publicznych składają się usługi administracyjne, komunalne oraz usługi społeczne (Krzyszowski, 2015). Zgodnie z definicją zaproponowaną przez M. Janoś-Kresło usługi społeczne to „wszelkie działania, czynności skierowane na człowieka, których

celem jest kształtowanie i wzbogacanie jego zasobów fizycznych i intelektualnych, w wyniku których oddziaływania tworzy się kapitał ludzki” (za: Grewiński, 2021).

Poddając analizie samą historię i dotychczasowy rozwój usług społecznych, należy zauważyć, że początkowo za ich realizację odpowiedzialne były małe grupy społeczne (rodzina opiekująca się chorym krewnym). Pogląd o roli rodziny w pełnieniu funkcji opiekuńczych wobec jej członków do niedawna był często utożsamiany z polską tradycją. Dopiero przemiana społeczno-demograficzno-kulturowa zapoczątkowała rozwój publicznych usług społecznych, a obecnie coraz większą uwagę zwraca zmniejszenie zainteresowania młodego pokolenia losem starszych, często chorych krewnych i zwiększenie akceptacji społecznej dla pozarodzinnej formy sprawowania opieki nad nimi (Krzyszkowski, 2015).

O usługach społecznych można mówić w wąskim i szerokim znaczeniu. W szerokim ujęciu są to wszystkie działania i administracje, które zajmują się społecznymi potrzebami obywateli, czyli transfery pieniężne, usługi opieki zdrowotnej, edukacja, osobiste usługi społeczne, usługi opiekuńcze, usługi mieszkaniowe, usługi zatrudnieniowe i wyspecjalizowane usługi dla różnych grup docelowych (dzieci, nadużywający substancji psychoaktywnych, ludzie z problemami psychospołecznymi), zaś w wąskim ujęciu są to świadczenia w naturze (*in kind*). Są one przeciwieństwem świadczeń pieniężnych i zasadniczo odnoszą się do opieki nad dziećmi, osobami starszymi i niepełnosprawnymi oraz do wyspecjalizowanych usług związanych z profesją pracy socjalnej (Szarfenberg, 2011, s.16). Inną klasyfikację usług społecznych, opierającą się o ich zakres, przedstawili A.J. Kahn i S. Kamerman. Według badaczy do *Zakresu I* należą usługi, które ze względu na skalę i złożoność uzyskały autonomię. Zalicza się do nich między innymi edukację czy ochronę zdrowia. Z kolei do *Zakresu II* przynależą pozostałe usługi społeczne obejmujące samodzielną aktywność jednostek (opieka nad dzieckiem, pomoc w rodzinie) oraz usługi społeczne usytuowane w innych instytucjach (praca socjalna) (Grewiński, 2021). Usługi społeczne są definiowane w sposób szerszy jako usługi użyteczności publicznej, natomiast usługi socjalne jako usługi personalne, adresowane do beneficjentów, dla których są niezbędne do zaspokojenia potrzeb w danym społeczeństwie. W związku z tym usługi socjalne są postrzegane jako część usług społecznych (Grewiński, 2021).

Istnieje kilka klasyfikacji usług społecznych. Podstawowy podział zakłada rozdzielenie usług społecznych na:

1. usługi prozatrudnieniowe – ich celem jest zwiększenie kwalifikacji beneficjentów poprzez przekazanie im niezbędnej wiedzy;

2. usługi reintegracji społecznej – ich celem jest dostarczenie beneficjentom kompetencji społecznych i umiejętności.

Inny podział umożliwia przyporządkowanie usług społecznych do pięciu różnych kategorii:

1. usługi prozatrudnieniowe – ich celem jest aktywizacja beneficjentów, umożliwiająca włączenie ich na rynek pracy;
2. usługi terapeutyczne – ich celem jest wspomaganie beneficjentów na płaszczyźnie psychicznej i gospodarczej;
3. usługi edukacyjne – ich celem jest zwiększenie wiedzy i umiejętności beneficjentów;
4. usługi zapobiegające wykluczeniu osób niepełnosprawnych – ich celem jest umożliwienie beneficjentom niepełnosprawnym pełnienia funkcji w społeczeństwie poprzez realizację ról społeczno-zawodowych;
5. usługi dla osób narażonych na przemoc i dyskryminację – ich celem jest zapewnienie pomocy i ochrony najsłabszym jednostkom społecznym (dzieciom, seniorom, osobom chorym, imigrantom) (Grewiński, 2021).

Natomiast, biorąc pod uwagę aktualne ustawodawstwo, M. Grewiński klasyfikuje usługi społeczne realizowane w ramach systemu pomocy społecznej na:

1. usługi opiekuńcze – działania poprzez których podjęcie możliwe jest zaspokojenie codziennych potrzeb życiowych beneficjentów (osób chorych i niepełnosprawnych, a także osób starszych). Obejmują działania z zakresu opieki higienicznej nad beneficjentem, realizację zaleconych zabiegów pielęgnacyjnych czy umożliwienie kontaktu beneficjenta z otoczeniem;
2. usługi specjalistyczne – grupa usług opiekuńczych dostosowanych do potrzeb beneficjentów wynikających z ich choroby lub niepełnosprawności;
3. usługi pracy socjalnej – działania dążące do wzmocnienia pozycji poszczególnych jednostek oraz rodzin w społeczeństwie poprzez stworzenie warunków umożliwiających im wykorzystanie zasobów własnych, a także realizację ról społecznych;
4. usługi pracy środowiskowej – działania podejmowane w środowisku lokalnym, mające na celu budowanie, integrację i aktywizację społeczności lokalnej;
5. usługi asysty – działania dążące do zapewnienia spersonalizowanego wsparcia beneficjentom poprzez dopasowanie do realnych potrzeb odbiorców usługi;

6. usługi wytchnieniowe – działania mające na celu odciążenie opiekuna osoby niepełnosprawnej, w czasie, w którym nie może on sprawować opieki nad osobą wymagającą jego pomocy;
7. usługi towarzyszenia – działania umożliwiające aktywizację osób zagrożonych wykluczeniem poprzez wspólne realizowanie z nimi aktywności w ich czasie wolnym (dotrzymywanie towarzystwa, pomoc w załatwieniu spraw urzędowych czy zakupach) (Grewiński, 2021).

Z kolei klasyfikacja usług społecznych według typologii ryzyk socjalnych została przedstawiona w tabeli 1.

Tabela 1. Klasyfikacja usług społecznych według typologii ryzyk socjalnych (za: Szarfenberg, 2011, s.16)

Ryzyko socjalne / potrzeba społeczna	Usługi
Choroba	Ubezpieczenie chorobowe; pomoc społeczna dla osób chorych; opieka zdrowotna; zdrowie publiczne; bezpieczeństwo i higiena; opieka; pielęgnacja
Niepełnosprawność	Ubezpieczenie rentowe; pomoc społeczna dla osób niepełnosprawnych; rehabilitacja lecznicza, zawodowa, społeczna, pedagogiczna, psychologiczna; opieka; pielęgnacja
Starość	Ubezpieczenie emerytalne; pomoc społeczna dla osób starszych; pomoc w codziennym funkcjonowaniu; opieka; pielęgnacja
Rodzina, dzieci	Edukacja; pomoc dla rodzin; poradnictwo rodzinne; rodzicielstwo zastępcze; opieka instytucjonalna; pielęgnacja
Bezrobocie	Ubezpieczenie od bezrobocia; pomoc społeczna dla bezrobotnych; pośrednictwo pracy; poradnictwo zawodowe; edukacja; szkolenia
Mieszkalnictwo	Pomoc społeczna dla osób bezdomnych; zapewnienie schronienia dla bezdomnych
Wykluczenie społeczne	Pomoc społeczna; praca socjalna; resocjalizacja społeczna

Warto podkreślić, że terminy: usługi socjalne i usługi społeczne nie są tożsame. Usługi społeczne są terminem szerszym. Usługi te są łączone z kategorią usług publicznych, które kieruje się do indywidualnego odbiorcy i finansuje głównie ze środków publicznych.

Usługi socjalne to takie, które opierają się na relacji intymnej oraz kontaktach osobistych. Zalicza się je do szerokiej sieci wsparcia formalnego i nieformalnego, a realizowane są przede wszystkim w kontakcie z bliskimi i rodziną. Stanowią wyraz solidarności społecznej i kieruje się je do osób o ograniczonych możliwościach uczestnictwa. Charakteryzuje je wielowymiarowość: z jednej strony budują więzi i przekaz pomiędzy

jednostką a społeczeństwem, a z drugiej strony pozwalają zaspokajać potrzeby konkretnych osób (Grewiński, Lizut, 2013, s.11-12).

B. O. Kuper (2010, s.296) twierdzi, że usługi socjalne to te, które zabezpieczają przede wszystkim egzystencję. O ich wyjątkowości decydują takie cechy, jak:

- usługi socjalne mają zaspakajać fizyczne i psychiczne potrzeby człowieka, wynikające z krytycznej sytuacji osoby chorej lub niepełnosprawnej;
- ważne jest, żeby podopieczni mieli gwarancję otrzymania pomocy i żeby były wspierane ich własne działania podejmowane w celu poprawienia sytuacji;
- adresaci usług socjalnych powinni być postrzegani podmiotowo, a nie jako obiekty usług;
- pomoc powinna być świadczona przez profesjonalistów, którzy są w stanie nie tylko zdiagnozować potrzeby klientów, ale także zrozumieć ich sposób postępowania oraz system wartości.

Fundamentem pomocy jest osobista relacja, możliwa tylko wtedy, jeżeli pomagający będą chcieli zaangażować się w proces pomocy.

Cele usług socjalnych, ich organizacja została opisana w *Komunikacie Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady Europejskiego Komitetu Społecznego i Komitetu Regionów: dokument uzupełniający do komunikatu dotyczącego jednolitego rynku na miarę Europy XXI w. Usługi świadczone w interesie ogólnym, w tym usługi socjalne świadczone w interesie ogólnym: nowe zobowiązanie europejskie, KOM(2007) 725*. W dokumencie tym podkreślono, że chociaż funkcje i organizacja usług socjalnych bardzo się różnią w różnych krajach UE to ich znaczenie jest bardzo ważne dla realizacji podstawowych celów UE, takich jak osiągnięcie spójności społecznej, gospodarczej i terytorialnej, zapewnienie wysokiego poziomu zatrudnienia oraz integracja społeczna i wzrost gospodarczy.

Usługi socjalne powinny być postrzegane jako środek do osiągnięcia następujących celów:

- są to usługi zorientowane na osobę;
- przeznaczone do zaspokajania życiowych potrzeb człowieka, zwłaszcza potrzeb słabszych grup w społeczeństwie;
- zapewniają ochronę przed ogólnymi i szczególnymi zagrożeniami dla życia oraz pomagają w realizacji osobistych wyzwań i w sytuacjach kryzysowych;
- świadczone są również na rzecz rodzin, w kontekście zmiany wzorców rodziny, wspierania ich roli w opiece nad młodymi i starszymi członkami

rodziny, jak również nad osobami niepełnosprawnymi, oraz kompensują ewentualny rozpad rodzin;

- są to kluczowe instrumenty ochrony podstawowych praw człowieka i ludzkiej godności;
- pełnią rolę zapobiegawczą i integrują społecznie wszystkich członków populacji, niezależnie od ich stanu posiadania czy dochodów;
- przyczyniają się do zwalczania dyskryminacji, zapewnienia równości płci, poprawy warunków życia i tworzenia równych szans dla wszystkich, zwiększając tym samym zdolność jednostek do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym.

Według Komisji Europejskiej organizacja, świadczenia i sposób finansowania usług socjalnych powinien przebiegać następująco:

- zaspokojenie wielorakich potrzeb poszczególnych jednostek wymaga wszechstronności i personalizacji usług socjalnych, które muszą być opracowane i świadczone w sposób zintegrowany;
- często między odbiorcą usługi i usługodawcą istnieje osobista relacja;
- przy definiowaniu i świadczeniu usługi trzeba uwzględniać różnorodność ich adresatów;
- usługi socjalne świadczone w celu zaspokojenia potrzeb osób należących do słabszych grup społeczeństwa charakteryzuje często asymetryczny stosunek między usługodawcami i beneficjentami, odmienny od relacji mających miejsce między dostawcą handlowym a konsumentem;
- z uwagi na fakt, że usługi te często osadzone są w (lokalnych) tradycjach kulturowych, wybiera się rozwiązania dostosowane do szczególnych cech lokalnej sytuacji, gwarantujące bliskość między usługodawcą a użytkownikiem, zapewniając jednocześnie równy dostęp do usług na całym terytorium;
- usługodawcy często potrzebują dużej autonomii, by zaspokoić różne i zmieniające się potrzeby socjalne;
- z reguły usługi te opierają się na zasadzie solidarności i w dużym stopniu są one uzależnione od publicznego finansowania, co zapewnia równy dostęp, niezależnie od stanu posiadania czy dochodów;
- usługodawcy nienastawieni na zysk oraz pracownicy wolontariatu często odgrywają ważną rolę w świadczeniu usług socjalnych, wyrażając tym samym

postawę obywatelską i przyczyniając się do integracji społecznej, spójności społecznej wspólnot lokalnych oraz do solidarności międzypokoleniowej (Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, 2007, s.8).

W zależności od kraju system usług społecznych opiera się na innych zasadach funkcjonowania. W przypadku krajów śródziemnomorskich nadal istnieje tendencja do realizacji usług społecznych w rodzinnych grupach społecznych przy wsparciu organizacji charytatywnych i małym udziale państwa. Inny model jest realizowany w kontynentalnej Europie. W tym przypadku sektor publiczny formułuje cele opieki społecznej, finansuje usługi, a także ocenia ich standardy, przy czym usługodawcami są głównie organizacje pozarządowe. Z kolei w krajach skandynawskich usługi społeczne realizowane są głównie na poziomie lokalnym przez sektor publiczny, z małym udziałem organizacji pozarządowych (Krzyszowski, 2015).

Początkowo, kiedy system pomocy społecznej zaczynał się rozwijać, jego realizację opierano niejako na podejściu utylitarnym – praca socjalna zajmowała się rozwiązywaniem ściśle określonych problemów, ponieważ co do zasady zakładano, że ich rozwiązanie sprawi, że społeczeństwo będzie bardziej szczęśliwe. Coraz więcej badaczy zaczęło jednak zwracać uwagę, że jednostka sama jest zdolna do rozwiązania problemów, jeśli umożliwi się jej zaspokojenie potrzeb materialnych i psychicznych (Krzyszowski, 2015). W związku tym obecnie coraz częściej zwraca się uwagę na konieczność zmiany modelu polityki społecznej na tak zwany model państwa „mieszanych usług społecznych” (*social services mix state*), który zakłada współdziałanie sektora publicznego, pozarządowego, rynkowego i nieformalnego w zakresie dostarczania usług społecznych potrzebującym ich beneficjentom. Podstawowym celem tego modelu jest zwiększenie aktywizacji zawodowej beneficjentów dzięki czemu możliwe będzie osiągnięcie społeczeństwa bardziej zintegrowanego, w którym każda z jednostek może przyczynić się do jego rozwoju. Umożliwi to przejście z modelu państwa, które redystrybuuje transfery finansowe do potrzebujących beneficjentów na model państwa, które redystrybuuje równe szanse, umożliwiające realną aktywizację społeczno-zawodową beneficjentów, a także uczy ich współodpowiedzialności za dobrobyt społeczny i jakość życia. Model „mieszanych usług społecznych” zakłada również, że usługodawcy będą działali w konkretnym środowisku lokalnym, dzięki czemu z jednej strony beneficjent będzie miał ułatwiony dostęp do usług, a z drugiej strony usługodawcy będą mieli większą wiedzę na temat problemów lokalnych w środowisku beneficjenta, dzięki czemu usługi będą lepiej dopasowane do potrzeb beneficjentów. Kolejnym aspektem działania w środowisku

lokalnym beneficjentów jest nie tylko sama aktywizacja osób zagrożonych wykluczeniem społecznym ale również aktywizacja całej społeczności lokalnej (Grewiński, 2021).

Należy zwrócić uwagę, że system pomocy socjalnej w Polsce nie jest w pełni wydolny, a oferowana pomoc ma głównie charakter opiekuńczy niż aktywizujący. Dodatkowo poprzez łączenie przez beneficjentów działań podejmowanych przez pracowników zawodów pomocowych jedynie z wypłatą zasiłków, powieliła negatywne wzorce społeczne. Kolejnym problemem jest brak integracji działań podejmowanych przez różnych usługodawców, przez co beneficjenci mają utrudniony dostęp do usług przez nich oferowanych (Grewiński, 2021). Warto podkreślić również, że ze względu na niski prestiż zawodu, a także poziom wynagrodzenia, istnieje deficyt w sektorze pracowników zawodów pomocowych, przez co osoby podejmujące pracę w tym zawodzie są przemęczone i podatne na rozwój wypalenia zawodowego (Krzyszowski, 2015). Na ograniczenia polityki pomocy społecznej prowadzonej w latach 1990-2020 wskazuje również M. Grewiński. Badacz zalicza do nich:

1. niską orientację na nowe formy wykluczenia społecznego związanego z dostępem do cyfryzacji (wykluczenie cyfrowe, rozwój cyberprzemocy) czy patologiami społecznymi (uzależnienia behawioralne);
2. brak oddzielenia pracy administracyjnej od pracy socjalnej, co dodatkowo pogłębia nadal występujący znaczny poziom instytucjonalizacji usług społecznych, a także brak wystarczająco rozwiniętego systemu pracy w środowisku lokalnym beneficjentów;
3. słaby rozwój usług społecznych wynikający z deficytu pracowników zawodów pomocowych związanego z niskim prestiżem zawodu i nieadekwatnym wynagrodzeniem do podejmowanej aktywności zawodowej;
4. słabą infrastrukturę społeczną i przestarzałą strukturę instytucjonalną;
5. brak systemowych rozwiązań umożliwiających readaptację jednostek opuszczających więzienia (Grewiński, 2021).

Dzięki analizie powyższych problemów możliwe jest zidentyfikowanie aspektów, które umożliwiłyby większą profesjonalizację systemu usług społecznych w Polsce:

1. rozdzielenie pracy socjalnej i wypłacania zasiłków, mogłoby przyczynić się do zmiany samego postrzegania pomocy socjalnej, zarówno przez beneficjentów jaki i samych pracowników pomocowych, których istotą pracy powinno być działanie nakierowane na wydobywanie zasobów klientów;

2. poprawa systemu kształcenia i doskonalenia umiejętności pracowników zawodów pomocowych, ponieważ obecnie w celu zapewnienia interdyscyplinarnego wsparcia na wysokim poziomie konieczne są rozwinięte kompetencje społeczne i umiejętności miękkie, a także ciągłe podnoszenie kompetencji w tym zakresie;
3. zwiększenie integracji poprzez spójne podejście do tworzenia i realizacji programów umożliwiających aktywizację społeczną i zawodową, co umożliwi beneficjentom łatwiejszy dostęp do usług;
4. zwiększenie współpracy między różnymi specjalnościami zawodów pomocowych (Rymsza, 2016).

W związku z chęcią zapewnienia beneficjentom jak najbardziej adekwatnej pomocy system usług społecznych powinien być nieustannie rozwijany w celu umożliwienia efektywnej reintegracji społeczno-zawodowej.

W ostatnich latach podjęto wiele działań, których celem było zwiększenie profesjonalizacji systemu usług społecznych w Polsce. Transformacja ustrojowa umożliwiła akcesję Polski do Unii Europejskiej w 2004 roku, a następnie dzięki funduszom Unii Europejskiej nastąpił w Polsce okres szybkiego rozwoju potransformacyjnego. W powyższym czasie dokonało się wiele zmian w zakresie samego funkcjonowania instytucji pomocy społecznej w Polsce.

M. Rymsza przedstawił cztery nurty profesjonalizacji pracy socjalnej jakie były realizowane w Polsce po 1989 roku:

1. Nurt instytucjonalny – rozwój i rozbudowywanie systemu pomocy społecznej, obejmujący publiczne placówki wsparcia, na początku stworzono sieć gminnych ośrodków pomocy społecznej (rok 1990), a następnie sieć powiatowych centrów pomocy rodzinie (rok 1999);
2. Nurt edukacyjny – rozwój systemu kształcenia pracowników socjalnych na poziomie uniwersyteckim, a także utworzenie specjalizacji zawodowych;
3. Nurt praktyczny – dzięki zebranemu doświadczeniu uruchomiono różne formy pracy socjalnej, przeciwdziałające szeroko pojętemu wykluczeniu społecznemu;
4. Nurt ekspensyjny – niejako konsekwencja nurtu praktycznego, w którym powstały nowe zawody pomocowe, wyłaniające się z zawodu pracy socjalnej (2016).

Należy zwrócić uwagę, że sama instytucjonalizacja systemu pomocy społecznej pociąga za sobą zjawiska negatywne, ograniczające skuteczność oferowanego wsparcia, takie jak nadmierna biurokratyzacja ośrodków, a przez to przemiana funkcji pracownika pomocowego w urzędnika, którego głównym zadaniem jest obsługa administracyjna wypłacanych świadczeń pieniężnych czy organizacja pomocy materialnej zamiast pracy z beneficjentami nad ich własnymi zasobami w celu ich usamodzielnienia się. Dodatkowo w początkowym okresie formowania się pracy socjalnej w Polsce nie przywiązywano uwagi do działalności pracowników zawodów pomocowych w środowisku lokalnym beneficjentów wobec czego środowiskowa metoda pracy socjalnej nie była wykorzystywana (Rymsza, 2016). W związku z tym zostały podjęte działania w celu transformacji obecnie stosowanej organizacji i świadczenia usług społecznych, dzięki którym możliwe będzie wykorzystanie wszystkich trzech metod pracy (metoda pracy z indywidualnym przypadkiem, metoda grupowa, metoda środowiskowa). Uzupełnianie się powyższych metod prowadzi do zapewnienia bardziej kompleksowego wsparcia niż ma to miejsce obecnie.

Powstanie Centrów Usług Społecznych (CUS) to wynik nowej koncepcji organizowania i świadczenia usług społecznych przez gminy, która została przyjęta w *Ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych* (Dz. U. 2019 poz. 1818). Podstawowym celem tej ustawy jest umożliwienie gminom utworzenie takiej jednostki organizacyjnej, której zadaniem jest zaspokajanie potrzeb wspólnoty lokalnej w zakresie określonych usług społecznych oraz koordynowanie tych usług, w zakresie ich dostarczenia na obszarze działania CUS, a także w odniesieniu do ich przyznawania indywidualnym odbiorcom.

Z założenia CUS ma rozwinąć usługi społeczne oraz zwiększyć dostępność do nich poprzez integrację świadczeń na poziomie lokalnym, przy czym usługi społeczne są definiowane przez ustawodawcę jako działania z zakresu polityki prorodzinnej i wspierania rodziny, systemu pieczy zastępczej, pomocy społecznej, promocji i ochrony zdrowia, a także wspierania osób niepełnosprawnych, edukacji publicznej, przeciwdziałania bezrobociu poprzez reintegrację zawodową i społeczną, promowania kultury, kultury fizycznej i turystyki, pobudzania aktywności obywatelskiej, mieszkalnictwa i ochrony środowiska. Integracja świadczeń na poziomie lokalnym będzie możliwa dzięki realizacji przez CUS zarówno zadań własnych gminy i powiatu w zakresie usług społecznych, ale również zadań z zakresu administracji rządowej, a także współpracy z sektorem pozarządowym. Usługi społeczne świadczone przez pracowników zatrudnionych w CUS mają być dopasowane do

potrzeb wspólnoty lokalnej dzięki prowadzonym na bieżąco rozeznaniom w zakresie potrzeb wspólnoty i jej potencjału.

Centrum Usług Społecznych jest jednostką budżetową. Warte podkreślenia jest to, że utworzenie i prowadzenie centrum należy do zadań własnych gminy o charakterze fakultatywnym.

Do zadań CUS należy w szczególności:

1. zaspokajanie potrzeb wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych;
2. prowadzenie rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych;
3. opracowywanie diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych;
4. realizowanie programu usług społecznych, w tym kwalifikowanie osób zainteresowanych do korzystania z usług społecznych określonych w programie usług społecznych oraz opracowywanie i monitorowanie realizacji indywidualnych planów usług społecznych;
5. realizowanie innych niż usługi społeczne zadań przekazanych do realizacji centrum, w tym zadań z zakresu pomocy społecznej [...];
6. podejmowanie działań na rzecz integracji i wspierania rozwoju wspólnoty samorządowej z wykorzystaniem potencjału tej wspólnoty, w tym organizowanie działań samopomocowych, wolontaryjnych i sąsiedzkich stanowiących uzupełnienie usług społecznych (działania wspierające);
7. opracowywanie standardów jakości usług społecznych określonych w programie usług społecznych, w przypadku braku określenia tych standardów w obowiązujących przepisach oraz ich wdrażanie;
8. podejmowanie działań na rzecz rozwoju i koordynacji usług społecznych [...]
9. gromadzenie, aktualizowanie i udostępnianie informacji o usługach społecznych realizowanych na obszarze gminy tworzącej centrum oraz gminy będącej stroną porozumienia [...] Art. 13.1. *Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych* (Dz. U. 2019 poz. 1818).

Głównym założeniem CUS jest organizowanie usług na zasadzie powszechności dostępu do nich wszystkim mieszkańcom danej społeczności, co stanowi podstawową różnicę w odniesieniu do tradycyjnego modelu świadczenia usług społecznych, który opiera się na realizacji świadczeń dla wybranych grup beneficjentów. Podkreślenia wymaga fakt, że

przyjęte w ustawie rozwiązania mają służyć rozwojowi i integracji systemu usług społecznych na poziomie lokalnym, a CUS jako nowy typ jednostki organizacyjnej ma ułatwić samorządom integrację i koordynację działań w zakresie organizowania usług społecznych. Dzięki takiemu usprawnieniu istnieje szansa na stworzenie nowych standardów usług, umożliwienie kompleksowego ich zorganizowania oraz zapewnienia ich większej dostępności – zwłaszcza na obszarach wiejskich, a także poszerzenie ich katalogu (*Uzasadnienie do projektu ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych – druk sejmowy nr 3040*).

Funkcjonowanie CUS zgodnie z ustawą ma opierać się na kilku uniwersalnych zasadach. Poza wymienioną wcześniej zasadą powszechności należy do nich:

1. zasada podmiotowości – należy respektować poczucie podmiotowości każdej jednostki korzystającej z usług społecznych;
2. zasada jakości – działania podejmowane przez pracowników zawodów pomocowych zatrudnionych w CUS spełniają standardy jakości usług społecznych;
3. zasada kompleksowości – usługi społeczne oferowane przez pracowników pomocowych zatrudnionych w CUS mają możliwie najpełniej odpowiadać potrzebom wspólnoty lokalnej z uwzględnieniem grup wiekowych mieszkańców i ich sytuacji rodzinnej;
4. zasada współpracy – określa konieczność współdziałania pracowników CUS z organami administracji publicznej, organizacjami pozarządowymi i podmiotami o działalności pożytku publicznego w celu świadczenia usług o możliwie najwyższym poziomie;
5. zasada pomocniczości – w celu kompleksowego dostępu do usług społecznych, pracownicy zawodów pomocowych zatrudnieni w CUS powinni rozszerzać ofertę usług społecznych wykorzystując możliwości podmiotów realizujących usługi społeczne na terenie CUS;
6. zasada wzmacniania więzi społecznych – wskazuje na potrzebę rozbudowywania i wzmacniania więzi międzyludzkich w wspólnocie lokalnej (*Ustawa o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych* Dz.U. 2019 poz. 1818, r. 3, art. 14)

W kwestii dotyczącej organizacji (utworzenia) CUS, w ustawie przyjęto trzy możliwości (Józwiak, Klimowicz, 2020; Szarfenberg, 2021; Kromolicka, 2023b; Rymsza, Karwacki, 2023):

1. poprzez utworzenie CUS w jednej gminie – przez przekształcenie funkcjonującego już w tej gminie ośrodka pomocy społecznej;
2. poprzez utworzenie CUS dla co najmniej dwóch gmin – przez utworzenie w jednej z gmin nowej jednostki organizacyjnej, działającej odrębnie od funkcjonujących w tych gminach ośrodków pomocy społecznej;
3. w miastach powyżej 100.000 mieszkańców – albo przez przekształcenie funkcjonującego ośrodka pomocy społecznej albo przez powołanie CUS obok ośrodka.

W przypadku CUS działającego na terenie jednej gminy, warunkiem jego utworzenia jest przekazanie do realizacji Centrum wszystkich zadań realizowanych dotychczas przez ośrodek pomocy społecznej (OPS) oraz wybranych i dotąd nierealizowanych przez ten ośrodek usług społecznych z co najmniej dwóch zakresów, o których mowa w art. 2 ust. 1 ustawy, w którym zawarto obszary usług społecznych możliwych do realizacji przez CUS. Z kolei dla centrum działającego na obszarze co najmniej dwóch lub więcej gmin, warunkiem koniecznym do jego utworzenia jest zawarcie porozumienia, na podstawie którego jedna gmina przekazuje do realizacji drugiej gminie (tej, która ma utworzyć Centrum) wybrane usługi społeczne z co najmniej trzech zakresów, o których mowa w art. 2 ust. 1. Warunkiem koniecznym – w przypadku utworzenia CUS w mieście powyżej 100.000 mieszkańców jako nowej jednostki organizacyjnej (obok ośrodka pomocy społecznej) – jest przekazanie przez miasto do realizacji Centrum wybranych usług społecznych z co najmniej trzech zakresów, o których mowa w art. 2 ust. 1 ustawy (*Ustawa o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych*, Dz. U. 2019 poz. 1818).

Istotny jest również fakt, że eksperci z obszaru polityki społecznej już od kilku lat zwracali uwagę na konieczność zaproponowanych w ustawie rozwiązań. M. Grewiński wskazywał na potrzebę integracji usług w celu holistycznego reagowania na rzeczywiste potrzeby obywateli już w 2013 r. (2013).

M. Grewiński zaznaczał jednocześnie, że „przyjęcie w Polsce modelu zintegrowanych, rozwiniętych usług aktywizacyjnych jest możliwe, jeśli zostanie przeprowadzona diagnoza rzeczywistych potrzeb społecznych, a następnie skataloguje się i porówna istniejące usługi w ramach instytucji i systemów polityki społecznej” (2021), ponieważ bez takich rozwiązań nadal funkcjonować będą selektywne systemy z instytucjami i służbami świadczącymi bardzo podobne usługi, które są powielane i nie przynoszą pozytywnych efektów. Zróżnicowane grupy odbiorców, odmienne problemy osób lub rodzin, wymagają zindywidualizowanych planów działania względem klientów. Pogłębiające się nierówności społeczne

we współczesnym społeczeństwie przybierają płynne formy, trudniejsze do diagnozy i ulotne wobec długotrwałej pomocy, o czym pisał Z. Bauman (2012, s.49). Specjalistyczne usługi niezbędne do realizacji wielu zadań, pociągają za sobą aktywizację sektora pozarządowego jako zasobu do realizacji wielu zadań przekazywanych przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej w gminach lub powiatach (Budnik, 2020).

W odniesieniu do opisanych uwarunkowań, warto zwrócić uwagę na przyjęte w ustawie rozwiązania, które mają na celu realizację postulatów ekspertów. Opisując ustawę, w dużym uproszczeniu, wprowadza ona dwa główne wątki dla bardziej efektywnego świadczenia usług społecznych przez gminę. Po pierwsze daje możliwość tworzenia indywidualnych programów usług społecznych dla każdego samorządu gminnego. Program ten opracowywany jest na podstawie przeprowadzonej w pierwszej kolejności diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych, a następnie przyjmowany jest w drodze uchwały rady gminy jako akt prawa miejscowego (Budnik, 2020; Józwiak, Klimowicz, 2020; Miemiec, 2020). Indywidualny program usług społecznych, poza ustawowymi rozwiązaniami, może zawierać katalog usług poszerzających. Może to być na przykład poszerzony katalog usług w postaci zapewnienia starszej osobie wymagającej opieki pobytu w prywatnym Domu Seniora świadczącym całodobową opiekę na okres hospitalizacji członka rodziny, który jest jej opiekunem. Obowiązująca ustawa o pomocy społecznej nie przewiduje takiego rozwiązania, aktualnie na jej podstawie ośrodek pomocy społecznej może skierować osobę wymagającą całodobowej opieki wyłącznie do domu pomocy społecznej, w którym koszt pobytu jest wyższy, a procedura nawet krótkoterminowego umieszczenia długotrwała (Budnik, 2020; Józwiak, Klimowicz, 2020; Miemiec, 2020).

Ważnym, z punktu widzenia działalności CUS, jest wątek o możliwości utworzenia go jako jednostki o całkiem nowych kompetencjach. Do zadań CUS, poza świadczeniem usług określonego rodzaju, należeć będzie również: prowadzenie rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych oraz opracowywanie diagnozy potrzeb i potencjału wspólnoty samorządowej w zakresie usług społecznych. Oznacza to, że CUS może aktywnie uczestniczyć w opracowywaniu programu usług społecznych, których następnie będzie realizatorem. Kolejnym interesującym rozwiązaniem przyjętym w ustawie jest również sam sposób świadczenia usług, który opierać się będzie na właściwym dopasowywaniu usługi w oparciu o opracowywany przez koordynatora, na potrzeby konkretnej osoby czy rodziny, indywidualny plan usług społecznych, który kolejno zatwierdzany jest przez organizatora usług społecznych lub dyrektora CUS, a następnie monitorowany i w miarę potrzeby modyfikowany (Budnik, 2020; Józwiak, Klimowicz, 2020;

Miemieć, 2020; Szarfenberg, 2021; Kromolicka, 2023b; Rymsza, Karwacki, 2023). Usługi, które będą realizowane przez CUS, pozwolą na ograniczenie kosztów, które gmina poniosłaby w przyszłości, pod warunkiem, że będą dobrze dobrane i efektywnie świadczone. Dotyczy to zarówno świadczeń wobec seniorów, którzy dłużej pozostaną aktywni w społeczności, jak również rodzin, których dzieci nie trafią do pieczy zastępczej czy matek, które po urloпах rodzicielskich wrócą na rynek pracy zamiast rezygnować z aktywności zawodowej (Jóźwiak, Klimowicz, 2020).

To, co odróżnia CUS od ośrodków pomocy społecznej, to obowiązek podejmowania działań na rzecz integracji i wspierania rozwoju wspólnoty samorządowej z wykorzystaniem potencjału tej wspólnoty, w tym organizowanie działań samopomocowych, wolontaryjnych i sąsiedzkich stanowiących uzupełnienie usług społecznych (tzw. działań wspierających). Dzięki rozwojowi samorządowych wspólnot lokalnych CUS przyczyniają się do umacniania polskiej samorządności i deinstytucjonalizacji systemu usług socjalnych (Zbyrad, 2023). W tym celu obligatoryjnie w CUS stworzone jest stanowisko organizatora społeczności lokalnej. Zadaniem jego jest w szczególności prowadzenie rozeznania potrzeb i potencjału wspólnoty, opracowywanie planów organizowania społeczności lokalnej, inicjowanie działań zmierzających do wzmocnienia więzi społecznych i integracji wspólnoty samorządowej (Budnik, 2020; Jóźwiak, Klimowicz, 2020; Szarfenberg, 2021; Kromolicka, 2023b; Rymsza, Karwacki, 2023).

Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej jest jednym z kluczowych elementów działań Centrum Usług Społecznych. Diagnoza jest przygotowywana na potrzeby gminy – w celu dostarczenia władzom gminy informacji o potrzebach mieszkańców w zakresie usług społecznych oraz danych o potencjale usługowym środowiska lokalnego, na podstawie tych informacji rada gminy, opracowując program usług społecznych, może trafniej odpowiedzieć na rzeczywiste potrzeby mieszkańców w zakresie usług społecznych. Jednym z istotnych efektów diagnozy jest stworzenie i rozwój bazy informacji o dostępnych na obszarze działania centrum usługach społecznych. Przeprowadzenie trafnej, rzetelnej i użytecznej diagnozy potrzeb i potencjału nie jest łatwym zadaniem. Dlatego warto skupić uwagę na podstawowych warunkach, których spełnienie może ułatwić przygotowanie odpowiedniego, z punktu widzenia potrzeb wspólnoty lokalnej, dokumentu (Bazuń, Frątczak-Müller, Jaskulska, Kwiatkowski, Mielczarek-Żejmo, 2020):

1. Wieloaspektowość

- Diagnoza powinna uwzględniać różnorodne uwarunkowania i przejawy kondycji społeczności lokalnej, w tym: środowiskowe, gospodarcze, społeczne, demograficzne i kulturowe.
- Powinna dostarczać wiedzę, zarówno na temat potrzeb społecznych (popyt), jak i zakresu oferowanych usług społecznych (podaż).
- Powinna analizować wzajemne oddziaływanie uwzględnionych aspektów, sfer aktywności czy sektorów życia społecznego, np. związek między kondycją lokalnych podmiotów gospodarczych a realnymi i potencjalnymi problemami społecznymi.

2. Kompleksowość

Diagnoza powinna uwzględniać szeroki zakres działań usługowych organizowanych przez gminę. Ustawodawca wskazuje 14 obszarów (por. art. 2 ust. 1 ustawy o CUS)

3. Zróżnicowanie metod badawczych

Diagnoza – jak już stwierdzono – powinna opisywać obserwowane zjawiska, uwzględniając złożone uwarunkowania i szeroki zakres potrzeb, a tym samym usług. Aby ten stan rzeczy osiągnąć, trzeba zastosować różnorodne metody i techniki badawcze.

4. Partycypacja

Diagnoza dotyczy mieszkańców społeczności lokalnej, ich potrzeb, potencjałów, jakości życia, wzajemnych relacji, reguł wspólnego życia i perspektyw rozwojowych. W związku z tym powinna mieć charakter partycypacyjny – to znaczy, że powinna zapewniać uczestnictwo i wpływ społeczności na przebieg i rezultaty procesu.

5. Spełnienie tego warunku będzie możliwe dzięki przyjęciu następujących rozwiązań:

- aktywne i świadome uczestnictwo reprezentantów kadry centrów usług społecznych i innych przedstawicieli gminy we wszystkich etapach diagnozy (planowanie – badanie – redagowanie raportu);
- zastosowanie metod i technik interaktywnych, zapewniających uwzględnienie potrzeb, opinii i pomysłów poszczególnych grup mieszkańców;

- konsultowanie z mieszkańcami zasad przeprowadzenia i treści diagnozy zarówno przed rozpoczęciem badań, jak i po ich zakończeniu;
- włączenie niektórych grup mieszkańców do procesu diagnozowania jako współbadaczy (np. seniorzy badający sytuację seniorów).

6. Praktyczność

Cel diagnozy jest praktyczny, jest nim – jak już stwierdzono – dostarczenie władzom gminy informacji o potrzebach mieszkańców w zakresie usług społecznych. Informacje te powinny stać się podstawą lokalnej polityki społecznej, zdolnej do trwałego i kompleksowego rozwiązywania problemów społecznych i tworzenia warunków rozwoju lokalnego.

Warunkiem dobrej diagnozy jest jej odpowiedni przebieg. Diagnoza jest procesem, który składa się z trzech głównych etapów (Bazuń i in., 2020):

1. planowanie;
2. badanie;
3. redagowanie raportu.

Opracowanie dobrej diagnozy zależy od jakości działań podjętych na każdym z tych etapów. Dotyczy to również diagnozy potrzeb i potencjałów w zakresie usług społecznych. Pominięcie jednego z etapów (np. przystąpienie do badań bez opracowania planu) lub zmiana ich kolejności (dopasowywanie decyzji metodologicznych do zrealizowanych badań) wpływa negatywnie na efekt końcowy.

CUS w założeniu ustawodawców poprzez zmniejszenie biurokratyzacji, umocnienie samorządności i ułatwienie koordynacji działań pomocowych z jednej strony ma być odpowiedzią na problemy, z którymi pracownicy socjalni zmagają się podczas udzielania świadczeń pomocowych. Z drugiej strony, dzięki zindywidualizowanym planom usług społecznych świadczenia realizowane w ramach CUS mają być jak najdokładniejszą odpowiedzią na potrzeby poszczególnych beneficjentów i lokalnej społeczności. Należy jednak zaznaczyć, że efektywność działań podejmowanych w ramach CUS przez pracowników socjalnych w dużej mierze jest uzależniona od samej postawy pracowników socjalnych wobec CUS.

ROZDZIAŁ II. WYBRANE ASPEKTY TEORETYCZNE Z ZAKRESU POSTAW

W niniejszym rozdziale omówiono wybrane aspekty teoretyczne z zakresu postaw. Przedstawiono w nim definicje postaw, ich strukturę, cechy i funkcje, a także opisano grupy postaw wyróżniane w psychologii społecznej. Pochylnono się również nad koncepcjami dotyczącymi procesu kształtowania się oraz zmiany postaw, czynnikami mającymi wpływ na kształtowanie się postaw, a także przedstawiono modele umożliwiające zmianę postaw. Ostatnim zagadnieniem opisanym w rozdziale II jest przedstawienie wybranych, najnowszych doniesień na temat postaw pracowników socjalnych wobec podejmowanej przez nich aktywności zawodowej, z jakimi można spotkać się w literaturze przedmiotu.

1. Pojęcie postawy – ujęcia definicyjne

Zagadnienie postaw jest obecnie dość szeroko omawiane, jednak termin „postawa” nie zawsze jest dość ściśle definiowany. Postawy stanowią przedmiot zainteresowań różnych dyscyplin wiedzy, takich jak: psychologia, socjologia, pedagogika, politologia (Szczukiewicz, 2005, s.41). Wielość definicji tego pojęcia powoduje problemy w interpretacji i porównywaniu wyników badań. Celem poniższego podrozdziału jest przedstawienie różnorodnych definicji pojęcia postawy, które występują w literaturze przedmiotu, a także opisanie trzech grup postaw jakie można wyróżnić w psychologii społecznej.

Sam termin „postawa” został wprowadzony w celu określenia procesów warunkujących reakcje danej jednostki wobec społecznego świata przez W.J. Thomasa i F. Znanieckiego, dla których dodatkowo postawa jest zawsze stanowiskiem danej jednostki wobec jakiejś wartości (Marody, 1976). Problem ze zdefiniowaniem postaw jest widoczny od samego początku posługiwania się tym terminem. Pokazuje to E. Nelson, który w 1939 roku sklasyfikował wszystkie 23 próby zdefiniowania postaw jakie do ówczesnej pory były podejmowane. W swojej pracy wymieniał on między innymi definicję postaw jako emocjonalnego czynnika towarzyszącego działaniu, zgeneralizowanego zachowania, utrwalonego nastawienia, werbalne reakcje w odniesieniu do psychologicznych obiektów, społecznie wzbudzone zachowania stałego typu czy sposób wyobrażania sobie obiektu (Marody, 1976).

Pierwszą definicją postaw w piśmiennictwie polskim jest rozumienie ich przez B. Zawadzkiego, który termin ten pojmował jako „pewną dyspozycję do działania przyjaznego bądź wrogiego względem X” (za: Chodkowska, 1993, s.6).

Postawy to ważne składniki ludzkiej osobowości pozwalające jednostce odnaleźć się w społeczeństwie, ukazujące reguły, jakimi należy się kierować w odniesieniu do innych osób (Kirenko, Sarzyńska, 2010, s.188).

W psychologii społecznej można wyróżnić trzy grupy definicji postaw:

1. Definicje nawiązujące do tradycji behawiorystycznej lub psychologii uczenia się. W owych definicjach zwraca się szczególną uwagę na zachowanie człowieka, na jego reakcję wobec świata zewnętrznego, przy czym nie chodzi tu o jakiekolwiek przypadkowe zachowania się, lecz zachowania powtarzające się i konsekwentne, czyli takie, które pojawiają się zawsze wtedy, kiedy występuje dana sytuacja lub dany przedmiot. Jako reprezentantów orientacji behawiorystycznej należy wymienić W.M. Fushona, W.A. Scotta czy D. Droba.
2. Definicje nawiązujące do koncepcji socjologicznej, w której zwraca się szczególną uwagę na stosunek nosiciela postawy do jej przedmiotu. Tutaj z kolei zwraca się szczególną uwagę na stosunek osoby mającej daną postawę do jej przedmiotu. Do przedstawicieli tego kierunku należy zaliczyć: W. Thomasa i F. Znanieckiego, L. L. Thurstone, H. A. Murraya i C. D. Morgana, a obecnie M. Fishbeina, K. Obuchowskiego i J. Reykowskiego.
3. Definicje nawiązujące do teorii poznawczej w psychologii, zwracające uwagę na fakt, iż postawy to nie tylko określone zachowanie czy stosunek oceniający lub emocjonalny wobec danego przedmiotu, lecz również odnoszące się do niego elementy poznawcze. Stanowisko takie reprezentują m.in. M. J. Rosenberg, D. Krech i R. S. Crutchfield czy M. B. Smith (za: Mika, 1984, s.112-115).

Autorzy o bardziej behawiorystycznej orientacji traktowali postawy jako wolne od dodatkowych „naznaczeń” predyspozycje do określonego sposobu zachowania się, a także mówili o postawach wszędzie tam, gdzie określonego rodzaju zachowania wyróżniały się syndromatyczną spójnością. Toteż D. T. Campbell definiując to pojęcie stwierdził, iż: „postawą jednostki jest trwały syndrom spójnych reakcji odnoszących się do pewnego zbioru przedmiotów społecznych” (Nowak, 1973, s. 19).

W. M. Fuson przez postawę rozumie prawdopodobieństwo wystąpienia w danej sytuacji określonego zachowania. Z kolei W. A. Scott postawę określa jako nawyk lub jego wewnętrzną reakcję antycypacyjną pośredniczącą w stosunku do zewnętrznego zachowania. Większość autorów związanych z orientacją behawioralną uważa, iż postawy są to swojego rodzaju dyspozycje do zachowywania się w określony sposób (Mika, 1984, s.113).

L. L. Thourstone rozumiał postawy jako „stopień pozytywnego lub negatywnego uczucia związanego z jakimś przedmiotem” (Mika, 1972, s. 65).

Z perspektywy socjologicznej A. Murray i C. D. Morgan ujmowali postawę jako trwałą dyspozycję charakteryzującą się konsekwentnym występowaniem tego samego uczucia wobec pewnej całości (Mika, 1984, s.113). M. A. Fishbein twierdzi zaś, że „każdy przedmiot, pojęcie jest oceniane w kategoriach pozytywnych, neutralnych lub negatywnych, i właśnie te oceny są postawami” (Mika, 1972, s. 65).

Natomiast polscy autorzy, np. K. Obuchowski i J. Reykowski zwracają uwagę na stosunek nosiciela postaw do ich przedmiotu. Pierwszy wspomniany badacz traktuje postawę „jako dyspozycję przejawiającą się w zachowaniach, których cechą jest pozytywny lub negatywny stosunek do jakiegoś przedmiotu” (za: Mika, 1972, s. 65). Natomiast J. Reykowski postawami nazywa „pewne głębsze mechanizmy i układy motywacyjne polegające na dążeniu do zachowania trwałego stosunku do pewnego przedmiotu, który to stosunek przejawiać się może bądź w stałych, bądź też różnych reakcjach afektywnych, poznawczych, bądź behawioralnych, w zależności od tego, jak zmienia się relacja pomiędzy podmiotem a przedmiotem postaw. Reakcje te nazywa się aktami ustosunkowania się do przedmiotu” (za: Nowak, 1973, s. 13).

M. J. Rosenberg, reprezentant teorii poznawczej w psychologii, przez postawę rozumie „strukturę złożoną z elementów poznawczych, a dokładnie ze zbioru przekonań dotyczących możliwości realizowania pewnych wartości przez przedmiot postawy i z elementów afektywnych, uczuć wywołanych przez ten przedmiot”. Według autora elementy poznawcze (przekonania) i afektywne (uczucia) są ze sobą ściśle związane.

Należy zauważyć, iż również S. Nowak i T. Mądrzycki reprezentują podobny pogląd. S. Nowak opisuje postawę człowieka wobec określonego przedmiotu jako „ogół względnie trwałych dyspozycji do oceniania tego przedmiotu i emocjonalnego nań reagowania oraz ewentualnie towarzyszących tym emocjonalno-oceniającym dyspozycjom względnie trwałych przekonań o naturze i własnościach tego przedmiotu i względnie trwałych dyspozycji do zachowania się wobec tego przedmiotu” (Nowak, 1973, s. 23). Zdaniem autora, szczególnego znaczenia nabiera komponent emocjonalno-oceniający, który jest nie tylko koniecznym, ale wystarczającym warunkiem istnienia postaw.

T. Mądrzycki natomiast uważa, iż „postawy to układ trojakiemu rodzaju względnie trwałych dyspozycji do reagowania pewnego podmiotu na pewien przedmiot: dyspozycji do oceniająco-emocjonalnych reakcji na ten przedmiot, do jego określonego postrzegania

i do zachowywania się wobec niego w określony sposób, przy przyznaniu składnikom oceniająco-emocjonalnym roli szczególnie doniosłej” (Nowak, 1973, s. 13).

Z kolei strukturalną orientację w definiowaniu postaw reprezentuje S. Mika (1981, s.116) który postawę pojmuje jako ”względnie stałą strukturę (lub dyspozycję do pojawienia się takiej struktury) procesów poznawczych, emocjonalnych i tendencji do zachowań, w której wyraża się określony stosunek wobec danego przedmiotu”.

W psychologii postawa jest również definiowana jako funkcjonalny stan gotowości. Według klasycznej definicji G. W. Allporta, postawa oznacza „psychiczny i nerwowy stan gotowości wywołany przez doświadczenie, wywierający ukierunkowany lub dynamiczny wpływ na reakcje jednostki w stosunku do wszystkich podmiotów czy sytuacji, z którymi jest ona związana” (za: Mądrzycki, 1977, s.13). Zdaniem autora, „postawa ma wyraźnie określony przedmiot odniesienia – zawsze dotyczy kogoś lub czegoś. Cecha zaś nie ma takiego określonego przedmiotu odniesienia. Postawy mogą być specyficzne lub ogólne, podczas gdy cechy są zawsze ogólne. Postawy oznaczają zwykle akceptację lub odrzucenie, są przychylne lub nieprzychylne, cecha zaś nie ma tak wyraźnego ukierunkowania” (Mądrzycki, 1970, s. 14).

Ujęcie strukturalne i socjologiczne postawy można odnaleźć w sposobie definiowania jej przez W. Prężynę (1981, s.20), który rozumie ją jako „względnie trwałe ustosunkowanie, które wyraża się w gotowości podmiotu do pozytywnych lub negatywnych reakcji intelektualno-orientacyjnych, emocjonalno-motywacyjnych oraz behawioralnych wobec jej przedmiotu”.

W. Prężyna (1981, s.20) wymienia trzy istotne komponenty postaw: poznawczą, emocjonalną oraz behawioralną, oraz trzy podstawowe rysy struktury postaw: złożoność, wartość i spójność. Złożoność polega na tym, że każdy z trzech komponentów może różnić się co do liczby, jakości konstytuujących go elementów i relacji zachodzących między nimi. Komponent poznawczy (przekonania) może być warunkowany wewnętrznymi motywami intelektualnymi przemawiającymi za akceptacją określonego przedmiotu postawy, komponent emocjonalny z kolei może różnić się pod względem doświadczeń (pozytywnych lub negatywnych) zaś behawioralny przejawiać się w wielorakim działaniu.

Wartość określa kierunek postawy. W postawie wyraża się negatywny lub pozytywny stosunek do przedmiotu postawy. Spójność postawy oznacza współzależność pomiędzy trzema komponentami: poznawczym, emocjonalnym i behawioralnym. Zazwyczaj spójność struktury postawy jest tym większa, im większa jest intensywność całej postawy (za: Chlewiński, 1987, s.11-12).

Również E. Aronson, T. D. Wilson i R. M. Akert (1997, s.313) podkreślają w definiowaniu postawy element trwałego ustosunkowywania się. Wspomniani autorzy mówią jednocześnie o trzech komponentach postawy: emocjonalnym, poznawczym i behawioralnym. Na pierwszy z nich składają się reakcje emocjonalne wobec przedmiotu postawy, na drugi myśli i przekonania na temat przedmiotu postawy, a na komponent behawioralny działania wobec przedmiotu postawy. Takie trójczłonowe rozumienie postawy jako struktury złożonej z komponentów jest dobrze rozpowszechnione w literaturze.

P. G. Zimbardo i M. R. Leippe (2004, s.51) definiują postawę jako „wartościujące nastawienie wobec dowolnego obiektu. Jest ona wartościowaniem czegoś lub kogoś według kontinuum lubię – nie lubię lub korzystny – niekorzystny. Postawy mówią o tym co lubimy, a czego nie lubimy, o pociągu i awersji, sposobie oceniania naszych relacji ze środowiskiem. Postawa jest nastawieniem w tym sensie, że jest wyuczoną tendencją (gotowością) do myślenia o obiekcie, osobie czy zagadnieniu w szczególny sposób”.

Zdaniem E. Aronsona (2006, s.456) postawa to trwała ocena (pozytywna lub negatywna) ludzi, przedmiotów i pojęć. Postawy mają komponent wartościujący (emocjonalny) oraz komponent poznawczy.

Postawę można również określić jako predyspozycję do logicznego reagowania na bodziec, czyli jako skłonność do działania lub zachowywania się w pewien przewidywalny sposób. Postawy definiuje się zazwyczaj jako pozytywne lub negatywne, przychylne lub nieprzychylne nastawienie wobec rzeczy, idei czy innego obiektu (Foxall, Goldsmith, 1998, s.119). W. Okoń (2004, s.320) postawę rozumie jako „względnie trwałą dyspozycję przejawiającą się w zachowaniach, których cechą jest pozytywny lub negatywny stosunek emocjonalny do jakiegoś przedmiotu, osób, sytuacji. Inni utożsamiają postawę z przekonaniem, traktując ją jako strukturę złożoną z elementów, które są rezultatem poznania danego przedmiotu, stosunku emocjonalnego doń oraz motywacji do określonego zachowania względem niego”.

Z przedstawionych tu rozważań teoretycznych dotyczących problematyki postaw wynika duża różnorodność w sposobie ujmowania i wyjaśniania tego zjawiska zarówno w literaturze pedagogicznej, psychologicznej, jak i socjologicznej.

2. Struktura, wymiary i funkcje postaw

Niniejszy podrozdział został poświęcony omówieniu struktury, cech i funkcji postaw. W piśmiennictwie odnaleźć można różne próby dokonywania podziału postaw. Charakterystyki postaw można dokonywać przez pryzmat wielu aspektów teoretycznych

uwzględnianych w literaturze przedmiotu (por. Pakuła, 2007). Aspekty te to struktura, wymiary oraz funkcje postaw. W psychologii tematyka postaw była podejmowana wielokrotnie przez różnych badaczy, co z kolei zaowocowało rozwojem kilku koncepcji postaw. Do najczęściej wymienianych zaliczyć można koncepcję nastawienną, behawioralną i poznawczą. Powyższe koncepcje były punktem wyjścia do prowadzenia dalszych rozważań dotyczących struktury, cech i funkcji postaw (Isterewicz, 1978).

Pierwszego strukturalnego podziału postaw na trzy komponenty w 1947 roku dokonał M. B. Smith wyodrębniając tendencję poznawczą, emocjonalną i wolicjonalną, które ulegają integracji do pojęcia dyspozycji – postawy wobec obiektu. W przybliżony sposób termin „postawa” został zdefiniowany przez D. Katz i E. Stotland, którzy określili postawę jako „tendencję do oceniania obiektu w określony sposób” (Marody, 1976). H. Larkowa (1970, s. 17-20) w swojej koncepcji postaw, niejako odnosząc się do strukturalnego podziału postaw zaproponowanego przez M. B. Smitha, dokonała następującej klasyfikacji postaw:

1. Postawa uczuciowa: pozytywna (życzliwość, sympatia), pośrednia (współczucie, litość, obojętność), negatywna (niechęć do widoku inwalidztwa).
2. Postawa wolicjonalna: pozytywna (akceptacja i chęć utrzymania kontaktów), pośrednia (przyglądanie się), negatywna (unikanie kontaktu).
3. Postawa intelektualna: pozytywna (uznanie, szacunek), pośrednia (ciekawość, zainteresowanie), negatywna (ujemna ocena cech).

T. Mądrycki w swoich badaniach był przedstawicielem nurtu koncepcji poznawczej i definiował postawę jako: „względnie stałą i zgodną organizację poznawczą, uczuciowo-motywacyjną i behawioralną podmiotu, związaną z określonym przedmiotem czy klasą przedmiotów”. Badacz opracował również klasyfikację postaw, opierającą się na siedmiu różnych kryteriach:

1. Treść podmiotowa – jednostka może prezentować daną postawę wobec innych osób czy grup społecznych (postawy personalne), jednostka może również prezentować daną postawę wobec przedmiotów (postawy rzeczowe) i wobec pojęć takich jak normy społeczne, instytucje, religia czy treści naukowe (postawy niepersonalne i nierzeczowe), dodatkowo same postawy personalne mogą zostać pogrupowane na postawy intrapersonalne – wobec siebie samego, interpersonalne – wobec innych jednostek, grupowe – w stosunku do innych grup;
2. Zakres postawy – jednostka może prezentować postawę wobec jednego obiektu (postawa jednostkowa) i wobec kilku obiektów (postawy ogólne);

3. Kierunek postawy – jednostka może prezentować postawę nacechowaną pozytywnym nastawieniem do danego obiektu (postawy pozytywne) lub negatywnym nastawieniem do danego obiektu (postawy negatywne);
4. Siła postawy – jednostka może prezentować postawę o silnej sile wobec danego obiektu (postawy silne) lub o słabej sile (postawy słabe);
5. Złożoność – w przypadku obecności wszystkich trzech komponentów składających się na postawę (komponent emocjonalno-oceniający, komponent poznawczy, komponent behawioralny) możemy mówić o postawach pełnych, natomiast w przypadku braku jakiegoś komponentu, postawy są definiowane jako niepełne;
6. Zawartość – kryterium opisujące zgodność między kierunkiem i siłą postawy, pozwala na podział postaw na słabo i silnie zintegrowane;
7. Trwałość – kryterium bierze pod uwagę stopień trwałości i sam czas trwania postawy, pozwala na podział postaw na trwałe i mało trwałe (Mądrzycki, 1977, s.31-32).

Z kolei zdaniem W. Soborskiego (1987, s.25), „postawa jest abstrakcyjną, hipotetyczną kategorią psychologiczną i jako taka nie podlega bezpośredniej obserwacji. Można ją traktować jako uwewnętrzniony stosunek do przedmiotów i zdarzeń jako reprezentantów przypisywanych im przez jednostkę wartości”. Autor zaznacza, iż określenie „stosunek do” oznacza taką relację między podmiotem a obiektem postawy, która powstaje w wyniku jakiegoś stanu wiedzy oraz napięcia emocjonalnego przeżywanego przez jednostkę wobec tego obiektu. Autor jednocześnie zaznacza, iż wiedza i uczucia przeżywane przez jednostkę mogą być w różnym stopniu uświadamiane jako źródło postaw, to znaczy, że nie zawsze każdy człowiek potrafi odpowiedzieć na pytanie o przyczynę jego postawy. Kolejne sformułowanie „przedmioty i zdarzenia” również wymagają wyjaśnienia. Autor rozumie je bardzo szeroko jako rzeczy, zjawiska, osoby, wydarzenia. Nie chodzi jednak o rzeczy jako takie, ale o wartości przez nie reprezentowane.

Za punkt wyjścia badań prowadzonych w niniejszym opracowaniu zdecydowano się przyjąć definicję postaw S. Miki (1984, s.116). Rozumiem ją jako „względnie trwałą strukturę (lub dyspozycję do pojawienia się takiej struktury) procesów poznawczych, emocjonalnych i tendencji do zachowań, w której wyraża się określony stosunek wobec danego przedmiotu”. Zgodnie z przyjętą definicją w strukturze postawy wyróżnia się trzy komponenty: komponent poznawczy, afektywny (emocjonalno-oceniający) oraz behawioralny. Komponent poznawczy wyznaczają, w początkowym okresie kształtowania się postaw, przypuszczenie i jednostkowe

informacje. Wraz z utrwalaniem się postawy coraz większą rolę zaczynają odgrywać przekonania. Komponent emocjonalny postawy wyraża stosunek uczuciowy jednostki do przedmiotu postawy. Stosunek ten może być pozytywny, negatywny lub obojętny.

Postawa jest tym trwalsza, im większą wiedzą i przekonaniami dysponuje jednostka na temat jej obiektu. Postawa, łącząc w sobie elementy emocjonalne, motywacyjne i poznawcze, pozwala bardziej adekwatnie oddać całą organizację życia psychicznego jednostki w zakresie jej stosunku do rzeczywistości (Newcomb, 1970, s.108-111).

Stopień rozbudowania komponentu poznawczego można uporządkować od przekonania o istnieniu pewnego przedmiotu do rozległej i pełnej wiedzy o nim (Marody, 1976).

Komponent behawioralny jest niczym innym jak określoną tendencją działaniową wobec obiektu. Mieć postawę wobec jakiegoś obiektu, to znaczy posiadać wiedzę o obiekcie, mieć określony stosunek uczuciowy i gotowość do konkretnego działania na jego rzecz (Mika 1981).

Ważnym elementem postawy są przekonania odnoszące się do jej przedmiotu, tzn. jak oceniamy inną osobę, jakie posiadamy opinie o niej i jak ją postrzegamy. Przekonania są w literaturze przedmiotu różnie definiowane. T. Mądrzycki (1970, s.25) określa je jako „intelektualny stan pewności o realności lub słuszności jakiegoś przedmiotu lub stanu rzeczy”. Powstają one w wyniku internalizacji wiedzy i stają się podstawą określenia własnych ocen. Jak podaje M. Libiszowska-Żółtkowska (za: Bujnowska, 2009) „przekonania na dany temat dadzą się określić stopniem żywionej wobec nich – od silnej do słabej - pewności”.

Zdaniem B. Wojciszke (2006, s.467), postawa to „względnie stała skłonność człowieka do pozytywnego lub negatywnego wartościowania jakiejś osoby, obiektu lub zdarzenia. Tak rozumiana postawa może być pojmowana jako element pośredniczący pomiędzy przeszłymi i bieżącymi doświadczeniami z danym obiektem lub rodzajem obiektów”. Postawa określana jako emocje doświadczane w związku z obiektem wyznacza nasze przekonania na jego temat i nasze działania, jak również wpływa na nasz późniejszy stosunek (sądy, oceny i opinie), a także działania w stosunku do danego obiektu (Wojciszke, 2006, s.182).

Postawa, oprócz swej struktury, posiada również wiele wymiarów, z których najważniejszymi są znak postawy oraz jej siła. Możemy mieć do czynienia z pozytywnym, negatywnym lub neutralnym znakiem postawy. Należy podkreślić, iż dotyczy on trzech wspomnianych komponentów postawy. Jeżeli weźmiemy np. pod uwagę emocjonalny

komponent postawy, to możemy przeżywać w związku z nim pozytywne emocje i oceny – wówczas postawa może przybierać znak pozytywny; lub negatywne emocje i oceny – wówczas postawa będzie przybierać znak ujemny. Możemy także nie przeżywać żadnych wyraźnych uczuć – wówczas znak postawy odpowiada postawie neutralnej. Znak postawy przejawia się we wszystkich jej elementach, nie tylko w emocjach, również w przekonaniach (jest związany z wartościowaniem przedmiotu postawy) oraz w zachowaniu (może mieć ono charakter zbliżania, unikania lub wrogości) (za: Mika, 1984, s.118; por. Kirenko, Sarzyńska 2010, s.191).

Drugim bardzo ważnym wymiarem postawy jest jej siła, która również może przejawiać się we wszystkich trzech jej komponentach. W związku z określonym przedmiotem można bowiem przeżywać bardzo silne lub też słabe stany emocjonalne, zaś w przypadku umiarkowanej postawy negatywnej może wystąpić jedynie unikanie przedmiotu, podczas gdy bardzo silna negatywna postawa może doprowadzić nawet do prób jego zniszczenia (Mika, 1981, s.120).

Innymi wymiarami postaw są:

- treść przedmiotowa, ukazująca co jest przedmiotem postawy;
- zakres postawy, czyli liczebność przedmiotów;
- złożoność postawy, czyli stopień ukształtowania postawy, informujący o tym w jakim stopniu są rozwinięte poszczególne komponenty postawy;
- zwartość postawy, czyli zgodność między trzema wymienionymi komponentami pod względem znaku i siły;
- trwałość postawy - postawy mogą ulegać zmianie, tak jak zmienia się rzeczywistość społeczna, mogą również pozostawać niezmienione;
- stopień powiązania postawy z innymi postawami (Mika 1984, por. Nęcki 1998).

Innymi cechami postawy są: centralność – peryferyjność, kierunek i nasilenie postawy, zakres obiektu postawy oraz zasięg grupy osób posiadających określone postawy i jej trwałość. Postawy centralne to te, które są dla nas ważne, wiemy o nich i jesteśmy świadomi, że je posiadamy. Postawy peryferyjne są mało znaczące, często nie wiemy, jakie one są naprawdę. Postawy wobec każdego obiektu mogą być pozytywne lub negatywne i mieć różne nasilenie. Postawy mogą być wąskie (dotyczące konkretnej osoby czy sytuacji) oraz szerokie (ogólne, ale i w ramach których może istnieć wiele różnych aspektów). Kolejną ważną cechą jest zakres grupy osób posiadających określone postawy – bada się tutaj rozkład danej postawy w populacji narodu, w podziale na mężczyzn i kobiety, a także wśród ludzi ze

zróżnicowanym wykształceniem. Istotna jest również trwałość, która oznacza, czy dana postawa jest trwała (np. patriotyzm), czy zmienna (np. moda). Ostatnią cechą jest wielorakość behawioralnej ekspresji tej samej postawy, która oznacza, że każdy człowiek posiada różnorodne bogactwo zachowań stosowane do jednej postawy (Gajewski, 1994, s. 70 – 71).

Ze względu na „funkcję oraz znaczenie przedmiotu postawy dla jej podmiotu” można wyróżnić następujące trzy rodzaje postaw (Kossewska, 2000, s.84):

1. Postawy instrumentalne – które oznaczają, że jesteśmy nastawieni pozytywnie lub negatywnie do przedmiotu postawy ze względu na oceniane korzyści lub następstwa wynikające z przyjęcia danej postawy;
2. Postawy właściwe – przedmiot oceniamy jako taki i jego ocena nie zależy od funkcji lub konsekwencji istnienia;
3. Postawy identyfikacyjne – które oznaczają rozszerzenie się osobowości w stosunku do przedmiotu oceny oraz utożsamianie naszych postaw z postawami dla nas bliskimi.

Jak wiemy, postawy spełniają w życiu człowieka wiele ważnych funkcji, do których można zaliczyć funkcję:

- przystosowawczą – człowiek posiada daną postawę ze względu na jej utylitarną, instrumentalną wartość;
- obrony *ego* – postawa obronna wobec informacji lub zdarzeń nieprzyjemnych i zagrażających;
- wyznawania wartości – postawa pomocna w wyrażaniu wyznawanych wartości,
- poznawczą – postawa dająca człowiekowi możliwość porządkowania wiedzy na temat otaczającej rzeczywistości i ujmowania jej w struktury poznawcze (za: Kirenko, Sarzyńska, 2010, s.192).

Przyczyną tak wielu funkcji postaw są różne motywy ludzkiego zachowania. Człowiek, widząc pewne obiekty, ocenia je z perspektywy przydatności zrealizowania motywów. Następnie ludzki umysł kształtuje postawy wobec tych obiektów w postaci przekonań, ocen korzystnych lub niekorzystnych i zamiarów wykorzystania tych obiektów do realizacji własnych potrzeb (Foxall, Goldsmith, 1998, s.121).

Nawet postawa identyczna co do znaku i siły przejawiana przez różne osoby może się u nich pojawiać z różnych powodów, bowiem postawy spełniają różne funkcje (Wojciszke, 2006). Autor wymienia w związku z tym pięć fundamentalnych funkcji postaw:

- orientacyjna – pozwala zorientować się, co w otaczającej rzeczywistości jest dobre, a co złe. Dzięki niej dany człowiek ma określony stosunek wobec danego obiektu i może zorientować się, jaki ów obiekt jest;
- instrumentalna – przejawiana wobec obiektu postawa pozytywna lub negatywna. Pozwala lub przeszkadza w zaspokojeniu ważnych potrzeb, celów życiowych;
- ekspresji wartości – ujawnianie pewnych postaw jest wyrazem cenionych przez daną osobę wartości. Przejawiając daną postawę w określonym miejscu i czasie daje wyraz ważnym dla siebie wartościom;
- społeczno-adaptacyjna – przejawianie określonej postawy wobec danego obiektu pomaga zaprezentować się innym w pozytywnym świetle oraz podtrzymywać pożądane więzi społeczne;
- obrona *ego* – funkcja, która pomaga w utrzymaniu dobrej opinii o sobie lub rozwiązaniu wewnętrznych konfliktów.

Postawy są strukturami wielowymiarowymi, złożonymi i dynamicznymi. G. Bochner i M. Wańke (2004, s.19-21) wymieniają dwie główne funkcje postaw:

1. Służące organizowaniu wiedzy oraz kierowaniu zbliżaniem się i unikaniem:

- funkcja wiedzy – polega na dostarczeniu schematów poznawczych ułatwiających radzenie sobie z otaczającym środowiskiem;
- funkcja utylitarna – polega na takim kierowaniu funkcjonowaniem jednostki, które sprzyja osiągnięciu nagród oraz unikaniu kar powodowanych przez obiekt postawy.

2. Służące wyższym potrzebom psychologicznym:

- funkcja ekspresyjna (symboliczna) – polega na uwzględnieniu hedonistycznych konsekwencji wyrażania określonej postawy, np. utrzymywania poczucia własnej wartości;
- funkcja tożsamości społecznej – polega na przyczynianiu się do utrzymywania relacji społecznych oraz przystosowania społecznego.

Oprócz wymienionych podziałów funkcji postaw wypada jeszcze wspomnieć o tym, że można wyróżnić dwie grupy postaw społecznych: postawy aspołeczne i postawy prospołeczne. Postawy aspołeczne należy rozumieć jako skłonności i tendencje do działania aspołecznego. Postawy warunkujące taką działalność w komponencie poznawczym zawierają przekonania negatywne oceniające innych ludzi. Towarzyszy temu negatywny stosunek emocjonalny do innych ludzi i gotowość do podejmowania działań aspołecznych. Z kolei

postawy prospołeczne zawierają w warstwie poznawczej poglądy i przekonania prospołeczne, czyli reprezentowanie takiego sposobu myślenia, który uznaje za wartość cudze dobro. Przekonaniom tym i poglądom towarzyszą uczucia prospołeczne, czyli trwały stosunek emocjonalny do innych, dzięki któremu dobro innych jest źródłem podstawowych przeżyć emocjonalnych. Trzeci komponent tej postawy to dyspozycje behawioralne, czyli gotowość do podejmowania działań na rzecz innych ludzi (Dryżałowska, 1990, s.10).

K. Obuchowski (1983, s.132-133) wyróżnia następujące rodzaje postaw:

1. Postawy konkretne – dotyczące ogólnego ustosunkowania się jednostki wobec określonych obiektów;
2. Postawy hierarchiczne – wyraźnie uświadomione i poddające się racjonalnym modyfikacjom (za: Kazanowski, 2011, s.114).

S. Nowak (1973, s.29-32) proponuje następującą klasyfikację postaw, biorąc za kryterium podziału wartość poszczególnych komponentów postawy:

1. Asocjacje afektywne to postawy, które składają się niemal wyłącznie z nastawień emocjonalno-oceniających wobec przedmiotu postawy – w tym przypadku jednostki prezentują komponent emocjonalny i oceniający wobec przedmiotu postawy przy jednoczesnym nie posiadaniu o przedmiocie postawy informacji oraz braku podejmowania działań wobec podmiotu postawy;
2. Postawy poznawcze to postawy składające się obok komponentu emocjonalno-oceniającego z komponentu poznawczego – w tym przypadku jednostki prezentują komponent emocjonalny oraz komponent poznawczy wobec przedmiotu postawy, ze względu na nasilenie komponentu emocjonalnego i poznawczego postawy te można zdefiniować jako bardziej spontaniczne lub bardziej zintelektualizowane;
3. Postawy behawioralne to postawy składające się z komponentu emocjonalno-oceniającego oraz dyspozycji do zachowań, w ich przypadku dana jednostka nie prezentuje komponentu poznawczego;
4. Postawy poznawczo-behawioralne lub postawy pełne, które występują zarówno jako pewne predyspozycje do reakcji afektywnych, jak i określony „program” zachowania się wobec obiektu oraz jego obraz; występują najczęściej (Marody, 1976).

W porównaniu do S. Nowaka, badacze D. Katz i S. Scotland wyodrębnili jeszcze jedną, piątą kategorię klasyfikującą postawy. Zaliczyli do niej postawy obronne ego, które również tak jak postawy pełne, składają się ze wszystkich trzech komponentów

(emocjonalno-oceniającego, poznawczego i behawioralnego), ale w porównaniu do postaw pełnych mają inną naturę procesów motywacyjnych (Marody, 1976).

S. Kosiński (1989, s.108) dokonał podziału postaw biorąc pod uwagę cechę postawy, jaką jest treść przedmiotowa, i wyróżnił: postawy personalne, rzeczowe i postawy wobec instytucji i norm społecznych. Postawy personalne przejawiane wobec osób dzielimy z kolei na intrapersonalne (w stosunku do samego siebie) i interpersonalne (w stosunku do ludzi i innych zbiorowości). Postawy wobec ludzi nazywamy też często społecznymi. Drugą kategorią są postawy rzeczowe dotyczące różnych przedmiotów materialnych i rzeczy. Postawy wobec instytucji i norm społecznych, czynności społecznych, teorii naukowych są ustosunkowaniem się do nich. Normy ustalają wzory i mechanizmy relacji między jednostką a społeczeństwem, funkcjonowaniem instytucji, a w rezultacie ludzi tam zatrudnionych. Wśród tego rodzaju postaw autor wyróżnia jeszcze typy postaw: konformistyczną, nonkonformistyczną, legalistyczną oraz przestępczą. Postawa konformistyczna charakteryzuje osoby, które wyrażają poglądy zgodne z normami, celami działania akceptowanymi w danej grupie społecznej. Może ona być także wynikiem skuteczności kontroli społecznej nad daną grupą społeczną. Przeciwnieństwem postawy konformistycznej jest postawa niekonformistyczna lub nonkonformistyczna. Polega ona na jawnym i celowym nieprzestrzeganiu norm obowiązujących daną grupę społeczną. Postawa taka może być wartościowa, zwłaszcza jeśli ma charakter konstruktywny, gdyż przyczynia się do rozwoju i postępu społecznego. Z kolei postawa legalistyczna wyraża się w wyznawaniu obowiązującego prawa niezależnie od okoliczności społecznych, w jakich jednostka się znajduje. Ostatnia postawa, nazwana mianem przestępczej, występuje wówczas, gdy jednostka łamie obowiązujące normy prawne.

Co ciekawe, S. Kosiński uważa, że swoistym rodzajem postawy jest stereotyp, który powstaje w umyśle ludzkim i odnosi się do jakiegoś faktu lub zjawiska społecznego. Jest to jednak obraz cząstkowy, schematyczny i nieprawdziwy, stanowiący nieadekwatne odbicie jakiegoś faktu czy zjawiska społecznego (por. Aronson, 1997, s. s.543-546).

Uznając za kryterium zróżnicowania postaw właściwość postawy, jaką jest walencja przedmiotu, J. Reykowski (1992, s.90-91) zauważa, że można mówić o:

1. Postawach pozytywnych – wyrażających się aprobatą przedmiotu i towarzyszącym jej dodatnich emocjach. Stosunek pozytywny wyraża się wówczas w dążeniu do:
 - zachowania obiektu, a więc odnosi się do wykonywania czynności, które mają zapewnić zaspokojenie potrzeb obiektu;

- ochrony obiektu, a więc polega na wykonywaniu czynności, które mają zapewnić usuwanie zagrożenia, zwalczanie czynników szkodliwych;
 - rozwoju obiektu, a więc dotyczy wykonywania czynności, które przyczyniają się do np. zwiększenia stopnia atrakcyjności obiektu.
2. Postawach negatywnych – wyrażających się dezaprobatą przedmiotu i towarzyszących jej ujemnych emocjach, które mogą być wyrażane poprzez dążenie do zniszczenia obiektu, osłabienia, zahamowania jego rozwoju, ograniczenia możliwości obiektu itp.
 3. Postawach ambiwalentnych – wyrażających się rozbieżnością w ocenie i współwystępowaniem ocen pozytywnych i negatywnych dotyczących tego samego obiektu (za: Kazanowski, 2011, s.113).

Dokonując analizy cech strukturalnych postaw, najczęściej podkreśla się jej trójwymiarowość. Ważne również w opisie postaw są typy i wymiary postaw oraz ich funkcje. Należy również podkreślić, że każdy z trzech komponentów postaw uzupełnia się wzajemnie. Komponent emocjonalno-oceniający decyduje o tym, czy dana jednostka będzie prezentowała postawę drażeniową lub unikającą w stosunku do przedmiotu postawy, ładunek emocjonalny związany z przedmiotem postaw może również decydować o formie zachowania wobec przedmiotu postaw oraz oddziaływać na elementy komponentu poznawczego, powodując zmianę przekonań jednostki dotyczących przedmiotu postawy. Komponent poznawczy umożliwia sprecyzowanie celu działania wobec przedmiotu postawy, natomiast komponent behawioralny może modyfikować komponent emocjonalno-oceniający i poznawczy poprzez działania dostarczające nowych informacji o przedmiocie postaw (Marody, 1976; Kanios, 2012b).

3. Mechanizmy kształtowania się i zmiany postaw

W literaturze można odnaleźć wiele teorii opisujących kształtowanie się postaw. Rozważania dotyczące genezy kształtowania się postaw obejmują mechanizmy warunkujące zachowanie człowieka (Isterewicz, 1978). Mimo, iż poglądy teoretyków różnią się w zakresie mechanizmów kształtowania się potrzeb, to wychodzą oni z założenia, że postawy są kształtowane przez splot różnorodnych i wzajemnie się uzupełniających czynników, które zmieniają się w trakcie życia jednostki, a wraz z nimi ulega zmianie także postawa wobec tych samych przedmiotów, idei, zjawisk czy grup (Kirenko, 1998). Badacze są zgodni, co do tego, że postawy nie są wrodzone, lecz nabyte w drodze rozwoju społecznego i mogą być one wynikiem samodzielnej aktywności i doświadczeń człowieka lub tworzyć się na podstawie

doświadczenia społecznego i tradycji kulturowej (Nowak 1973, Marody 1976, Mądrzycki 1977). W poniższym podrozdziale skupiono się na procesie kształtowania się postaw: omówiono w nim czynniki, które mają wpływ na proces kształtowania się postaw, a także same mechanizmy kształtowania się postaw. W dalszej części podrozdziału opisano modele umożliwiające zmianę postawy – procesualny model perswazji McGuir’ego, model perswazji oparty o teorię dwutorowości perswazji oraz model reakcji poznawczych oparty o teorię dysonansu poznawczego.

Przykładowo, według T. Mądrzyckiego (1977), czynnikami mającymi wpływ na kształtowanie się postaw są: empatia, naśladownictwo, modelowanie oraz identyfikacja. Empatia rozumiana jest jako proces, dzięki któremu możemy wczuwać się w stan psychiczny innej osoby, pozwalający na rozumienie jej sytuacji oraz jej punktu widzenia. Empatia wytwarza stan wspólnoty emocjonalnej, ułatwiającej przyjęcie czyichś przekonań, sądów czy postaw. Kolejnym czynnikiem mającym wpływ na kształtowanie się postaw jest naśladownictwo. Naśladownictwo można zdefiniować jako odtwarzanie, kopiowanie zachowania modelu przez podmiot. Naśladownictwo można zaobserwować szczególnie wyraźnie u młodszych dzieci: osobami przez nich naśladowanymi są najpierw rodzice, rodzeństwo, później nauczyciele, wreszcie w wieku dorastania – rówieśnicy (Mądrzycki 1977). Mechanizmem kształtowania się postaw jest także identyfikacja, mająca duże znaczenie w okresie dorastania. Odnosi się ona do całego zespołu działań, całej osobowości. Zdaniem W. Soborskiego (1987), identyfikacja z osobą czy grupą, która staje się modelem dla rozwijających się postaw, wzmacnia zależność pomiędzy postawą a zachowaniem. Mechanizm identyfikacji działa wówczas, gdy jednostka czuje się blisko związana z określoną osobą lub grupą, którą naśladuje.

Zdaniem W. Szewczuka (1985, s.216) można mówić o trzech mechanizmach kształtowania się postaw: mechanizm internalizacji lub introjekcji, mechanizm przymusu i mechanizm identyfikacji. Pierwszy polega na kształtowaniu się postaw odbiorcy poprzez przyswajanie przez niego treści, ze względu na ich atrakcyjność, niezależnie od sposobu ich przekazywania. Drugi mechanizm (przymusu) ma miejsce wówczas, gdy jednostka przyjmuje pewną postawę ze względu na nagrodę (mechanizm pozytywny) lub karę (mechanizm negatywny). Ostatnim czynnikiem mającym wpływ na zmianę postaw jest mechanizm identyfikacji polegający na przejmowaniu pewnych postaw od osób, dla jednostki atrakcyjnych, w celu upodobnienia się do nich.

W związku z zależnością występującą między postawą danej jednostki wobec przedmiotu postawy, a zachowaniem prezentowanym przez daną jednostkę wobec tego

przedmiotu, postawiono hipotezę, że zmiana postawy będzie związana ze zmianą zachowania jednostki wobec przedmiotu postawy. B. Wojciszke (2006, s.216) wskazuje na trzy modele, które umożliwiają zmianę postawy. Został zaliczony do nich procesualny model perswazji McGuir'ego, model perswazji oparty o teorię dwutorowości perswazji oraz model reakcji poznawczych oparty o teorię dysonansu poznawczego.

1. Procesualny model perswazji McGuir'ego.

W myśl tego modelu ostateczny efekt komunikatu perswazyjnego (zmiany postawy) zależy od: uwagi, zrozumienia treści komunikatu, ulegania argumentom, utrzymania zmienionej postawy i wykorzystania jej w zachowaniu odbiorcy komunikatu. Pierwszym podstawowym warunkiem wywołania zmiany postawy u odbiorcy komunikatu jest dostrzeżenie go przez odbiorcę, następnie zrozumienie go i zaakceptowanie prezentowanych w komunikacie argumentów. Jeżeli komunikat będzie za trudny, może zostać odrzucony przez odbiorcę. Trzecim warunkiem jest uleganie przekazowi, a więc akceptacja argumentów przez odbiorcę, utrzymanie zmienionej postawy (często mimo argumentów innych osób) oraz wprowadzenie jej w życie, a więc zaprezentowanie zmienionego zachowania.

2. Model perswazji oparty o teorię dwutorowości perswazji.

Model perswazji umożliwia zmianę postawy jednostki jedynie na podstawie informacji otrzymanej ze środowiska zewnętrznego. Mechanizmy leżące u podstawy zmian postaw zachodzących w przypadku modelu perswazji może niejako tłumaczyć teoria dwutorowości perswazji. Powyższa teoria zakłada, że istnieją dwa tory (tor centralny i tor peryferyjny) poprzez które informacja pochodząca ze środowiska zewnętrznego może wywołać u jednostki zmianę postawy. O torze centralnym można mówić w sytuacji, w której jednostka dokładnie przemyśli treść komunikatu, a siła i jakość argumentów spowodują zmianę postawy jednostki. W przypadku toru peryferyjnego jednostka zwraca uwagę na atrakcyjność komunikatu bez analizowania jego treści. Należy jednak podkreślić, że zmiana postawy wywołana sygnałem centralnym ma charakter znacznie trwalszy, jest bardziej odporna na kontrargumenty i wprowadzana w życie poprzez zmianę zachowania. Natomiast zmiana postawy wywołana przez peryferyjny tor perswazji nie ma zazwyczaj charakteru trwałego i rzadko wywołuje zmianę zachowania odbiorcy (Wojciszke, 2006, s.216; Siudem, Siudem, 2017).

3. Model reakcji poznawczych oparty o teorię dysonansu poznawczego.

Zgodnie z tą koncepcją ludzie, odbierając przekaz, konfrontują go z własnymi poglądami i wiedzą na dany temat. Myśli i opinie, które wyznaczają zmianę postaw, mogą być wobec danego przekazu pozytywne lub negatywne. Aktowi perswazji może również towarzyszyć większa lub mniejsza liczba aktywności poznawczych. Jak zauważa

B. Wojciszke, zmiana postawy zależy od tego, czy reakcje odbiorcy były w przeważającej mierze przychylne – wówczas następuje zmiana postawy; jeżeli zaś były one nieprzychylne - skuteczność zmiany postawy zmniejsza się. Model reakcji poznawczych jest związany z teorią dysonansu poznawczego zaproponowanego przez L. Festingera. Zgodnie z tą teorią jednostka może dokonać zmiany postawy wobec przedmiotu postaw dzięki uczuciu dyskomfortu, który powstaje w sytuacji gdy do danej jednostki napływają ze środowiska zewnętrznego informacje niezgodne z dotychczas pozyskanymi przez nią informacjami o przedmiocie postaw albo niezgodne z jej postępowaniem prezentowanym wobec przedmiotu postaw. Wtedy, na tle zaistniałego dysonansu, jednostka może zmienić dotychczas prezentowane przez nią postawy dotyczące obiektu postawy (Isterewicz, 1978, Siudem, Siudem, 2017).

Należy również zwrócić uwagę na pewne wyznaczniki zmiany postaw. Są nimi: nadawca komunikatu, treść i organizacja komunikatu, środek przekazu oraz odbiorca. Cechami nadawcy, dzięki którym możemy spodziewać się większej skuteczności zmiany postawy, są: jego kompetencja, czyste intencje, atrakcyjność oraz podobieństwo do nas. Przekazy osób kompetentnych mogą wywołać tzw. efekt bumerangowy, a więc wywołać zmiany w odwrotnym kierunku od zamierzonego. Nadawca wiarygodny (znawca w danej dziedzinie) wywołuje o wiele większe zmiany w postawach odbiorców w pożądanym przez siebie kierunku niż niewiarygodny (Mika, 1981). Innym wyznacznikiem skuteczności nadawcy jest czystość jego intencji. Osoba postrzegana jako źródło informacji, która nie wywiera otwartego nacisku na zmianę poglądów, jest bardziej skuteczna i wiarygodna niż taka, która usiłuje zmienić nasze poglądy dla własnych, ukrywanych korzyści. Inną cechą nadawcy jest jego atrakcyjność dla odbiorcy. Wpływy atrakcyjności nadawcy wzrastają w przypadku bezpośredniego z nim kontaktu czy przekazu telewizyjnego, ale dotyczą zwykle kwestii mało ważnych dla odbiorcy, a zmiana postaw pociąga za sobą niewielki wysiłek czy małe zyski lub koszty odbiorcy (Wojciszke, 2006).

Ważnym czynnikiem zmiany postaw jest treść przekazu, a więc liczba i siła argumentów. Siła argumentacji zależy nie tylko od treści, ale także od stopnia jej konkretności i wyrazistości, jak również od liczby argumentów i ich powtórzeń. Im więcej argumentów zawiera przekaz, tym większa jego skuteczność. Czynnikiem zwiększającym prawdopodobieństwo zmiany postawy jest również odwoływanie się do emocji nadawcy, np. obietnica nagrody lub groźba kary. Organizacja przekazu również odgrywa niebagatelną rolę w procesie zmiany postaw. Można wówczas mówić o tzw. efekcie pierwszeństwa, czyli silniejszym oddziaływaniu argumentów podanych na początku i tzw. efekcie świeżości,

czyli silniejszym oddziaływaniu informacji podanych na końcu. Ważnym elementem organizacji przekazu jest również liczba nadawców. Uleganie wpływowi społecznemu rośnie wraz z liczbą osób ten wpływ wywierających. Jeżeli zaś chodzi o środek przekazu wywierający największy wpływ na zmianę postaw, to zrozumiałe, że są nim środki masowego przekazu. Oczywiście bezpośredni kontakt z odbiorcą również jest bardzo ważny, ale ze względu na liczbę osób, do których nadawca może dotrzeć, najbardziej efektywny jest przekaz masowy (Wojciszke, 2006, s.225-234).

Odbiorcy różnią się przede wszystkim taką istotną cechą, jak podatność na perswazję, która łączy się z takimi cechami osobowości, jak: poczucie nieadekwatności społecznej, poczucie umiejscowienia kontroli i poziom samooceny (Mika, 1987, s.256).

Literatura przedmiotu wyraźnie wskazuje na to, że możemy mówić o trzech sytuacjach, kiedy następuje kształtowanie się lub zmiana postawy człowieka. Kształtowanie się postaw ma miejsce we wczesnym okresie socjalizacji człowieka, kiedy tworzą się postawy wobec różnych przedmiotów. Są to sytuacje, gdy w sposób świadomy lub nie, postawy są tworzone i posiadają określoną siłę i znak.

Druga sytuacja, w jakiej dochodzi do zmiany postawy człowieka, występuje wówczas, gdy następuje zmiana siły postawy bez zmiany jej znaku. A zatem postawa jest albo pozytywna, albo negatywna, przy czym zmienia się jej nasilenie, np. może zmieniać się postawa słaba negatywnie na postawę silnie negatywną.

Zmiana postawy może także polegać na zmianie jej znaku. Postawa negatywna może zmieniać się na obojętną lub pozytywną – i odwrotnie. Należy podkreślić, iż ta ostatnia zmiana, czyli zmiana znaku postawy, jest prawdopodobnie znacznie trudniejsza niż zmiana jej siły (Mika, 1987, s.156-157).

H. C. Kelman (za: Mika, 1987, s.159) wyróżnił trzy procesy zmiany postaw różniące się stopniem głębokości tych zmian. Pierwszy z nich to uleganie polegające na akceptacji przez daną osobę jakiegoś wpływu ze względu na chęć uzyskania nagrody lub uniknięcia kary. Drugi proces to identyfikacja, a więc akceptacja przez daną osobę jakiegoś wpływu ze względu na chęć utrzymania satysfakcjonującego związku z inną osobą lub grupą. Ostatni to proces internalizacji, czyli akceptacja wpływu ze względu na treść wpływu i zgodność z własnym systemem wartości danego człowieka.

Warto w tym miejscu wspomnieć o poglądach P. G. Zimbardo i M. R. Leippe, którzy uważają, że „człowiek przejawia bardzo silną skłonność do dokonywania ocen, a więc do kształtowania postaw” (2004, s.55). Są one również powszechnymi reakcjami umysłowymi. Przejawiamy jakąś postawę nawet wówczas, gdy pozostała część wyobrażenia umysłowego

jest pozbawiona przekonań i rzeczywistej wiedzy. W tym świetle postawy wpływają na postrzeganie myśli, na wiedzę i ukształtowanie przekonań. Jednocześnie wspomniani autorzy zwracają uwagę na to, że postawy determinują procesy poznawcze i percepcyjne. Wskazują na rolę postaw i na fakt, iż mogą one służyć jako łatwo dostępna suma ocen, są też składową naszych poglądów. Twierdzą, że „w zależności od okoliczności sytuacyjnych lub osobistych możemy przejawiać różnorodne reakcje na usiłowanie wywarcia na nas wpływu – od przemyślanych, analitycznych i systematycznych po powierzchowne, pochopne, automatyczne i niemal „bezmyślne” (Zimbardo, Leippe, 2004, s.56). Ukazują postawę jako pewnego rodzaju autodefinicję. Wskazują, że kształtowanie postaw informuje świat i nas samych o tym, kim jesteśmy. Postawy mogą służyć samoocenie i samookreśleniu oraz je podtrzymywać. Wiele procesów wywierania wpływu obejmuje zmianę sposobu postrzegania nie tylko obiektów, ale przede wszystkim samych siebie.

Nie można jednak sprowadzić postawy wyłącznie do określonego systemu zachowań, bowiem istnieje ona w świadomości ludzkiej nawet wtedy, kiedy nie jest przejawiana. Postawy cechują się względną trwałością, co oznacza, że utrzymują się przez pewien czas, nie zawsze się ujawniając. Ponadto, kiedy na jednostkę oddziałują jakieś nowe, nieznane jej czynniki, może ona zachowywać się w sposób sprzeczny z postawami. Zazwyczaj jednak po ustąpieniu tych czynników dalsze zachowania są zbliżone do zachowań poprzedzających ich wystąpienie, a zatem nie następuje zmiana postaw (Chodkowska, 1993, s.6).

Ważnymi osobami wpływającymi na zmianę postaw są tzw. osoby znaczące, czyli osoby dostarczające wzorów postępowania i stanowiące przedmiot naśladownictwa i identyfikacji (Reykowski, 1966, s.158). Dla dziecka takimi osobami będą rodzice, nauczyciele i grupy rówieśnicze. Zasadniczą rolę, zwłaszcza w okresie dzieciństwa, odgrywają rodzice, ich postawy oraz stosowane przez nich środki wychowawcze, które wpływają na ukształtowanie określonych postaw u dzieci.

Na kształtowanie postaw wpływają również oddziaływania wychowawcze, których celem jest niejako świadome wyindukowanie określonej postawy na dany obiekt postaw. Należy zaznaczyć, że to grupa społeczna w której dana jednostka funkcjonuje wywiera silny, jeśli nie najsilniejszy, wpływ na kształtowanie się postaw. W przypadku, w którym jednostka będzie ceniła i utożsamiała się z poglądami grupy do której przynależy, może zaakceptować i przyjąć za własne postawy prezentowane przez grupę wobec przedmiotów postaw (Isterewicz, 1978).

W literaturze przedmiotu można odnaleźć także metody zmiany postaw wskazywane przez S. Nowaka (1973, s.328-340). Autor wychodzi z założenia, że możemy doprowadzić do

zmiany postawy poprzez stosowanie metod słownego przekazywania informacji, np. poprzez dyskusję. Ważna jest również właściwa organizacja podejmowanych aktywności, np. pracy, nauki czy czasu wolnego. Kolejną metodą przyczyniającą się do ewolucji postaw jest bezpośredni kontakt z przedmiotem postawy.

Rozwój postaw społecznych jednostki uwarunkowany jest wieloma czynnikami (wewnętrznymi i zewnętrznymi). T. Mądrycki (1977) do takich indywidualnych czynników wewnętrznych rozwoju człowieka zalicza: wiek, płeć, potrzeby i doświadczenia społeczne, natomiast do czynników zewnętrznych – rodzinę, grupę rówieśniczą, wzorce osobowe i tzw. osoby znaczące. Modelowanie to następny czynnik wyróżniony przez T. Mądryckiego (1977), mający wpływ na zmianę postaw. Jak zauważa A. Bujnowska (2009, s.42), modelowanie jest bardziej złożonym mechanizmem uczenia się niż naśladownictwo. Poprzez naśladownictwo podmiot przejmuje określone wzory zachowań, a w przypadku modelowania towarzyszą temu także tendencje uczuciowo-motywacyjne.

Do czynników w istotnym stopniu wpływających na postawę człowieka można zaliczyć jego wiek. Mamy wówczas na myśli zachodzące w człowieku czynniki wewnętrzne i zewnętrzne, które dzięki oddziaływaniu środowiska zewnętrznego i procesom rozwojowym kształtują jego postawy. Wiek wyznacza również pełnione role społeczne, zadania, jakie społeczeństwo stawia człowiekowi. Jednostka staje się członkiem różnych grup społecznych, zmieniają się też potrzeby człowieka. Rozwój postaw wraz z wiekiem obejmuje wiele zmian: treść podmiotową (zwiększa się wiedza dotycząca przedmiotu postawy, zwiększają się doznania emocjonalne, ilość i różnorodność zachowań); treść przedmiotową (zwiększa się ilość postaw) zakresu, zawartości, kierunku, trwałości.

Postawę można określić jako ukształtowaną w procesie zaspokajania potrzeb, w określonych warunkach społecznych, względnie zgodną i trwałą organizację wiedzy, przekonań, uczuć, motywów oraz działań związanych z konkretnym przedmiotem. Postawy, początkowo ukształtowane na podstawie potrzeb biologicznych, będą się z czasem od nich uniezależniać, natomiast przedmiot potrzeby stanie się dla podmiotu źródłem nowych potrzeb wyższych, np. potrzeby kontaktu, miłości, przynależności. T. Mądrycki podkreśla, że „potrzeby ludzkie zwykle nie przejawiają się w swej bezpośredniej formie, lecz za pośrednictwem postaw” (1970, s.21-23).

Postawy leżą u podstaw różnych form aktywności człowieka. Podstawę do tworzenia się postaw stanowi przede wszystkim proces zdobywania orientacji w otoczeniu społecznym, a zwłaszcza orientacji we właściwościach innych ludzi. Mówi się wówczas o spostrzeganiu społecznym, spostrzeganiu interpersonalnym, wrażliwości społecznej, osądzaniu ludzi,

ocenianiu i wartościowaniu, poznawaniu społecznym. Spostrzeganie społeczne jest synonimem percepcji społecznej, która obejmuje zarówno spostrzeganie grup społecznych, jak i innych elementów otoczenia społecznego. W obszarze percepcji można wyodrębnić trzy komponenty: atrybucję – przypisywanie doraźnych i trwałych właściwości, przypisywanie oczekiwań oraz wywoływanie emocji. Poszczególne komponenty są ze sobą powiązane. Emocje przejawiane wobec danej osoby są rezultatem przypisywania jej przez daną osobę określonych właściwości - i odwrotnie.

4. Postawy pracowników socjalnych wobec pracy zawodowej – przegląd wybranych badań

W literaturze przedmiotu można odnaleźć rozważania teoretyczne i empiryczne nad postawami pracowników pomocowych, jednak na ten moment można stwierdzić, że nie jest to temat wystarczająco zgłębniony i wymaga dalszych eksploracji badawczych. Niniejszy podrozdział został poświęcony najnowszym, wybranym doniesieniom na temat postaw pracowników pomocowych wobec podejmowanych przez nich aktywności zawodowej.

Pracownicy socjalni są grupą zawodową, której w ostatnich latach powierzono wiele zadań z zakresu pomocy społecznej, jednocześnie nie wyposażając ich w odpowiednie i niezbędne do ich realizacji instrumenty, co przekładało się często na postawę wycofania czy bezradności wobec realizowanych działań pomocowych. Pracownik socjalny może w swojej pracy pełnić wiele ról – być coachem, doradcą, pośrednikiem, mediatorem, negocjatorem bądź inicjatorem aktywności lokalnej. Aby unikać rutyny w działaniach, a jednocześnie zwiększać kompetencje zawodowe pracowników socjalnych potrzebna jest szeroka wiedza w zakresie różnorodności metod ich pracy, obowiązujących standardów, znaczenia tworzenia sieci wsparcia koleżeńkiego, eksperckiego, superwizyjnego – zarówno nieformalnego, jak i ujętego w zasady współpracy, które można i należy wypracowywać lokalnie, także z reprezentantami innych instytucji (Kowalczyk, Kowalczyk, Karczewska, 2014).

Istotą zawodu pracownika socjalnego jest praca socjalna jaką pracownik wykonuje, w wymiarze teoretycznym i praktycznym, co odnosi się do społecznego funkcjonowania jednostki, grupy i środowiska społecznego. Pracownik socjalny koncentruje swoją uwagę przede wszystkim na funkcjonowaniu społecznym, które stanowi nadrzędny cel pracy socjalnej. Takie rozumienie celu zakłada, iż działania pracownika socjalnego powinny się opierać na trzech podstawowych kanonach: wiedzy, umiejętnościach i wartościach. Z nich wywodzą się odpowiednie postawy w stosunku do ludzi oraz metody rozumienia i rozwiązywania ich problemów. Wiedza i umiejętności są niezbędne dla profesjonalizmu –

ale nie są wystarczające. Elementem łączącym jest postawa wobec osób, którym pracownik socjalny ma pomóc oraz postawa wobec roli zawodowej, którą ma wypełniać. Postawa w ramach kompetencji w pracy socjalnej, czyli realne wykorzystanie wiedzy i umiejętności dla osiągnięcia celów pracy socjalnej, wymaga:

1. praktycznego przestrzegania wartości i zasad pracy socjalnej;
2. gotowości do korzystania z wiedzy i umiejętności w jak najszerszym, adekwatnym do danego przypadku wymiarze;
3. świadomości obszarów własnej niedoskonałości i ciągłego weryfikowania czy zastosowane zostały najlepsze możliwe rozwiązania i czy nie jest potrzebne poszerzenie, uzupełnienie, odnowienie własnej wiedzy i umiejętności, aby zastosować te najbardziej odpowiednie do konkretnej sytuacji osoby lub rodziny (Kadela, Kowalczyk, 2014).

Postawa w ramach kompetencji w pracy socjalnej, czyli realne wykorzystanie wiedzy i umiejętności dla osiągnięcia celów pracy socjalnej, wymaga nieustannego praktycznego przestrzegania wartości i zasad pracy socjalnej (Kowalczyk, Kowalczyk, Karczewska, 2014).

Wartości i zasady pracy socjalnej mogą być analizowane zarówno z perspektywy wiedzy jak i umiejętności, a także na poziomie postaw. Różni je jednak kontekst, w którym się pojawiają, ponieważ czym innym jest np. wiedza o wartościach w pracy socjalnej, a czym innym chęć i umiejętności ich stosowania w praktyce. Związek pomiędzy wiedzą a wartościami trafnie oddaje sformułowanie „uczciwość pozbawiona wiedzy jest słaba i bezużyteczna, a wiedza bez rzetelności jest niebezpieczna i straszna” (Butrym, 1998, s.47).

Bardzo ważnym elementem w ramach opisu relacji pomocowej jest określenie cech, jakimi powinien charakteryzować się pracownik pomocowy (Chodkowska, Kazanowski, 2017). Kryterium opisu, które jest tu brane pod uwagę, to skuteczność relacji – rozumiana jako osiągnięcie celów pracy socjalnej – zmiany (poprawy) sytuacji klienta. Do wskazywanych w pierwszym rzędzie cech należą: akceptacja klienta, autentyczność i spójność oraz postawa empatyczna (Trawkowska, 2006; Chodkowska, Kazanowski, 2017). Ujmując kwestie nieco szerzej, istotna jest postawa wobec innych ludzi – jako wartościowych, sprawczych, godnych zaufania, przyjaznych i optymistycznie nastawionych do świata. Niezbędne jest też postrzeganie samego siebie jako osoby kompetentnej, godnej zaufania, wartościowej i potrzebnej innym, oraz jednocześnie świadomość własnej motywacji do pomagania (Kowalczyk, Kowalczyk, Karczewska, 2014; Kanios, 2017).

W literaturze przedmiotu opisana jest również postawa odpowiedzialności u pracowników socjalnych (Wołk, 2013; Gierek, 2016). Pracownik socjalny z racji swojej roli

w procesie pomocowym jest osobą opiniotwórczą a jego poglądy, podejście do klienta oraz podejmowane rozwiązania są poważnie rozważane przez klientów. Dotyczy to również zachowań, sposobów działania, aktywności, jak i cech podmiotowych takich jak solidność, dokładność, otwartość, czy też odpowiedzialność. Odpowiedzialność pracownicza w działalności pracownika socjalnego wiąże się z taką organizacją pracy, czasu, przestrzeni, jak i funkcjonowania uczestników procesu pomocowego, aby umożliwić znajdowanie przez wszystkie strony prowadzonego procesu pomocowego zadowolenia i satysfakcji, dać szansę wykazania się przez nie odpowiedzialnością, umożliwić spotkanie się ze wzajemną życzliwością i wzajemne wzmacnianie podejmowanych przez nie wysiłków (Wołk, 2013; Gierek, 2016; Chodkowska, Kazanowski, 2017). W celu zapewnienia beneficjentom bardziej spersonalizowanej pomocy, dopasowanej do ich potrzeb, K. Czekaj i M. Zawartka-Czekaj zwracają uwagę na konieczność wprowadzania map diagnostycznych, które ułatwiłyby proces wykrywania problemów w pomocy społecznej i identyfikacji poziomów zagrożeń środowisk lokalnych, a przez to niejako przyczyniłyby się do ich efektywniejszego rozwiązywania poprzez możliwość opracowania nowych kierunków lokalnej polityki społecznej (Czekaj, Zawartka-Czekaj, 2010).

Pracownik socjalny to zawód nie tylko wypływający z chęci pomocy drugiemu człowiekowi, który znalazł się w sytuacji kryzysowej, ale to przede wszystkim profesja, na którą składają się następujące wartości etyczne: po pierwsze, znaczenie, jakie przypisuje się systematycznej wiedzy oraz intelektowi, po drugie, nacisk na sprawności techniczne i osiągnięte umiejętności, po trzecie znaczenie, jakie przypisuje się połączeniu wiedzy i sprawności nakierowanych na służbę innym (Gierek, 2016). P. Gierek (2016), przeprowadził wśród studentów kierunków socjalnych, badania dotyczące motywów pracy i kompetencji pracowników socjalnych. Istotne w ocenie kandydatów do pełnienia roli pracownika socjalnego uznane zostały umiejętności w nawiązywaniu kontaktów interpersonalnych/prowadzenie rozmów z osobami potrzebującymi pomocy, a w dalszej kolejności predyspozycje osobowościowe, z których najważniejsza jest empatia i konsekwencja w działaniu, natomiast oceniając własne predyspozycje osobowościowe respondenci wskazali jednak oprócz empatii także wrażliwość na potrzeby innych (Gierek, 2016).

Ważnym, zwłaszcza w kontekście poruszanego tematu pracy, badaniem postaw pracowników socjalnych jest to przeprowadzone przez E. Flaszyńską. Autorka w badaniach analizowała zagadnienie postaw pracowników ośrodków pomocy społecznej wobec wprowadzania innowacji do ich pracy (Flaszyńska, 2017). Jak pokazały wyniki badań,

zdecydowana większość pracowników dostrzegała potrzebę zmian w funkcjonującym systemie pomocy społecznej. Pracownicy OPS deklarowali chęć zmiany, ale badanie potwierdziło, że potrzeba oddzielenia zadań związanych z postępowaniem administracyjnym od właściwej pracy socjalnej, w praktyce budzi jednak wiele obaw i kontrowersji, które wynikają przede wszystkim z niedostatecznej wiedzy na temat prowadzenia pracy socjalnej wyłącznie przez pracowników socjalnych. Badanie pokazało również, że pracownicy OPS nie są przekonani do nowych metod pracy socjalnej, wolą podążać znaną i wyuczoną ścieżką pracy z klientem, a wszelkie nowości przyjmują bardzo ostrożnie (Flaszyńska, 2017). Niezwykle istotne są również badania przeprowadzone przez A. Kanios, podczas których poddano analizie empirycznej zależności pomiędzy postawami wobec pracy pracowników socjalnych a ich sytuacją zawodową. Pozwoliło ono na zidentyfikowanie trzech grup pracowników: wyrażających zadowolenie z pracy zawodowej, niezadowolonych z pracy zawodowej oraz zdystansowanych wobec pracy zawodowej. Jak wykazały badania A. Kanios, zwiększone zadowolenie z pracy zawodowej przekłada się na zmniejszone odczuwanie obciążenia obowiązkami zawodowymi i zwiększone zadowolenie z realizacji zadań służbowych (2017). Prawidłowe i efektywne działanie CUS będzie możliwe jedynie w sytuacji skutecznej pracy pracowników zawodów pomocowych w nim zatrudnionych, w związku z czym istotne wydaje się badanie procesów, dzięki którym możliwe będzie zwiększenie zadowolenia pracowników socjalnych z ich pracy.

Kolejnym badaniem, mogącym niejako wskazywać na chęć pracowników zatrudnionych w CUS do rozwijania współpracy z sektorem pozarządowym, jest analiza empiryczna A. Kanios dotycząca partnerstwa lokalnego na rzecz osób wykluczonych społecznie w opinii pracowników socjalnych. Analiza empiryczna wyników autorskiego kwestionariusza pozwoliła na sformułowanie tezy, że pomimo dostrzegania przez pracowników zawodów pomocowych zalet partnerstwa (łączenie zasobów, wiedzy i umiejętności pozwalających na skuteczne rozwiązywanie problemów beneficjentów) wskazują oni na istotne trudności w procesie budowania partnerstwa, takie jak przeciążenie obowiązkami zawodowymi i wynikający z tego brak czasu oraz niska motywacja pracowników wynikająca między innymi z nieobecności lidera w instytucji, odpowiedzialnego za kreowanie polityki pro-partnerskiej. Wszystkie powyższe problemy mogą ograniczyć chęć do zawierania partnerstw w ramach funkcjonowania CUS, tym samym przyczyniając się do niewystarczającej realizacji zadań CUS założonych przez ustawodawcę (Kanios, 2012b).

Ze względu na duży udział postawy i zaangażowania pracowników pomocowych w efektywności realizowanych świadczeń, ale także w efektywności wprowadzania zmian systemowych, konieczne jest dalsze eksplorowanie tego tematu.

ROZDZIAŁ III. PODMIOTOWE UWARUNKOWANIA POSTAW PRACOWNIKÓW POMOCY SPOŁECZNEJ

Pracownicy sektora pomocy społecznej są specyficzną grupą, wskazującą na określone predyspozycje do wykonywania pracy z ludźmi oczekującymi wsparcia, pomocy i interwencji w różnych aspektach życia. Sektor pomocy społecznej bez wątpienia wiąże się ze ścisłą współpracą z drugim człowiekiem, więc dużym znaczeniem objęte są także uwarunkowania postaw pracowników wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych. Rozdział ten dotyczy podmiotowych uwarunkowań postaw, które najlepiej wskażą na okoliczności w jakich poszczególne postawy pracowników zawodów pomocowych zostały ukształtowane. Zostały w nim omówione: system wartości, kompetencje społeczne, gotowość do zmian oraz samoocena.

1. System wartości osób profesjonalnie pomagających

Od lat sześćdziesiątych XX wieku wartości osobiste zajmują centralne miejsce w dyscyplinach nauk społecznych i wielu autorów stanęło przed problemem definicji wartości i ich stosowania (Coppola, Verneau, Caracciolo, Panico, 2017). Istnieje kilka sposobów definiowania i mierzenia wartości osobistych (Liberska, 2017). Tematyka wartości, ich inklinacji i realizacji dotyczy najważniejszych społecznych trudności i wyborów. Dlatego też termin „wartości” używany jest w wielu dyscyplinach naukowych, m.in. w teologii, filozofii, historii, antropologii kulturowej, socjologii, naukach politycznych, psychologii czy pedagogice. Ludzie mogą wartościować wiele obszarów swojego życia. „Wartość” to termin, który jest znany i powszechnie rozumiany. W potocznym rozumieniu termin ten oznacza coś bardzo cennego, odpowiadającego wysokim wymogom, to coś, czego pożądamy i co jest celem dążeń ludzkich. Są to poglądy, idee, jak również przedmioty fizyczne, uznawane przez osobę i całą społeczność za bardzo cenne (Gajda, 1997). W poniższym rozdziale omówiono najważniejsze zagadnienia związane z systemem wartości.

Wartości osobiste są ściśle powiązane z osobistymi przeżyciami, są więc badane głównie w psychologii, chociaż studiują je również inne dziedziny, w tym socjologia, zarządzanie i politologia. Pierwszą konstrukcję wartości osobistych wprowadził do badań psychologicznych Gordon Allport. Jednak przez następne 40 lat psychologia poświęcała stosunkowo mało uwagi badaniu wartości.

Jednym z badaczy zajmujących się wartościami i systemami wartości był Milton Rokeach, który wniósł duży wkład w rozwój badań prowadzonych nad wartościowaniem.

Zgodnie z jego definicją wartość to „stałe przekonanie, iż określony sposób postępowania lub ostateczny cel życia jest indywidualnie i społecznie bardziej atrakcyjny niż inne sposoby zachowania się i cele życiowe”. Badacz dokonał również podziału wartości na instrumentalne i ostateczne. Szczegółowe informacje dotyczące powyższej klasyfikacji zostały przedstawione na wykresie 1.



Wykres 1. Klasyfikacja wartości według Milтона Rokeacha (Kościuch, 1983)

Należy zaznaczyć, że pomiędzy wszystkimi rodzajami wartości zachodzą interakcje, a jednostka może podjąć działania zgodne z wyznawanymi wartościami, częściowo zgodne z wyznawanymi wartościami lub niezgodne z wyznawanymi wartościami (Kościuch, 1983). W sytuacji, w której postępowanie zgodnie z wszystkimi wyznawanymi wartościami nie jest możliwe, dana jednostka podejmuje decyzje zgodnie z wartościami, które preferuje ponad inne wyznawane wartości. Umożliwia jej to hierarchiczny system wartości, dzięki któremu jednostka może sklasyfikować wartości zgodnie z ich ważnością, odbieraną indywidualnie, oraz postępować w warunkach konfliktu wartości (Kościuch, 1983). M. Rokeach w 1968 roku przedstawił definicję systemu wartości nazywając go „wyuczoną organizację pewnych reguł wyboru i rozwiązywania konfliktów między dwoma sposobami zachowania lub między dwoma albo więcej celami ostatecznymi i egzystencjalnymi” (Rokeach, 1968, s. 168), jednak już po pięciu latach uaktualnił definicję systemu wartości przedstawiając go jako „trwałą organizację przekonań dotyczących preferowanych sposobów postępowania lub ostatecznych celów egzystencjalnych” (Rokeach, 1973, s. 5). Prace badawcze Rokeach’a są niezwykle

ważne ponieważ nadały nowy impuls badaniom wartościowania dzięki zaproponowaniu poglądu, że wartości służą jako punkty odniesienia, których ludzie używają do formułowania postaw i zachowań (Sagiv, Roccas, Cieciuch, Schwartz, 2017). Rokeach opisał dwustopniową teorię postaw i zachowań, na którą składają się zachowania jednostki wobec przedmiotu i zachowania jednostki wobec sytuacji. Badacz stwierdził, że skoro zachowania społeczne aktywizują dwie powyższe postawy to każda z tych postaw aktywizuje podsystem wartości instrumentalnych i ostatecznych, na podstawie których jednostka podejmuje działania. Warto również zaznaczyć, że według Rokeach'a istnieją dwa poziomy, na których wartości wyznawane przez jednostkę są zgodne z prezentowanymi przez nią postawami. Badacz zdefiniował je jako zgodność z samym sobą oraz zgodność z logiką i rzeczywistością (Kościuch, 1983).

Od tego momentu, w ciągu ostatnich trzech dziesięcioleci, pojawiły się kolejne, psychologiczne badania wartości. Naukowcy zbadali treść, strukturę, pochodzenie i konsekwencje wartości w wielu kulturach. Określono, że wartości osobiste są centralnym aspektem treści ja, odrębnym od innych aspektów, takich jak cechy, motywy, cele lub postawy (Maio, 2010; Knafo i in., 2011).

Wartości osobiste definiuje się jako szerokie, transsytuacyjne, pożądane cele, które służą jako naczelne zasady w życiu ludzi. Rozłożenie tej definicji wskazuje na ich unikalne cechy, które odróżniają je od innych centralnych aspektów jaźni. Dekonstruując definicję wartości, identyfikujemy jakie wartości są wspólne z pokrewnymi konstruktami, takimi jak potrzeby, motywy, cechy osobowości, postawy i określone cele oraz jak wartości różnią się od tych konstruktów (Sagiv i in. 2017). Wartości jako szerokie, transsytuacyjne cele, są poznawczą reprezentacją celów motywacyjnych. Wszystkie wartości reprezentują cele, ale nie wszystkie cele są wartościami. Wartości to szerokie cele, które są istotne w różnych sytuacjach. Na przykład osoba, która postrzega niezależność jako ważną wartość w kontekście zawodowym, prawdopodobnie przypisuje tej wartości duże znaczenie w innych kontekstach: z przyjaciółmi, rodziną, autorytetami itp. Ta transsytuacyjna cecha odróżnia wartości od konstruktów, takich jak postawy i konkretne cele, które zwykle odnoszą się do określonych działań, obiektów lub sytuacji (Schwartz, 1992).

Wartości odzwierciedlają to, co ludzie uważają za ważne i godne, czyli reprezentują cele, które są pożądane do osiągnięcia. Porównując, ludzie generalnie pozytywnie oceniają swoje cechy osobiste i zwykle mają pozytywną samoocenę. Jednak własne wartości postrzegają jako nawet bardziej pożądane niż ich inne cechy osobiste; postrzegają swoje wartości jako bliższe ich ideałowi niż cechy osobowości i chcą modyfikować swoje wartości

w mniejszym stopniu (Roccas, Sagiv, 2010; Roccas, Sagiv, Oppenheim, Elster, Gal, 2014). Należy również zaznaczyć, że wyznawane wartości prowadzą do pełnienia określonych ról społecznych, wpływają na preferencje jednostki dotyczące ideologii religijnych lub politycznych, biorą udział w kształtowaniu się ocen i sądów, umożliwiając akceptację lub zanegowanie przekonań, postaw czy wartości innych ludzi, a także bronią poczucia własnej wartości (Kościuch, 1983).

Wartości są uporządkowane w hierarchii według ich subiektywnego znaczenia jako zasad przewodnich. Chociaż wartości wykształcają się na bazie osobistych doświadczeń, to w hierarchiach wartości większości ludzi istnieją pewne podobieństwa. Analizy samooceny wartości ujawniły, że wartości, które wyrażają motywację do troszczenia się o bliskich, należą do najważniejszych wartości dla większości ludzi w przeważającej części społeczeństw. Natomiast wartości, które wyrażają motywację do dominowania i kontrolowania innych, należą do najmniej ważnych wartości dla większości ludzi, również w przeważającej części społeczeństw. Mimo podobieństw w konstrukcie, poszczególne osoby zdecydowanie różnią się pod względem znaczenia, jakie przypisują tym wartościom (Sagiv i in. 2017).

Hierarchiczna organizacja wartości jest więc unikalną cechą, która odróżnia je od innych konstrukcji związanych z koncepcją siebie. Odzwierciedla motywacyjny charakter wartości: im wyższa wartość w hierarchii, tym bardziej osoba jest zmotywowana do polegania na tej wartości jako przewodniej zasadzie w życiu (Rokeach, 1973; Schwartz, 1996). Przykładowo, jeśli osoba ceni sobie niezależność, przywiązuje dużą wagę do tej wartości, to prawdopodobnie będzie tym się kierować przy podejmowaniu ważnych decyzji i działań. W kontekście poszukiwania zawodu, będzie zwracała uwagę na możliwość autonomii. Będzie również zwracała uwagę na poważne naruszenia autonomii wśród ludzi, natomiast swoje dzieci może zachęcać do wyrażania własnych myśli i podejmowania decyzji już od najmłodszych lat a przy wyborze szkoły, również zwróci uwagę na perspektywę postrzegania niezależności w danej instytucji.

Kolejnym spojrzeniem na wartości jest teoria, w której S. H. Schwartz (Schwartz i in., 2012) zaproponował uniwersalia w treści i strukturze wartości osobistych. Po jej przedstawieniu w 1992 r. teoria ta szybko zyskała na znaczeniu w tej dziedzinie (Rohan, 2000; Knafo, Roccas, Sagiv, 2011; Schwartz, 2015). S. H. Schwartz zasugerował, że wartości można organizować zgodnie z celami motywacyjnymi, które wyrażają. Analizując potrzeby jednostek i wymagania społecznego przetrwania, S. H. Schwartz (Schwartz, 2012) zidentyfikował dziesięć odrębnych motywacyjnie typów wartości: władza, osiągnięcia, hedonizm, stymulacja, samokierowanie, uniwersalizm, życzliwość, tradycja, konformizm

i bezpieczeństwo. Z pośród wyżej wymienionych, poczucie bezpieczeństwa jest szczególnie istotną uniwersalną wartością umożliwiającą jednostce prawidłowy rozwój poprzez umożliwienie podejmowania nowych działań bez poczucia lęku, dzięki rozwiniętemu zaufaniu do siebie i otaczających osób. Pozbawiony lęku, pozytywny stosunek do przyszłych wydarzeń daje możliwość realizacji życiowych celów, a także zwiększa chęć jednostki do samostanowienia o sobie, podejmowania nowych zadań i podnoszenia kwalifikacji (Oleszkowicz, Gwiżdż, 2019).

Niektóre z tych wartości są wzajemnie kompatybilne; odzwierciedlają cele, które można osiągnąć jednocześnie poprzez te same działania lub postawy. Inne wartości są ze sobą sprzeczne; działania, które promują osiągnięcie jednej wartości, mogą utrudniać osiągnięcie drugiej. Na przykład dążenie do zakwestionowania istniejącej wiedzy poprzez opracowanie nowej teorii lub paradygmatu badawczego wyraża wartości samokierunkowe, które wyrażają motywację do autonomii myśli i działania. Takie zachowanie również wyraża i jest zgodne z dążeniem do wartości stymulacyjnych, które odzwierciedlają motywację do doświadczania zmian i nowości oraz do bycia śmiałym. Takie zachowanie koliduje jednak z wyrażaniem i realizowaniem wartości konformizmu, które odzwierciedlają motywację do przestrzegania obowiązujących norm i oczekiwań oraz unikania działań, które mogłyby zdenerwować innych. Konflikty i kompatybilność między różnymi wartościami determinują ich strukturę. Wartości są uporządkowane w cykliczne kontinuum, zorganizowane zgodnie z motywacjami, które wyrażają.

S. H. Schwartz (Schwartz, 2012) sformułował okrągłą strukturę, łącząc wartości w cztery wartości wyższego rzędu, które tworzą dwa podstawowe konflikty. Pierwszy konflikt przeciwstawia samodoskonalenie się z autotranscendencją. Wartości samodoskonalenia kładą nacisk na dążenie do własnego interesu poprzez dążenie do kontrolowania ludzi i zasobów (władzy) lub poprzez wykazywanie ambicji i społecznie uznanego sukcesu (osiągnięcia). Wartości te są sprzeczne z wartościami autotranscendencji, które kładą nacisk na troskę o innych, okazując troskę o dobro tych, z którymi się często kontaktuje (życzliwość) lub przejawiając akceptację, tolerancję i troskę o wszystkich ludzi - nawet członków grup zewnętrznych (uniwersalizm).

Drugi konflikt przeciwstawia otwartość na zmianę z ochroną. Otwartość na zmianę wartości wyraża motywację do samodzielności myślenia i działania (samokierunkowanie) oraz do nowości i podniecenia (pobudzenie). Wartości te są sprzeczne z wartościami konserwatorskimi, które wyrażają motywację do zachowania status quo poprzez zachowanie tradycyjnych przekonań i zwyczajów (tradycja), do przestrzegania zasad i oczekiwań innych

(konformizm) oraz do poszukiwania bezpieczeństwa i stabilności (ochrona). Wartości hedonizmu mają wspólne elementy zarówno otwartości na zmianę, jak i samodoskonalenia.

Motywacyjne kontinuum wartości można podzielić na różne sposoby. Wielu badaczy bada albo pierwotne dziesięć wartości (Schwartz, 2012), albo cztery wartości wyższego rzędu. Jednakże, ponieważ wartości tworzą motywacyjne kontinuum, możliwe są również subtelniejsze podziały. Przykładowo, w ostatnim udoskonaleniu teorii Schwartz wyróżnił 19 wartości na tym samym kontinuum (Benish-Weisman, 2015; Vecchione i in., 2016; Schwartz i in., 2016).

Tak więc przyglądając się dokładniej pojęciu wartości, zauważalny jest wieloaspektowy charakter tego zagadnienia. Związek między wartościami, postawami i zachowaniem był szeroko badany, a przyczynowość, która wydaje się wyłaniać z różnych badań, przechodzi od wartości do zachowania poprzez postawy, tak że wartości mają wpływ na postawy, co z kolei wpływa na zachowanie (Coppola i in., 2017; Hueso, Jaén, Liñán, 2020).

D. Wosik-Kawala i T. Zubrzycka-Maciąg (2011), opisując znaczenie wartości w procesie wychowania, wskazują ponadto, że „w dobie szybkich przeobrażeń, jakie zachodzą niemal w każdej sferze życia, również systemy wartości ulegają transformacji – pewne wartości zanikają, natomiast w ich miejsce pojawiają się nowe, które określają odmienną jakość życiowych zadań” (Wosik-Kawala, Zubrzycka-Maciąg, 2011, s.41). Autorki twierdzą również, że „poczucie uporządkowania wartości motywuje człowieka do działania, wyznacza ich kierunek i sens. Niekiedy jednak ludzie czują się zagubieni, ponieważ nie potrafią określić tego, co ma dla nich znaczenie, na czym polega wartość, którą chcieliby realizować w życiu, co jest priorytetem, a co namiastką wartości” (Wosik-Kawala, Zubrzycka-Maciąg, 2011, s.32).

Wartości to istotny punkt podczas ukierunkowania zawodowego. W istocie, domena pracy to kolejny centralny aspekt życia. Większość osób dużo inwestuje w swoje miejsce pracy: fizycznie, poznawczo i emocjonalnie, a ich zawód jest ważnym aspektem ich tożsamości. Osoby wykonujące różne zawody charakteryzują się różnymi priorytetami wartości. Pracownicy socjalni zobowiązani są działać na rzecz dobra ogólnego i zapewniać osobom uprawnionym dostęp do niezbędnych świadczeń i szans życiowych. Etyka zawodowa pracownika socjalnego obejmuje takie zagadnienia jak: odpowiedzialność etyczna pracownika socjalnego wobec klienta, wobec współpracowników, wobec pracodawcy, wobec własnego zawodu, czy wobec społeczeństw (Grzybek, 2007). Pracownik socjalny bierze odpowiedzialność za drugiego człowieka, a także dokonuje w swojej pracy ciągle wyborów

o charakterze etycznym, na podstawie własnej hierarchii wartości. 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 (Wosik-Kawala, Zubrzycka-Maciąg, 2011; Weissbrot-Koziarska, 2017a). Opierając się na takim rozumieniu pojęcia wartości w pomocy społecznej, pracownik socjalny podejmuje decyzje o sposobie udzielanego wsparcia klientowi.

Specjaliści od pomocy są szczególnie narażeni na wypalenie zawodowe, poczucie stresu w pracy, różnorodne obciążenia roli. Badania pokazują jednak, że spójny system wartości może umożliwić bardziej efektywne radzenie sobie z codziennymi zadaniami (Czechowska-Bieluga, 2013). M. Czechowska-Bieluga przeprowadziła badania dotyczące systemu wartości asystentów rodziny, a wyniki badań prezentują się następująco. Wśród wartości ostatecznych, badani najwyżej ocenili wartości osobiste, takie jak bezpieczeństwo rodziny, dojrzała miłość i mądrość. Niżej znalazły się poczucie własnej godności, prawdziwa przyjaźń, szczęście czy równowaga wewnętrzna. Wśród wartości społecznych, największe znaczenie miało bezpieczeństwo narodowe oraz pokój na świecie. W zakresie wartości społeczno-osobistych, którymi badani kierują się najrzadziej, najwyżej cenioną wartością była wolność. Najniższą rangę uzyskał świat piękna oraz życie pełne wrażeń. Badania nie pokazały związku pomiędzy hierarchią wartości a takimi zmiennymi socjodemograficznymi jak: wiek, staż pracy, wykształcenie, miejsce zamieszkania czy pochodzenia. W odniesieniu do wartości instrumentalnych, najwyżej przez osoby badane cenione były takie cechy jak: odpowiedzialny, uczciwy, kochający czy pomocny, które zawierają się wśród wartości moralnych. Wysoko cenione przez asystentów rodziny była również ambicja. Rangi pośrednie i niskie uzyskały zarówno wartości moralne, jak i moralno-kompetencyjne. Wartości te również nie wykazały korelacji z danymi socjodemograficznymi (Czechowska-Bieluga, 2013).

Należy zwrócić również uwagę, że wartości, obok potrzeb, są najczęstszymi czynnikami motywującymi do podjęcia różnych aktywności, w tym pracy, a zatrudnienie i wykonywana w ramach niego działalność pozwala na ich realizację. Model jednego z typów klasyfikacji wartości realizowanych w pracy, stworzony przez V. Dawisa i L. H. Lofquista, przedstawia sześć obszarów wartości, które są realizowane przez pracowników podczas działalności zawodowej:

1. osiągnięcia;
2. altruizm;
3. autonomia;

4. komfort i wygoda;
5. bezpieczeństwo;
6. status.

Z kolei klasyfikacja P. Warra przedstawia 12 obszarów wartości realizowanych w pracy, przy czym mają one zdecydowanie węższe kategorie w porównaniu do modelu V. Dawisa i L. H. Lofquista:

1. autonomia i wpływanie na innych;
2. wykorzystanie własnych zdolności;
3. dążenie do celów i podejmowanie wyzwań;
4. różnorodność;
5. jasność;
6. dbałość o relację społeczne;
7. pożądanie pieniędzy;
8. dbałość o fizyczny komfort i bezpieczeństwo;
9. odgrywanie ważnej roli;
10. wsparcie przez przełożonego;
11. rozwijanie kariery;
12. dbałość o sprawiedliwość (Paszowska-Rogacz, 2009).

Biorąc pod uwagę unikalny system wartości każdej jednostki istnieją zawody, do których poszczególne jednostki mogą mieć większe predyspozycje. Osoby kierujące się wartościami altruistycznymi będą predysponowane do podjęcia pracy w zawodzie z misją społeczną, której pełnienie jest związane z niesieniem pomocy innym członkom społeczeństwa. Z kolei jednostki kierujące się wartościami związanymi z chęcią odgrywania ważnej roli i sprawowania kontroli nad innymi nie będą predysponowane do podjęcia zatrudnienia w tych zawodach. Pracownicy zawodów pomocowych powinni być zatem w dużej mierze przedstawicielami osób kierujących się wartościami altruistycznymi i opartymi na życzliwości, co skutkuje chęcią nawiązania relacji międzyludzkich i niesienia pomocy innym. Niejako pewne dopasowanie pracownika do pełnionego zawodu sprawia, że taka jednostka może się samorealizować poprzez pracę, dzięki czemu rozwijają się jej własne zasoby, ale i zasoby grupy społecznej w której funkcjonuje i z którą wchodzi w interakcje (Borkowska, Czerw, 2013).

2. Kompetencje społeczne pracowników socjalnych

Kompetencje społeczne rozumie się w zależności od rozpatrywanego kontekstu. Najczęściej wskazują na pewne umiejętności i predyspozycje w interakcjach społecznych, które człowiek nabywa już od najmłodszych lat swojego życia. Jest to również połączenie wielu czynników, które w zestawieniu wpływają na zdolność do radzenia sobie w sytuacji społecznej (Argyle, 2002; Matczak, 2007; Sternal, 2014). Niniejszy podrozdział został poświęcony omówieniu kompetencji społecznych.

Rozważania dotyczące kompetencji społecznych należy rozpocząć od zdefiniowania samego słowa „kompetencja”. Według definicji J. Coolahan’a przedstawionej w 1996 roku „kompetencje to ogólne zdolności (możliwości) oparte na wiedzy, doświadczeniu, wartościach oraz skłonnościach nabytych w wyniku oddziaływań edukacyjnych”. Inną definicję zaproponował F. E. Weinert, który zinterpretował pojęcie kompetencji jako „mniej lub bardziej wyspecjalizowany system zdolności, umiejętności lub sprawności niezbędnych lub wystarczających do osiągnięcia określonego celu” (Sielatycki, 2008). Z kolei Komisja Unii Europejskiej określiła kompetencje jako „połączenie wiedzy, umiejętności i postaw odpowiednich do sytuacji”. Wyodrębniła również osiem kompetencji kluczowych, które są niezbędne jednostkom do „samorealizacji i rozwoju osobistego, bycia aktywnym obywatelem, integracji społecznej i zatrudnienia” (*Zalecenie 2006/962/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2006 r. w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie*). Zaliczono do nich:

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.

Warto zwrócić uwagę, że sam termin kompetencji społecznych został wprowadzony w 1956 roku, przez R. White’a, który określił je jako umiejętności pozwalające na skuteczną interakcję z otoczeniem (Sternal, 2014). Kompetencje społeczne w literaturze nie mają jasno określonej definicji, a pojęcie to przyjmuje wiele różnych form w zależności, w jakim kontekście analizuje je autor definicji (Martowska, 2012). Kompetencje społeczne

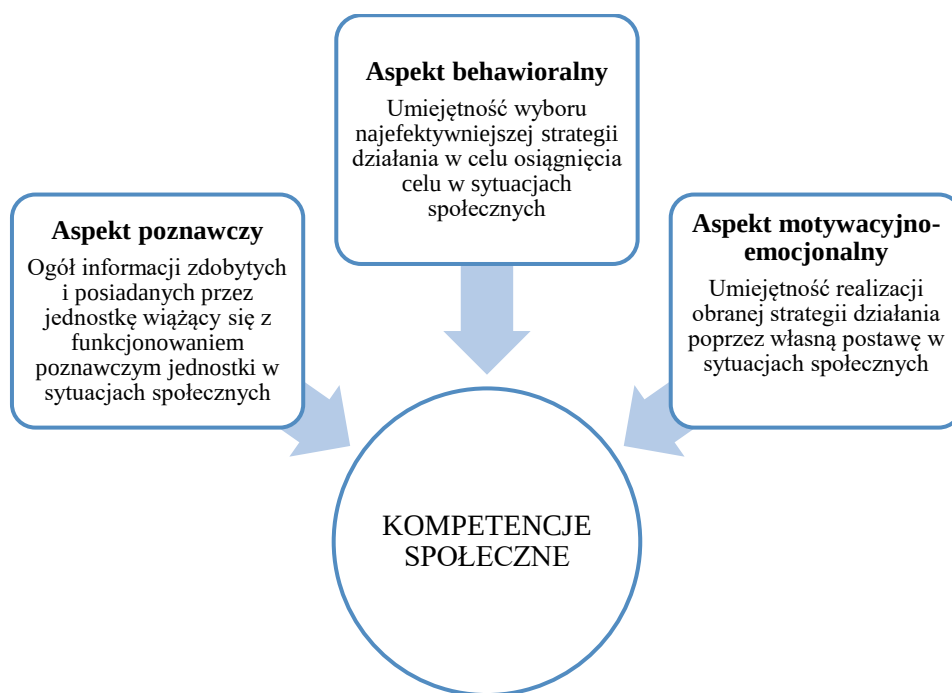
rozpatrywane są przez autorów w wielu aspektach, najczęściej jako pewna zdolność, która ujawnia się w różnorodnych sytuacjach lub jako interakcja elementarnych zdolności człowieka, które są stosowane w określonych sytuacjach (Kantowicz, 2002; Kanios, 2008; Konarski, 2008; Wojnarska, 2008; Czechowska-Bieluga, Kanios, Sarzyńska, 2009; Tomorowicz, 2011; Wosik-Kawala, Zubrzycka-Maciąg, 2011; Sarzyńska-Mazurek, Wosik-Kawala, 2020). Z kolei w Deklaracji Lizbońskiej kompetencje społeczne zostały określone jako rodzaj prezentowanych zachowań przez jednostkę, które umożliwiają uczestnictwo w życiu społecznym, interakcję z innymi jednostkami czy grupami społecznymi oraz efektywne rozwiązywanie konfliktów (Sternal, 2014). S. Greenspan uważa, że kompetencje społeczne są uwarunkowane aspektem motywacyjnym jak cechy charakteru i temperamentu oraz społeczną inteligencją – zwaną również świadomością społeczną (Greenspan, 1981). M. Argyle rozpatruje kompetencje społeczne jako specyficzne umiejętności, dzięki którym można wywrzeć wpływ na innych ludzi w sytuacjach społecznych (Argyle, 2002). Jak zauważa A. Matczak, koncepcja M. Argyle’a definiuje kompetencje jako zbiór wielu specyficznych umiejętności, które nie mają hierarchicznej struktury i stanowią kombinację kilku umiejętności (Matczak, 2007).

A. Matczak w swojej koncepcji definiuje kompetencje społeczne jako: „złożone umiejętności warunkujące efektywność radzenia sobie w określonego typu sytuacjach społecznych, nabywane przez jednostkę w toku treningu społecznego” (Matczak, 2007, s.7). Efektywność w powyższych sytuacjach jest definiowana przez autora jako osiągnięcie przez jednostkę własnych celów przy jednoczesnym zachowaniu zgodności z oczekiwaniami wyznawanymi przez otoczenie społeczne (Sternal, 2014). Sytuacje społeczne to obszar, w którym przejawiają się kompetencje społeczne, a w których angażowane są inne osoby jako partnerzy w działaniu, obserwatorzy lub źródło czy obiekt, na który czy przez który wywierany jest wpływ. Interakcje społeczne mają kontekst społeczny, który może mieć charakter bezpośredni lub pośredni oraz pojawiać się w relacjach dwuosobowych lub grupowych (Martowska, 2012). Wskaźnikiem skuteczności wykorzystywanych kompetencji społecznych jest efektywność radzenia sobie w sytuacjach społecznych. A. Matczak, w wyniku analizy czynnikowej autorskiego kwestionariusza kompetencji społecznych, wyodrębniła następujące rodzaje sytuacji społecznych: intymne – związane z bliskimi kontaktami interpersonalnymi, ekspozycji społecznej – gdy osoba jest obiektem uwagi wystawionym na ocenę oraz wymagające asertywności – wywieranie wpływu i opieranie się wpływowi innych osób (Matczak, 2007). Należy również wspomnieć, że według licznych autorów (Spitzberg, Cupach, 2002; Borkowski, 2003; Moczydłowska, 2008; Czechowska-

Bieluga, Kanios, Sarzyńska, 2009; Zawisza Masłyk, 2011; Wosik-Kawala, Zubrzycka-Maciąg, 2011; Krajewska, 2015; Dryburgh i in., 2020; Korzyński i in., 2021) ogólnymi kryteriami efektywności kompetencji społecznych są: skuteczność realizacji celów, zdolność budowania więzi międzyludzkich i komunikacji, satysfakcja partnerów interakcji, stosowność zachowań do sytuacji społecznych dających gwarancję przystosowania społecznego i wykorzystywanie zdolności poznawczych na temat norm i reguł życia społecznego (Wojnarska, 2008; Czechowska-Bieluga, Kanios, Sarzyńska, 2009; Martowska, 2012).

Poza samą definicją kompetencji społecznych badacze podejmowali próby określenia elementów wchodzących w skład kompetencji społecznych. Według M. Argyle'a na kompetencje społeczne składa się: empatia, nagradzanie, asertywność, rozumienie kontekstu społecznego, komunikacja werbalna i niewerbalna, a także umiejętność autoprezentacji. Z kolei J. Borkowski zaliczył do nich między innymi: wiedzę społeczną, wiedzę o sobie samym oraz wiedzę o zasadach funkcjonowania grup społecznych niezależnie od ich wielkości, doświadczenie społeczne, osobowość społeczną, inteligencję społeczną, dojrzałość moralną i autorytet społeczny (Sternal, 2014). Istotne jest rozróżnianie pojęcia kompetencji społecznych, a inteligencji społecznej. Kompetencje społeczne mają charakter behawioralny, są to złożone umiejętności oraz zachowania o charakterze społecznym, które warunkują sprawne postępowanie w sytuacjach społecznych. Z kolei inteligencja społeczna to przede wszystkim zdolności poznawcze, czyli biegłość myślenia w sytuacjach społecznych. Pojęcie inteligencji społecznej wprowadził E. Thorndike w 1920 roku, wyodrębnił również trzy typy inteligencji: inteligencja abstrakcyjna – która pozwala na skuteczne operowanie pojęciami w tzw. świecie idei, inteligencja praktyczna – warunkująca skuteczne rozwiązywanie praktycznych problemów i orientację w przestrzeni w tzw. świecie rzeczy i inteligencja społeczna – pozwalająca na efektywne funkcjonowanie w świecie społecznym (Matczak, Knopp, 2013).

Uzupełnieniem wyżej wymienionych definicji kompetencji społecznych jest pogląd prezentowany przez badaczy dotyczący aspektów funkcjonowania człowieka jakie składają się na kompetencje społeczne. Aspekty funkcjonowania jednostki składające się na model kompetencji społecznych zostały przedstawione na wykresie 2. Należy również zaznaczyć, że w zależności od typu sytuacji społecznej jednostka prezentuje różne kompetencje społeczne, które umożliwiają jej najefektywniejsze działanie w danym typie sytuacji społecznej, zatem na kompetencje społeczne składają się również interakcje zachodzące między środowiskiem a jednostką.



Wykres 2. Aspekty funkcjonowania człowieka w modelu kompetencji społecznych (Kadela, Kowalczyk, 2014; Kornaszewska-Polak, 2014; Sternal, 2014)

Niezależnie od przyjętej definicji badacze są zgodni, że kompetencje społeczne umożliwiają budowanie i utrzymywanie trwałych relacji międzyludzkich, tym samym pozwalając na osiągnięcie przez jednostkę zadowolenia i satysfakcji życiowej dzięki realizacji potrzeby przynależności oraz afiliacji, a także zmniejszeniu poczucia osamotnienia. Podejmowanie działań w sytuacjach społeczno-zawodowych oraz efektywna realizacja wyznaczonych celów jest możliwa jedynie w przypadku posiadania przez jednostkę umiejętności pozwalających na współzycie społeczne, a przez to budowanie pozytywnych interakcji społecznych, dzięki czemu możliwe jest nie tylko prawidłowe funkcjonowanie jednostki w jej grupach społecznych, ale również globalny rozwój całej społeczności. Budowanie interakcji międzyludzkich jest kluczowym aspektem wsparcia udzielanego przez pracowników zawodów pomocowych. Charakter relacji pomocowej między pracownikiem socjalnym a beneficjentem usług jest jednym z istotnych elementów umożliwiających zmianę poprzez wydobycie zasobów jednostki (Kadela, Kowalczyk, 2014; Kornaszewska-Polak, 2014; Sternal, 2014).

Kompetencje społeczne powstają w rezultacie treningu społecznego, a więc poprzez angażowanie się jednostki w sytuacje społeczne i zadaniowe (Kantowicz, 2002; Kanios, 2008; Konarski, 2008; Knopp, 2013). Można zatem zauważyć występującą zależność między kompetencjami społecznymi danej jednostki a jej interakcjami społecznymi. Kompetencje

społeczne umożliwiają budowanie interakcji społecznych przez jednostkę, natomiast dzięki zyskanemu w trakcie tego procesu doświadczeniu jednostka zwiększa poziom kompetencji społecznych, a przez to buduje kolejne interakcje międzyludzkie. Dodatkowo pozytywne relacje interpersonalne, zaspokajające potrzeby jednostki, są dla niej motywacją do wchodzenia w kolejne interakcje społeczne z innymi osobami (Kornaszewska-Polak, 2014). Człowiek już od najmłodszych lat uczy się umiejętności społecznych ze swojego otoczenia od bliskich oraz w trakcie doświadczeń społecznych, rodzinnych i zawodowych w interakcji z innymi, jest to naturalny trening umiejętności społecznych – TUS. Każda sytuacja związana z interakcją z drugim człowiekiem jest okazją do treningu społecznego i rozwojem kompetencji społecznych. Kształtowanie kompetencji najczęściej odbywa się z pomocą metody prób i błędów oraz naśladownictwa kompetentnych społecznie wzorców. Umiejętności społeczne można kształtować również podczas specjalnie przygotowanych warsztatów i szkoleń, które mają za zadanie doskonalić odbieranie i rozumienie komunikatów niewerbalnych, postrzegania stanów emocjonalnych i postaw interpersonalnych czy rozpoznawaniu braku spójności w przekazie niewerbalnym i wnioskowanie o jego sensie (Kantowicz, 2002; Kanios, 2008; Konarski, 2008; Wosik-Kawala, Zubrzycka-Maciąg, 2011; Martowska, 2012; Bandach, 2013; Korzyński i in., 2021).

Zagadnienie kompetencji społecznych przedstawia się jako złożona struktura, istotna w życiu każdego człowieka. Dlatego też badania dotyczące kompetencji społecznych i ich wpływu na funkcjonowanie człowieka w różnych obszarach życia są prowadzone niemal na całym świecie. Wyniki badań wskazują, że istnieje zależność między umiejętnościami poznawczymi i właśnie kompetencjami społecznymi a sukcesami w trakcie nauki szkolnej oraz już po jej zakończeniu, w dorosłym życiu zawodowym (Jones, Greenberg, Crowley, 2015).

Inne badania wskazują na dodatnią korelację pomiędzy kompetencjami społecznymi a poczuciem zadowolenia, chęcią niesienia pomocy innym, ale także otwartością do przyjmowania pomocy od innych. Co więcej, zauważono że osoby z wysokim poziomem kompetencji społecznych lepiej radzą sobie w sytuacjach trudnych oraz mają pozytywne interakcje społeczne. Ujemna korelacja występuje między kompetencjami społecznymi a zaburzeniami psychicznymi, uzależnieniami, chorobami somatycznymi (Knopp, 2013). Wykazano także, że wysoki poziom kompetencji społecznych wspiera nauczycieli w radzeniu sobie ze stresem, jaki w ostatnich latach, w skomplikowanej rzeczywistości edukacyjnej, towarzyszy pedagogom. W badaniach obciążeń zawodowych nauczycieli, prowadzonych przez S. Kwiatkowskiego (2018a; 2018b), autor stwierdza, że stres zwiększa

prawdopodobieństwo występowania negatywnych konsekwencji w obszarze szeroko pojętego psychicznego dobrostanu nauczycieli.

Od kilku lat szerzej mówi się o trudnościach zawodu pracownika socjalnego i zagrożeniach wynikających z pracy z klientem. W świetle uzyskanych danych empirycznych zauważa się, że zawód pracownika socjalnego jest zawodem stawiającym bardzo wysokie wymagania wobec osób podejmujących aktywność zawodową w instytucjach pomocy społecznej. Dzieje się tak z uwagi na różnorodność ról zawodowych, obciążenia psychiczne i fizyczne oraz czynniki organizacyjne (Stanek, 2016; Kanios, 2017).

Z uwagi na specyfikę pracy z różnymi kategoriami klientów oraz problemów, pracownik socjalny jest narażony na ogromną liczbę stresorów płynących nie tylko ze strony klientów, lecz także instytucji, w której jest zatrudniony. O ile sam pracownik socjalny nie jest w stanie przy aktywności zawodowej zminimalizować bodźców stresowych, o tyle może w konstruktywny sposób radzić sobie ze stresem (Grudziwska, 2015; Czajka, 2019).

3. Gotowość do zmian pracowników służb społecznych

Gotowość do zmian jest szczególnie ważna w XXI wieku, gdzie zmiany są paradoksalnie stałym elementem ludzkiego życia. M. Majcherczyk w swoich badaniach opisuje obecne środowisko funkcjonowania jednostek z wykorzystaniem akronimu VUCA, podkreślając tym samym jego zmienność (V – volatil), niepewność (U – uncertain), złożoność (C – complex) i wieloznaczność (A – ambiguous) (2016). Zatem umiejętność dostosowywania się i elastyczność to czynniki niezbędne do przetrwania w dzisiejszym świecie. Zmiany mogą zachodzić w różnych obszarach, na różnych poziomach, a człowiek w tej skomplikowanej rzeczywistości posiada wewnętrzne i zewnętrzne czynniki, umożliwiające adaptację. W poniższym podrozdziale omówiono koncepcje gotowości do zmian, jako jednego z komponentów wpływających na warunkowanie postaw jednostek.

Niezwykłe dynamicznie rozwijająca się rzeczywistość oraz społeczeństwa obywatelskie i informacyjne formułują nowe oczekiwania oraz stawiają sobie nowe wyzwania. Te wyzwania w wielu aspektach dotyczą kształcenia nowych pokoleń ludzi, wyposażonych w zdolności radzenia sobie w tak skomplikowanej rzeczywistości. Dostosowując się do pędu życia w XXI wieku, ludzie muszą liczyć się z pojawiającymi się zmianami w wielu aspektach życia. J. Skalik twierdzi, że pojęcie „zmiana” można zdefiniować dwojako. W sensie rzeczowym oznacza ono wprowadzenie czegoś nowego, a w rozumieniu czynnościowym – sam proces zmieniania (Skalik, 1996). T. Kotarbiński

zwraca uwagę, że ze zmianą mamy do czynienia wtedy, gdy taka a taka rzecz na początku takiego a takiego okresu była taka a taka, na końcu zaś tego okresu inna (Kotarbiński, 1961). Natomiast T. Pszczołowski za zmianę przyjmuje pewne przejście od stanu obecnego do przyszłego, odmiennego od początkowego, które dokonuje się ze względu na konkretną cechę w określonym przedziale czasu. Według autora zmiana to wydarzenie lub cykl wydarzeń przekształcających istniejący porządek (Pszczołowski, 1978).

Zmiany mogą zachodzić na poziomie indywidualnym, grupowym lub organizacyjnym, mogą dotyczyć całej organizacji lub tylko wybranych jej obszarów. Najczęściej zakres zmian odnosi się do następujących kwestii: techniki i technologii (sprzęt, procesy robocze, systemy informacyjne i kontrolne), procesów, struktury (stosunki związane z podległością, rozkład władzy formalnej, projekty stanowisk pracy), strategii (cele strategiczne, portfel jednostek strategicznych, strategie funkcjonalne), kultury i ludzi (umiejętności, postaw, wartości).

W obecnej sytuacji społeczno-ekonomicznej, jak pisze E. Turska (2006), w której zmienność jest paradoksalnie najbardziej stałym elementem otoczenia, a polityka większości organizacji jest nastawiona na ciągłe przekształcenia, często poszukiwanymi pracownikami są jednostki, które wykazują właściwości warunkujące otwartość na nowe doświadczenia i potrzebę zmian. Zmiany weszły na stałe w nasze życie.

W większości przypadków „celem pracy socjalnej jest wywołanie zmiany – pracownicy socjalni wspierają osoby lub rodziny w procesie wprowadzania zmian w ich życiu lub ułatwiają dostęp do usług, które te zmiany umożliwiają” (Kadela, Kowalczyk, 2014, s. 16). W codziennej działalności pracownik socjalny ma do czynienia z osobami przejawiającymi bierność i niechęć, których sposób funkcjonowania, pomimo zaproponowanych form wsparcia, z trudem ulega zmianie (Kadela, Kowalczyk, 2014, s. 16). Umiejętność tworzenia relacji łączącej pracownika socjalnego z klientem lub rodziną odgrywa kluczową rolę w pomocy, w konstruowaniu motywacji wewnętrznej, na której bazuje proces zmiany. Do grupy czynników warunkujących zmianę należą: chęć, gotowość i zdolność osoby do zmiany (Miller, Rollnick, 2010, s. 8–16). Za gotowością do podejmowania zmiany odpowiedzialne są składowe czynniki postaw, które dzielą się na wewnętrzne i zewnętrzne. Wśród wewnętrznych czynników, wymienia się czynniki poznawcze, emocjonalne, behawioralne i wolicjonalne. Natomiast zewnętrzne czynniki gotowości, to okoliczność, lokalizacja, możliwości, zasoby oraz wsparcie.

W eksploracjach teoretycznych i empirycznych ostatniego dziesięciolecia szeroko rozumiana zmiana była weryfikowana m.in. jako fundament pomocy socjalnej (Kadela, Kowalczyk, 2014, s. 16–19), identyfikowano ją w kontekście barier i wyzwań w pracy

socjalnej z rodziną ryzyka (Kantowicz, 2014, s. 112–118) oraz diagnozowano w perspektywie zarządzającego procesem zmiany, czyli pracownika socjalnego (Kowalczyk, Kowalczyk, Karczewska 2014). Jednakże identyfikacja relacji pomiędzy osobą pomagającą w procesie zmiany a osobą wspomaganą w kontekście ich gotowości do zmian nie stanowiła jak dotąd pogłębionych refleksji badaczy z zakresu pracy socjalnej.

Interesującym podejściem do gotowości do zmiany, jest to zaprezentowane przez Council of Canadian Academies (CCA), w odniesieniu do zmian wprowadzanych w strukturach policyjnych, a także gotowość do zmiany w obszarze resocjalizacji, która to została ujęta w postaci Wieloczynnikowego Modelu Gotowości Przestępcy (Multifactor Offender Readiness Model). Obydwa te podejścia zakładają występowanie wewnętrznych i zewnętrznych czynników gotowości, które są konieczne, aby zmiana nastąpiła (Ward i in., 2004; Duxbury i in., 2018). Opierając się na Wieloczynnikowym Modelu Gotowości Przestępcy, można wyróżnić następujące czynniki (Ward i in., 2004):

1. Wewnętrzne czynniki gotowości (internal readiness factors):

- Poznawcze (cognitive) zmienne kognitywne. Obejmują nastawienia, przekonania i wzorce myślenia, które mogą osłabić zaangażowanie, np. wrogie przekonania i atrybucje, niski poziom zaufania, jak również specyficzne oczekiwania samego oddziaływania oraz jego wyniku. Inne ważne procesy poznawcze mogą obejmować percepcję i przekonania dotyczące personelu, jak i samych programów oferowanych w ramach systemu wymiaru sprawiedliwości. Ważna jest wiara we własną skuteczność (self-efficacy), podobnie jak przekonania dotyczące zmiany.
- Emocjonalne (emotional/affective). K. Howells i A. Day zwracają uwagę, że na gotowość wpływają trzy aspekty emocjonalności: zdolności do osiągnięcia i doświadczenia stanów emocjonalnych, zdolność do wyrażania emocji i zdolność do refleksji na temat stanów emocjonalnych.
- Behawioralne (behavioural factors). Są to czynniki związane z zachowaniem, wymagane dla skutecznego zaangażowania się w konkretne oddziaływanie. Mogą obejmować zdolność do dokładnej oceny czyjegoś obecnego zachowania, uwarunkowane normami kulturowymi – rozpoznawania problemu, szukania pomocy w przypadku problemów, tworzenia relacji i posiadania podstawowych kompetencji społecznych i kognitywnych, których wymaga zaangażowanie się w poszczególny program (umiejętność opisywania

i mówienia o zachowaniach, myślach i uczuciach, pewność siebie w pracy, w grupie, odgrywanie ról).

- Wolicjonalne (volitionals factors). Dotyczą intencji osiągnięcia danych celów, czyli to co tradycyjnie określa się mianem motywacji. Gotowość wymaga świadomości celów, muszą one być zgodne z jawnymi, jak i ukrytymi celami. Brak tej zgodności skutkuje niskim poziomem gotowości.
- Osobowościowe (personal identity factors). Zawierają najważniejszy element wartości i przekonań danej osoby. Znaczenie dla gotowości ma to, żeby tożsamość danej osoby umożliwiała zmianę w kierunku wymaganym przez otoczenie.

2. Zewnętrzne czynniki gotowości (external readiness factors):

- Okoliczności (circumstance factors). Czynniki te odnosi się do osobistych sytuacji osoby i stopnia, w jakim ułatwiają one zaangażowanie w daną sytuację.
- Lokalizacja (location factors). Lokalizacja, w którym odbywa się oddziaływanie jest ważna dla kwestii gotowości.
- Możliwości (opportunity factors). Czynniki te odnoszą się do dostępności szkoleń, doświadczeń do zmiany. Stopień, w jakim osoba jest gotowa do zmiany rozciąga się poza jej kompetencje i stany psychologiczne. Czynniki środowiskowe także odgrywają ważną rolę w kształtowaniu zachowań.
- Zasoby (resource factors). Obecność wykwalifikowanego i wyszkolonego personelu, od którego wymaga się posiadania odpowiedniej wiedzy technicznej, doświadczenia w pracy z daną populacją, umiejętności motywowania oraz kulturę instytucjonalną oraz zasobów fizycznych koniecznych do realizacji zmiany.
- Wsparcie (support factors). Gotowość do rozpoczęcia i pozostania na ścieżce do zmiany może być funkcją stopnia dostępnego wsparcia. To wsparcie pochodzi od osób, które dobrze życzą osobie i chciałyby zobaczyć, jak z sukcesem przezwycięża swoje ograniczenia.

Jeśli chodzi o pracowników socjalnych, to w literaturze można odnaleźć badania porównujące gotowość do zmiany pracowników w odniesieniu do odbiorców pomocy społecznej. Zrealizowano badania, w których gotowość do zmian analizowano w odniesieniu do następujących zmiennych: pomysłowość, optymizm, podejmowanie ryzyka, napęd, zdolność adaptacyjna oraz pewność siebie i tolerancja na niepewność (Czechowska-Bieluga,

2018). Wyniki badań wskazują na dominujący niski poziom gotowości do zmian w zakresie wszystkich analizowanych cech wśród pracowników socjalnych. Wyniki te nabierają znaczenia w kontekście działań pomocowych podejmowanych przez pracowników socjalnych, które warunkowane są poprzez poziom gotowości do zmiany (Miller, Rollnick 2010, s. 8–16).

4. Samoocena przedstawicieli zawodów pomocowych

Pojęcie „self-esteem” w języku polskim tłumaczone bywa jako „samoocena”, „poczucie własnej wartości” czy „globalne samowartościowanie” (Szpitalak, Polczyk, 2015). Część badaczy (Pelham i Swann, 1989; Kofta i Doliński, 2000; Brown, Dutton i Cook, 2001; Crocker i Park, 2004; Porębiak, 2005; Franken, 2006; Crisp i Turner, 2009; Moskowitz, 2009; Huflejt-Łukasik, 2010) wyraża zgodę na zamienne stosowanie tych terminów, inni natomiast różnicują je (Reykowski, 1992; Grzegółowska-Klarkowska, 2001; Fila-Jankowska, 2009). Zagadnienie samooceny jest bardzo popularne wśród teoretyków i naukowców różnych specjalizacji, jednak termin „samoocena” wciąż nie posiada jednolitej definicji (Szpitalak, Polczyk, 2015). Celem niniejszego podrozdziału jest prezentacja wybranych ujęć terminu „samoocena”, jak również jej funkcji.

Rozpoczynając prezentację definicji samooceny, należy rozpocząć od koncepcji W. Jamesa, który jest pionierem tego zagadnienia. Samoocena w ujęciu tego autora stanowi wypadkową tego, co jednostka osiągnęła oraz tego, co potencjalnie była w stanie osiągnąć. Wartość samooceny jest więc definiowana poprzez stosunek osiągnięć czy sukcesów podmiotu do jego aspiracji. W zależności od tego, jaki jest stosunek odniesionych przez osobę sukcesów do wcześniejszych oczekiwań, tak kształtują się odczucia względem siebie. Im mniejsza jest dysproporcja pomiędzy tym, co osoba osiągnęła, a tym czego oczekiwała, tym wyższa samoocena (Szpitalak, Polczyk, 2015).

Innym ważnym badaczem, który przyczynił się do zrozumienia samooceny i zagadnień z nią związanych, jest M. Rosenberg (1965). Jego zdaniem jednostka przejawia określoną postawę wobec własnej osoby, podobnie jak ma to miejsce w odniesieniu do otaczających ją obiektów. W tym ujęciu wysoka samoocena wiąże się z przekonaniem, że jest się „wystarczająco dobrym i wartościowym”, niska samoocena wskazuje natomiast na niezadowolenie z własnego *Ja* i jego odrzucenie (Rosenberg, 1979). Również w definicji kolejnego znaczącego dla tematyki samooceny badacza, S. Coopersmitha (1967), akcent jest położony na postawę, szacunek i wiarę jednostki wobec siebie. J. Kozielecki definiuje samoocenę jako sąd wartościujący dotyczący samego siebie i poddający pod ocenę

właściwości fizyczne, cechy osobowości oraz relację z innymi ludźmi. Samowiedza dotycząca tych aspektów składa się według J. Kozińskiego na samoocenę danej jednostki (Zbonikowski, 2010).

Podchodząc do definiowania samooceny bardziej globalnie zaprezentować można także podział definicji samooceny zaproponowany przez L. E. Wellsa i G. Marwella (1976). Powołując się na różnorodność definicji samooceny, podjęli próbę ich usystematyzowania na podstawie dwóch kryteriów – ocena oraz afekt (Szpitalak, Polczyk, 2015). Grupa definicji opartych na ocenie własnej osoby kładzie nacisk na poznawcze procesy leżące u podłoża postaw względem *Ja*. W drugiej grupie definicji, opartych na emocjonalnym aspekcie samooceny, akcentuje się uczucia, jakich osoba doświadcza w odniesieniu do siebie.

Wydźwięk zarówno poznawczego, jak i emocjonalnego aspektu oceniania własnej osoby widoczny jest również w definicjach polskich badaczy. Przykładowo B. Wojciszke (2002) definiuje samoocenę jako afektywną reakcję osoby na siebie, L. Niebrzydowski natomiast – jako „zespół sądów i opinii, które jednostka odnosi do własnej osoby” (Niebrzydowski, 1976, s. 52), mogą one dotyczyć zarówno aktualnych, jak i potencjalnych cech psychicznych oraz fizycznych podmiotu.

Warto również przytoczyć definicję samooceny według N. Branden’a, który w poczuciu własnej wartości wyróżnia dwa aspekty:

1. samoskuteczność (self-efficacy) – jednostka pokłada wiarę we własne możliwości, które pozwolą jej na poradzenie sobie z trudnościami życiowymi;
2. szacunek wobec samego siebie (self-respect) – jednostka postrzega siebie jako osobę godną, zdolną do sukcesu i szczęścia (Zbonikowski, 2010).

N. Branden opisał również sześć filarów umożliwiających rozwój dojrzałej samoakceptacji:

1. Samoświadomość – określa informacje zebrane przez jednostkę o jej samej, dzięki którym jednostka poznaje swoje mocne i słabe strony, kluczowym aspektem rozwoju dojrzałej samoakceptacji jest przyznanie przez daną jednostkę samej sobie prawa do niedoskonałości i podejmowania błędnych decyzji.
2. Samoakceptacja – umożliwia danej jednostce lubienie siebie pomimo poznania przez nią swoich słabych stron, jest również podstawą do akceptowania i szanowania innych osób, ponieważ dzięki samoakceptacji dana jednostka nie odczuwa, że jej samoocena jest zagrożona.

3. Odpowiedzialność za samego siebie – dzięki poczuciu sprawczości jednostka jest zdolna do kontrolowania swojego funkcjonowania, a także czuje się odpowiedzialna za podejmowane działania i jest świadoma ich konsekwencji.
4. Zdolność do życia celowanego – jednostka potrafi realizować życiowe cele, które określa na podstawie swojego systemu wartości.
5. Samoasertywność – zdolność jednostki do autentycznego wyrażania siebie.
6. Integralność – spójność przekonań, uczuć i zachowań danej jednostki, umożliwiająca rozwinięcia poczucia życia w zgodności ze sobą (Branden, 1995).

Niezależnie od stosowanej definicji badacze są zgodni, że samoocena jest konstruktem subiektywnym, o względnie stałym charakterze w populacji osób dorosłych. Istnieje wiele koncepcji dotyczących procesu kształtowania się samooceny, jednakże do tej pory badaczom nie udało się odpowiedzieć jednoznacznie jakie elementy składają się na rozwój samooceny u człowieka. Jedna z teorii wskazuje, że poziom samooceny u dorosłej jednostki zostaje ukształtowany przez oddziaływania osób lub grup znaczących dla jednostki w okresie dzieciństwa. Brak troski lub zainteresowania doświadczonego ze strony członków rodziny, a więc osób znaczących dla jednostki, podobnie jak odrzucenie ze strony grupy rówieśniczej może skutkować niskim poziomem samooceny w życiu dorosłym (Lachowicz-Tabaczek, 2008). J. Beane, poza oddziaływaniem osób lub grup znaczących dla jednostki, wyróżnia inne czynniki wpływające na obraz własnej osoby. Zalicza do nich:

1. czynniki społeczne takie jak: media, technologia, polityka;
2. aspekty rozwoju jednostki - osiągnięte stadia rozwoju somatycznego i społecznego i pełnione przez jednostkę zadania rozwojowe;
3. zainteresowania jednostki, do których zalicza się: plany na przyszłość, modę, zainteresowanie osobami świata show-biznesu czy hobby jednostki (za: Gindrich, 2017).

Warto zaznaczyć, że traumatyczne wydarzenia w okresie dzieciństwa mogą spowodować rozwój poczucia bezwartościowości, co w przyszłości może skutkować niską samooceną. Analizę empiryczną czynników warunkujących rozwój prawidłowej samooceny przeprowadził w 1967 roku S. Coopersmith. Wyróżnił on trzy komponenty (bezwarunkowa akceptacja dziecka przez rodziców, przestrzeganie wyraźnie określonych granic w relacjach rodzic-dziecko, tolerancja wobec inicjatyw dziecka z poszanowaniem określonych granic), których przestrzeganie umożliwia adekwatny rozwój samoświadomości, będącej podstawą do dalszego budowania dojrzałego poczucia własnej wartości (Zbonikowski, 2010).

Kolejnym analizowanym przez badaczy zagadnieniem jest udział mechanizmów intrapsychicznych w procesie kształtowania poziomu samooceny. Zgodnie z powyższą teorią samoocena wywodzi się z wiedzy jednostki o sobie samej, a ta samowiedza ukształtowana między innymi poprzez porównywanie się danej jednostki do innych jednostek z jej otoczenia, pozwala na określenie poziomu samooceny. Jednym z aspektów mechanizmów intrapsychicznych w procesie kształtowania samooceny jest również teoria opanowania trwogi, która zakłada, że samoocena niejako podświadomie bierze udział w ochronie jednostki przed myśleniem o przemijalności życia. Wiara jednostki, że pozostawiła po sobie namacalny ślad, przyczynia się do wykształcenia u niej wysokiego poziomu samooceny (Lachowicz-Tabaczek, 2008). Z kolei według L. Niebrzydowskiego w procesie kształtowania się samooceny odgrywa rolę relacja między *ja realnym* i *ja idealnym*, a także porównywanie *ja* z innymi jednostkami, które dana osoba utożsamia ze standardem społecznym (za: Zbonikowski, 2010).

Na rozwój samooceny wpływa poczucie akceptacji społecznej lub wykluczenia społecznego (Lachowicz-Tabaczek, 2008; Gindrich, 2017). W związku z tym beneficjenci usług społecznych ze względu na swój status socjalno-ekonomiczny mogą mieć zaniżoną samoocenę związaną z poczuciem odrzucenia społecznego. Ponowna reintegracja społeczna beneficjentów oraz wskazanie im ich unikalności, a przez to wkładu jaki mogą wnieść w rozwój społeczności lokalnej dzięki posiadanym zasobom jest jednym z istotnych zadań pracowników zawodów pomocowych (Łaguna, Lachowicz-Tabaczek, Dzwonkowska, 2007).

W literaturze można spotkać różne stanowiska dotyczące funkcji samooceny i jej źródeł (Szpitalak, Polczyk, 2015). Według B. Wojciszke (2010), teorie dotyczące samooceny mogą być rozpatrywane według kryterium funkcji, jakie samoocena pełni. Autorzy opisują następujące funkcje samooceny: ochrona przed lękiem (Greenberg i in., 1986), ochrona przed stresem i nieszczęściami (Baumeister i in., 2003), zapobieganie wykluczeniu społecznemu (Leary, 1999), wspomaganie realizacji celów (Wojciszke, 2010), zapewnienie optymalnej czujności (Roese i Olson, 2007). Wykazano również, że jednostki ekstrawertyczne, a więc łatwiej nawiązujące kontakt z innymi osobami cechują się wyższą samooceną (Halamandaris, Power, 1997). Za pomocą analizy empirycznej wykazano także odwrotnie proporcjonalną korelację między poziomem samooceny a poczuciem osamotnienia, które jest definiowane jako poczucie niemożności zawarcia satysfakcjonujących relacji z innymi ludźmi, co z kolei wiąże się z negatywnymi emocjami (Książdz-Gołębiowska, Oleś, 2019). Pomimo wyników badań, które wskazują na brak związku między poziomem samooceny a popularnością w grupie społecznej, osoby z wyższą samooceną postrzegają siebie jako bardziej lubiane,

w porównaniu do osób z niską samooceną. Powyższe zjawisko może przyczyniać się do tego, że osoby z wyższym poziomem samooceny chętniej będą inicjowały i rozwijały kontakty międzyludzkie, zwłaszcza, że osoby z niskim poziomem samooceny z większym natężeniem odczuwają negatywne emocje związane z niepowodzeniem w relacjach międzyludzkich i łatwiej zniechęcają się trudnościami (Adams, Ryan, Ketschis, Keating, 2000, Łaguna, Lachowicz-Tabaczek, Dzwonkowska, 2007). Podejmując się opisanie roli, jaką odgrywa samoocena w funkcjonowaniu jednostki, warto wspomnieć, że w literaturze przedmiotu odnaleźć można stanowiska odnoszące podstawowe funkcje samooceny do realizowania motywu autowaloryzacji i samonaprawy (Szpitalak, Polczyk, 2015). Jednostki cechujące się wysokim poziomem samooceny, ze względu na poczucie autoskuteczności i większą gotowością do odczuwania ciekawości, częściej podejmują się różnych aktywności (w tym działań ryzykownych), a także są bardziej wytrwałe w ich realizacji, w porównaniu do osób o niskim poziomie samooceny (Baumeister, Smart, Boden, 1996). Wykazano również wprost proporcjonalną korelację między poziomem samooceny a nadzieją na sukces (przekonaniem o autoskuteczności w planowaniu i osiąganiu celów) i nadzieją podstawową (przekonaniem o sensowności świata i przychylności wobec ludzi) (Trzebiński, Zięba, 2003; Trzebiński, Gruszecka, 2012). Dodatkowo, wskazuje się na wprost proporcjonalną korelację między poziomem samooceny a umiejętnością skutecznej interakcji w trzech typach sytuacji społecznych (relacjach intymnych, sytuacjach ekspozycji społecznej oraz okolicznościach wymagających asertywności) (Łaguna, Lachowicz-Tabaczek, Dzwonkowska, 2007).

Podsumowując, samoocena chroni jednostkę przed negatywnymi doświadczeniami, przyczynia się do utrzymania dobrostanu psychicznego, a także podejmowania adaptacyjnych zachowań w sferze społecznej (Mann, Hosman, Schaalma i in., 2004). Wysoki poziom samooceny koreluje również z odbieraną przez jednostkę satysfakcją z życia (Diener, Diener, 1995). Od strony poznawczej samoocena wpływa również na poziom zintegrowania informacji na temat *Ja*. Im wyższa spójność obrazu *Ja*, tym bardziej efektywnie podmiot odbiera i asymiluje informacje na temat własnej osoby (Szpitalak, Polczyk, 2015). Należy jednak zaznaczyć, że w sytuacji, w której dana jednostka poczuje, że jej samoocena jest zagrożona może zareagować gniewem i agresją. Jest to szczególnie widoczne u jednostek z osobowością narcystyczną, u których wysoka samoocena jest związana z przekonaniem o własnej wyjątkowości (Campbell, Rudich, Sedikides, 2002; Bushman, Bonacci, van Dijk, Baumeister, 2003).

Przeprowadzono badania dotyczące samooceny w grupie pracowników socjalnych (Stanek, 2019). Okazało się, że ogólna samoocena koreluje negatywnie z napięciem

emocjonalnym w ten sposób, że im wyższa samoocena, tym mniejsze napięcie emocjonalne. Sprawdzono również czy samoocena wiąże się ze stylami radzenia sobie ze stresem. Zaobserwowano korelacje dodatnie, co oznacza, że im wyższa samoocena, tym lepsze radzenie sobie ze stresem (Stanek, 2019).

Podczas analizy literatury nie odnaleziono innych badań w tym obszarze, natomiast doniesienia z badań wśród innych grup pomocowych i służb publicznych (Rebellow, Patra, 2017; Pérez-Fuentes, Jurado, Gázquez Linares, 2019) pokazują, że warto zgłębić zależność samooceny z postawami pracowników socjalnych.

ROZDZIAŁ IV. ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE BADAŃ WŁASNYCH

Niniejszy rozdział stanowi prezentację przyjętej koncepcji metodologicznej badań własnych – przedstawiono w nim przedmiot i cel badań, postawione problemy badawcze i hipotezy. Opisano w nim również zastosowaną metodę badawczą, techniki i narzędzia badawcze, teren i organizację badań oraz dobór zbiorowości. Przedstawiono też charakterystykę społeczno-demograficzną badanej zbiorowości.

1. Przedmiot i cel badań

Przedmiotem badań niniejszej pracy są postawy pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych oraz ich podmiotowe uwarunkowania.

W badaniach przyjęto definicję postawy według S. Miki (1984, s.116) który postawę rozumie jako „względnie trwałą strukturę (lub dyspozycję do pojawienia się takiej struktury) procesów poznawczych, emocjonalnych i tendencji do zachowań, w której wyraża się określony stosunek wobec danego przedmiotu”. Komponent poznawczy wyznacza, w początkowym okresie kształtowania się postaw, przypuszczenie i jednostkowe informacje. Wraz z utrwalaniem się postawy coraz większą rolę zaczynają odgrywać przekonania. Komponent emocjonalny postawy wyraża stosunek uczuciowy jednostki do przedmiotu postawy. Stosunek ten może być pozytywny, negatywny lub obojętny. Komponent behawioralny jest niczym innym jak określoną tendencją działania wobec obiektu. Mieć postawę wobec jakiegoś obiektu, to znaczy posiadać wiedzę o obiekcie, mieć określony stosunek uczuciowy i gotowość do określonego działania na jego rzecz.

Postawa jest tym trwalsza, im większą wiedzą i przekonaniami dysponuje jednostka na temat jej obiektu (Newcomb, 1970, s.108-111). Postawa łącząc w sobie elementy emocjonalne, motywacyjne i poznawcze, pozwala bardziej adekwatnie oddać całą organizację życia psychicznego jednostki w zakresie jej stosunku do rzeczywistości.

Postawy analizowano w odniesieniu do poszczególnych ich komponentów zgodnie ze strukturalną koncepcją postaw: poznawczego, który wyraża się w postaci przekonań oraz wiedzy na temat obiektu postawy, afektywnego występującego w postaci ocen i pozytywnych lub negatywnych emocji związanych z przedmiotem postawy, oraz behawioralnego, występującego jako zespół dyspozycji do zachowania się w określony sposób wobec obiektu postawy.

A zatem postawy w niniejszych badaniach rozumiane są jako:

- przekonania oraz wiedza badanych na temat systemu usług społecznych w Polsce;
- oceny i emocje pracowników pomocy społecznej związane z procesem przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych;
- zachowania/działania pracowników służb społecznych związane z funkcjonowaniem systemu usług społecznych.

Celem głównym badań jest diagnoza postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych oraz ich wybranych uwarunkowań.

W ramach tak postawionego celu można wyróżnić następujące **cele szczegółowe**:

- diagnoza struktury i typów postaw pracowników służb społecznych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych;
- rozpoznanie podmiotowych uwarunkowań analizowanych postaw: systemu wartości, kompetencji społecznych, gotowości do zmian, samooceny;
- określenie związków i zależności między typami postaw pracowników służb społecznych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych a ich podmiotowymi uwarunkowaniami, takimi jak: system wartości, kompetencje społeczne, gotowość do zmian, samoocena.

Sformułowano również **cel praktyczny**, który brzmi:

- opracowanie wniosków praktycznych służących doskonaleniu procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych.

2. Problemy badawcze, hipotezy i zmienne

Niniejszy rozdział został poświęcony omówieniu postawionych problemów badawczych, które są implikacją określonego przedmiotu i celów badań.

Główny problem badawczy, przyjmuje postać następującego pytania:

Jakie postawy wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych przejawiają pracownicy zawodów pomocowych oraz jakie są ich podmiotowe uwarunkowania?

Problemy badawcze szczegółowe odpowiadające wyżej sformułowanym celom badań przyjęły następującą postać:

1. Jaka jest struktura postaw pracowników służb społecznych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych?
2. Jakiego można wyróżnić typy postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych?
3. Czym charakteryzują się podmiotowe uwarunkowania analizowanych postaw: system wartości, kompetencje społeczne, gotowość do zmian, samoocena?
4. Czy występują, a jeśli tak to jakie są związki i zależności między typami postaw pracowników służb społecznych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych a ich podmiotowymi uwarunkowaniami, takimi jak: system wartości, kompetencje społeczne, gotowość do zmian, samoocena?

W modelu badawczym przyjęto następujące zmienne badawcze:

1. Zmienna zależna:

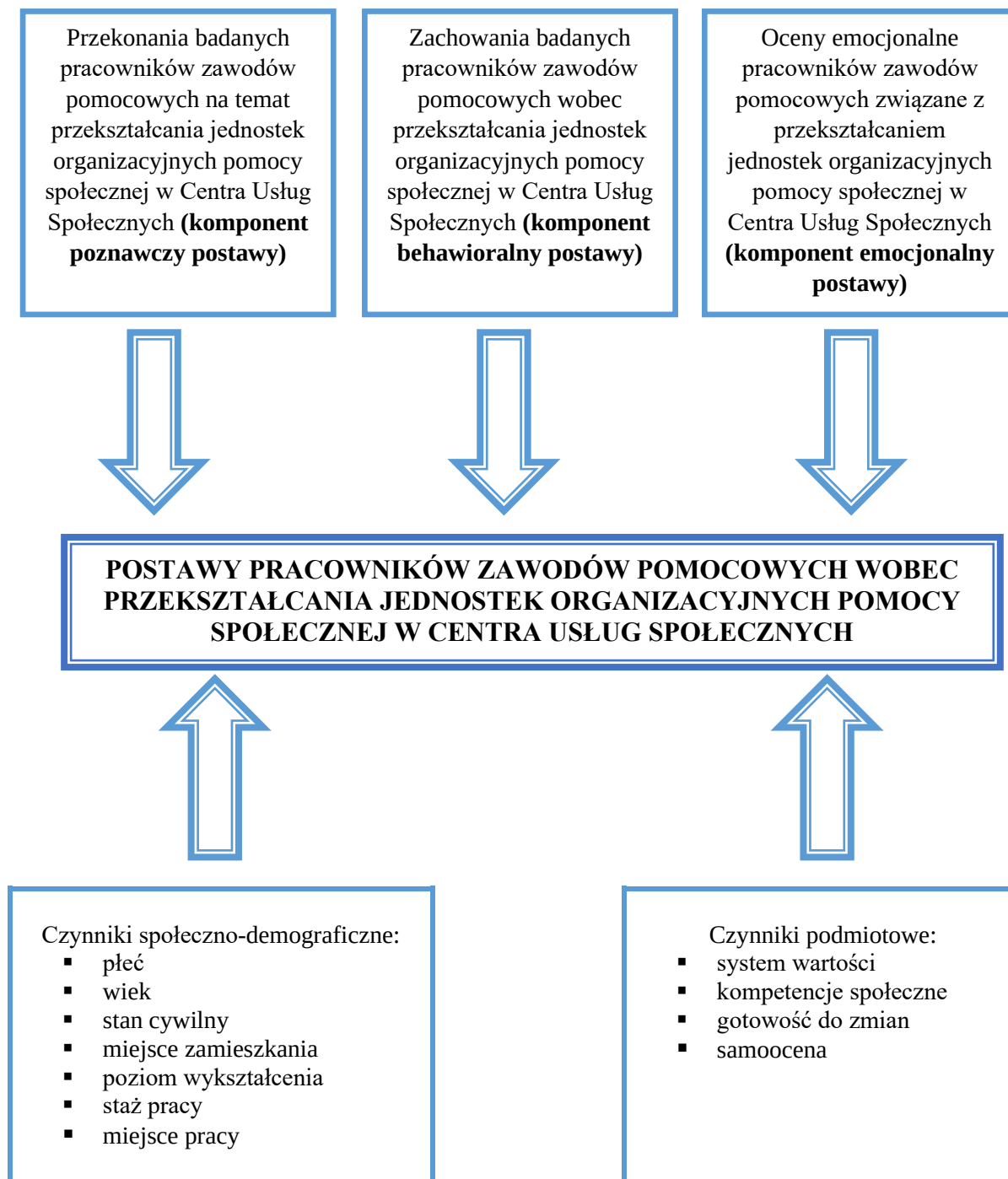
postawy pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych (struktura postawy: komponent poznawczy, komponent behawioralny, komponent afektywny);

2. Zmienne niezależne:

podmiotowe uwarunkowania postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych (system wartości, kompetencje społeczne, gotowość do zmian, samoocena).

3. Zmienne pośredniczące:

płeć, wiek, stan cywilny, miejsce zamieszkania, poziom wykształcenia, staż pracy, miejsce pracy.



Wykres 3. Model analizowanych zależności między zmiennymi

Do pytań diagnostycznych nie były formułowane hipotezy robocze, ponieważ ogólnie przyjęte zasady w metodologii badań nakazują, aby nie stawiać hipotez do pytań, które mają charakter diagnostyczny (Łobocki, 1999; Palka, 2006). Dlatego w celu zweryfikowania zależności pomiędzy typami postaw *pracowników funkcjonujących w zawodach pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług*

Společnych (zmienną zależną) a *ich cechami psychospolečnymi, takimi jak: system wartości, kompetencje społeczne, gotowość do zmian, samoocena*, przyjęto ogólną hipotezę roboczą, a do pytań szczegółowych do trzeciego problemu sformułowano hipotezy szczegółowe. Siła tych związków będzie zróżnicowana w zależności od stopnia natężenia wartości korelowanych zmiennych (Kirenko, Zubrzycka-Maciąg, 2011; Czechowska-Bieluga, 2013; Zbyrad, 2014; Wierzejska, 2017).

Hipotezy badawcze:

Do czwartego problemu badawczego sformułowano następującą ogólną hipotezę roboczą:

Występuje istotna zależność między typami postaw pracowników funkcjonujących w zawodach pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych a ich cechami psychospolečnymi, takimi jak: system wartości, kompetencje społeczne, gotowość do zmian, samoocena. Siła tych związków zależeć będzie od natężenia wartości analizowanych zmiennych.

Hipotezy szczegółowe

Postawiono także następujące pytania (problemy) szczegółowe oraz hipotezy robocze do czwartego pytania o zależności między badanymi zmiennymi:

1. Jaki jest związek między typami postaw badanych pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS a ich systemem wartości?

Hipoteza 1

Istnieje istotna zależność między typami postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS a ich systemem wartości. Im bardziej pozytywną preferencję wartości prezentują pracownicy tym ich postawy wobec tego procesu są bardziej pozytywne (por. Sopuch, 1994; Winiarski, 2006; Wojciszke, 2006; Pakuła, 2007; Kanios, 2017).

2. Jaki jest związek między typami postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS a ich poziomem kompetencji społecznych?

Hipoteza 2

Istnieje istotna zależność między typami postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS a ich poziomem kompetencji społecznych. Im wyższy poziom kompetencji społecznych prezentują pracownicy tym ich postawy wobec tego procesu są bardziej pozytywne (por. Pyrczak-Piega, 2011; Jakimiuk, 2018; Sułek, 2020).

3. Jaka jest zależność między typami postaw pracowników służb społecznych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS a ich gotowością do zmian?

Hipoteza 3

Istnieje istotna zależność między typami postaw pracowników służb społecznych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS a ich gotowością do zmian. Im wyższą gotowość do zmian prezentują pracownicy tym ich postawy wobec tego procesu są bardziej pozytywne (por. Wybrańczyk, Szromek, 2018; Kosiba i in., 2019; Przyborowska, Piaszczyńska, 2019).

4. Jaki jest związek między typami postaw badanych pracowników służb społecznych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS a ich samooceną?

Hipoteza 4

Istnieje istotna zależność między typami postaw pracowników służb społecznych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS a ich samooceną. Im wyższą samoocenę prezentują pracownicy tym ich postawy wobec tego procesu są bardziej pozytywne (por. Barłóg, Stradomska, 2017; Sabaj-Sidur, 2018)

3. Metoda, techniki i narzędzia badawcze

Badania empiryczne wymagają dokładnego planowania. Jednym z elementów wspomnianego planowania jest dobór:

- metody;

- technik badań i narzędzi badawczych.

Przy doborze metod i technik badawczych należy pamiętać o sposobie i zakresie strukturalizacji obszaru badań. Innymi słowy, przyjęcie określonych problemów badawczych wyznacza ramy możliwych do zastosowania metod i technik pozyskiwania danych empirycznych.

W badaniach zastosowano metodę sondażu diagnostycznego¹, a w jej ramach technikę ankiety. Wykorzystano następujące narzędzie badawcze:

Kwestionariusz ankiety do badania postaw pracowników służb społecznych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych (autorstwa Ł. Kwiatkowskiego)

Narzędzie składa się z trzech części. Pierwszy komponent narzędzia dotyczy przekonań pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych, zaś druga koncentruje się wokół diagnozy zachowań pracowników służb społecznych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych. Trzeci komponent narzędzia został przygotowany do badania nastawień emocjonalnych pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych. Początkowo do badania każdego z trzech komponentów postaw pracowników służb społecznych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych przygotowano 20 pytań. Do każdego z pytań zastosowano pięciostopniową skalę odpowiedzi (1 – zdecydowanie się nie zgadzam; 2 – raczej się nie zgadzam; 3 – trudno określić; 4 – raczej się zgadzam; 5 – zdecydowanie się zgadzam). Następnie w celu sprawdzenia autorskiego narzędzia badawczego przeprowadzono badanie pilotażowe, w którym przebadanych zostało 31 pracowników – 20 kobiet i 11 mężczyzn. W kolejnym etapie dokonano wyodrębnienia pytań, które najlepiej oddawały istotę badanego aspektu i charakteryzowały się największym poziomem zrozumienia wśród respondentów. Ostatecznie w kwestionariuszu ankiety do badania postaw pracowników służb społecznych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych znajdują się łącznie 43 pytania: 11 twierdzeń do oceny

¹ Sondaż diagnostyczny jest metodą badań, której podstawową funkcją jest gromadzenie informacji o interesujących badacza problemach w wyniku relacji słownych osób badanych, zwanych respondentami. Metodę sondażu zaleca się stosować szczególnie wtedy, gdy pragniemy dowiedzieć się o opiniach (także przekonaniach) na temat interesujących nas spraw [...]. Przydatna może okazać się również w badaniach postaw (Łobocki, 2000, s.243-244).

komponentu poznawczego postawy wśród badanych, 20 twierdzeń do oceny komponentu behawioralnego postawy i 12 twierdzeń do oceny komponentu emocjonalnego postawy.

Do badania uwarunkowań postaw zastosowano następujące narzędzia badawcze:

1. Kwestionariusz PVQ-RR-f S. Schwartza (polska adaptacja: J. Ciecuch, 2013)

Jest to narzędzie niezwykle popularne w literaturze światowej, wykorzystywane w wielu międzynarodowych programach badawczych. Na proponowany przez Schwartza katalog składa się 10 typów wartości. **Portretowy kwestionariusz wartości S. H. Schwartza (PVQ-R2)** jest kolejną wersją kwestionariusza PVQ-5x oraz PVQ-R. Kwestionariusz PVQ-R2 składa się z 19 wartości, które są mierzone 3 itemami (łącznie w badaniu zastosowano 57 itemów). W poprawionej wersji PVQ (czyli w wersji PVQ-R) w każdym itemie wprowadzono wyrażenie konstrukt ważności, tzn. pojawiło się sformułowanie, że dane przekonanie, działanie, emocje są dla opisywanej osoby ważne. Wyeliminowane zostały wszelkie opisy zachowania, przekonania, emocji itd., ponieważ zastąpiono je konstruktem ważności. W wersji PVQ-R2 zostały wprowadzone następujące modyfikacje: każdy item (opisujący inną osobę) rozpoczyna się sformułowaniem „Jest dla niego ważne”, a także zmodyfikowano stylistycznie niektóre itemy. W prezentowanych analizach na danych zebranych w Polsce w ramach badania wykluczono itemy: SEP3, HE3 oraz ST1. Wykluczone itemy obniżały zarówno wskaźniki rzetelności, jak i wskaźniki dopasowania modelu CFA do danych (Ciecuch, Zaleski 2013, s. 29-30).

2. PROKOS - Profil Kompetencji Społecznych (A. Matczak, K. Martowska, 2013) (do badania kompetencji społecznych badanych pracowników). PROKOS jest kwestionariuszem samoopisowym, na który składa się 60 pozycji diagnostycznych (dotyczących kompetencji społecznych) i 30 pozycji buforowych (dotyczących innych kompetencji niż społeczne). Forma pozycji wzorowana jest na Kwestionariuszu Kompetencji Społecznych (KKS) A. Matczak (2007) – są one określeniami czynności i zadań; badany ocenia na czterostopniowej skali, jak dobrze poradziłby sobie z nimi. Treść pozycji dobrano tak, aby uwzględniały sytuacje i działania występujące w życiu osób dorosłych (a nie głównie młodzieży, jak jest to we wspomnianym KKS). Wzięto pod uwagę trzy obszary aktywności społecznej: pracę zawodową, życie towarzyskie i rodzinne oraz działalność społeczną i załatwianie codziennych spraw życiowych. Na drodze analizy czynnikowej wyłoniono pięć skal kwestionariusza, mierzących: kompetencje asertywne (skala A), kompetencje

kooperacyjne (skala K), kompetencje towarzyskie (T), zaradność społeczną (skala Z) i kompetencje społecznikowskie (skala S).

3. Kwestionariusz gotowości do zmiany (Kriegel, Brandt, 1996) (do badania gotowości do zmiany). Kwestionariusz Gotowości do Zmiany jest polskim tłumaczeniem (Brzezińska, Paszkowska-Rogacz, 2000) amerykańskiej metody, której autorami są R. Kriegel i D. Brandt (1996). Służy do określenia siedmiu wymiarów gotowości do zmiany: pomysłowość, napęd (pasja), pewność siebie, optymizm, podejmowanie ryzyka (śmiałość), zdolność adaptacyjna, tolerancja niepewności. Kwestionariusz składa się z 35 pozycji testowych, w skład każdej z podskal wchodzi 5 itemów, zastosowano 6-punktową skalę odpowiedzi. Respondent, odpowiadając na poszczególne pozycje testu określa prawdziwość twierdzeń opisujących przekonania, postawy i zachowania dotyczące różnych sytuacji życiowych. Polska adaptacja posiada wskaźnik rzetelności α Cronbacha = 0,54.

4. Skala Samooceny SES M. Rosenberga pozwala mierzyć ogólny poziom samooceny, ujawniany w samoopisie, który jest traktowany jako stosunkowo stała cecha, a nie chwilowy stan. Skala jest narzędziem jednowymiarowym pozwalającym na ocenę poziomu ogólnej samooceny - względnie stałej dyspozycji rozumianej jako świadoma postawa (pozytywna lub negatywna) wobec *Ja*. Składa się z 10 stwierdzeń diagnostycznych. Badany ma za zadanie wskazać na czterostopniowej skali, w jakim stopniu zgadza się z każdym z tych stwierdzeń.

5. Teren i organizacja badań. Dobór zbiorowości

W poniższym podrozdziale opisano teren, na którym przeprowadzono badanie, a także przedstawiono metody doboru zbiorowości, którą objęto badaniem.

Badaniami objęto 357 pracowników zawodów pomocowych pracujących w Ośrodkach Pomocy Społecznej na terenie województwa lubelskiego w miastach na prawach powiatu: Biała Podlaska, Chełm, Lublin i Zamość oraz w powiatach: bialskim, biłgorajskim, chełmskim, hrubieszowskim, janowskim, krasnostawskim, kraśnickim, lubartowskim, lubelskim, łęczyńskim, łukowskim, opolskim, parczewskim, puławskim, radzyńskim, ryckim, świdnickim, tomaszowskim, włodawskim i zamojskim. Do badania nie włączono jednostek w trakcie przekształcania w Centra Usług Społecznych. W badaniu mógł wziąć udział każdy kto spełnił kryteria doboru celowego. Kryterium doboru było wykonywanie zawodu pomocowego (takiego jak np.: pracownik socjalny, starszy pracownik socjalny, specjalista pracy socjalnej, starszy specjalista pracy socjalnej), zatrudnienie

w ośrodku pomocy społecznej funkcjonującym na terenie województwa lubelskiego, który nie jest w trakcie procesu przekształcenia w CUS. Niemniej jednak badana próba tylko w sposób przybliżony odzwierciedla zbiorowość generalną. Badania były prowadzone osobiście przez autora badania w latach 2022-2023. Przed przeprowadzeniem badania uzyskano zgodę kierowników ośrodków pomocy społecznej, a także każdego badanego pracownika. Uczestnictwo w badaniu było dobrowolne i anonimowe. Średni czas wypełniania kwestionariuszy zajmował respondentom około 50 minut.

W celu dokonania obliczeń statystycznych wykorzystane zostały metody statystyczne, umożliwiające przeprowadzenie najtrafniejszych analiz. Wartości analizowanych zmiennych przedstawiono przy pomocy wartości średniej, mediany oraz odchylenia standardowego, a dla niemierzalnych przy pomocy liczebności i odsetka. Ponadto zastosowano analizę skupień metodą k-średnich, polegającą na szukaniu obiektów podobnych, a następnie segregowaniu ich w możliwie jak najbardziej podobne do siebie grupy (skupienia), które jednocześnie są możliwie najbardziej różne od pozostałych grup (Douglas, 2006). Dla cech jakościowych do wykrycia istnienia zależności pomiędzy analizowanymi zmiennymi wykorzystano test χ^2 . Sprawdzenie normalności rozkładu zmiennych wykonano za pomocą testu normalności Shapiro-Wilka lub testu t-Studenta, a w przypadku niespełnienia wymogów do jego zastosowania – testu nieparametrycznego U Manna-Whitneya (Marek, Noworol, 1987; Francuz, Mackiewicz, 2007).

6. Charakterystyka społeczno-demograficzna badanych pracowników zawodów pomocowych

W niniejszym podrozdziale przedstawiono charakterystykę społeczno-demograficzną badanych pracowników zawodów pomocowych, opracowaną na podstawie wyników uzyskanych z autorskiego kwestionariusza do badania sytuacji społeczno-demograficznej.

Badaniami objęto łącznie 357 pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej pracujących głównie w ośrodkach pomocy społecznej na terenie województwa lubelskiego. Większość (72,55%) badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej to kobiety, mężczyźni stanowili 27,45% badanych, co potwierdza nadal obecną feminizację zawodów pomocowych. Szczegółowe informacje zawiera tabela nr 2.

Tabela 2. Płeć badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej

Płeć	N	%
Kobiety	259	72,55
Mężczyźni	98	27,45

W badanej grupie znalazły się osoby w wieku od 28 do 64 lat, przy czym średnia wieku wynosiła 39,1 lat. Dwie najliczniejsze grupy wiekowe obejmowały pracowników w wieku 36-39 lat (31,93%) oraz w wieku 40-44 lat (29,69%). Stanowiły one łącznie ponad połowę badanych. Około ¼ badanych (24,09%) stanowili pracownicy zatrudnieni w ośrodkach pomocy społecznej w wieku do 35 roku życia. Najmniej liczni (14,29%) byli pracownicy w wieku po 45 roku życia. Szczegółowe dane zawierające rozróżnienie ze względu na wiek badanych zawiera tabela nr 3.

Tabela 3. Wiek badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej

Wiek badanych pracowników	N	%
Pracownicy do 35 roku życia	86	24,09
Pracownicy między 36 a 39 rokiem życia	114	31,93
Pracownicy między 40 a 44 rokiem życia	106	29,69
Pracownicy od 45 roku życia	51	14,29

Zdecydowana większość osób badanych (84,87%) pozostawała w związkach małżeńskich. Co około ósmy pracownik (12,89%) zadeklarował pozostawanie w związku nieformalnym. Najmniejszy odsetek badanych (2,24%) stanowiły osoby w stanie wolnym. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 4.

Tabela 4. Stan cywilny badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej

Stan cywilny	N	%
Związek małżeński	303	84,87
Związek nieformalny	46	12,89
Stan wolny	8	2,24

Zdecydowana większość pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej posiada dzieci (90,19%). Mediana liczby dzieci posiadanych przez pracowników należących

do grupy badanej wynosiła 3. Najliczniejszą grupę stanowiły rodziny z dwojgiem i więcej dziećmi (58,54%). Jedynie 9,80% badanych nie posiadała potomstwa.

Tabela 5. Liczba posiadanych dzieci przez badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej

Liczba posiadanych dzieci	N	%
Brak	35	9,80
Jedno	113	31,65
Dwoje i więcej dzieci	209	58,54

Przeprowadzona analiza empiryczna potwierdziła wysoki poziom wykształcenia prezentowany przez pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej. Większość z nich (90,76%) ukończyła studia wyższe magisterskie, a kolejne 7,84% studia licencjackie. Niewielki odsetek badanych (1,40%) posiada wykształcenie policealne. Szczegółowe dane zawierające rozróżnienie ze względu na poziom wykształcenia badanych zawiera tabela nr 6.

Tabela 6. Poziom wykształcenia badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej

Poziom wykształcenia	N	%
Wyższe magisterskie	324	90,76
Wyższe niepełne (licencjat)	28	7,84
Policealne	5	1,40

Badani przedstawiciele zawodów pomocowych byli niemalże w równej części mieszkańcami środowisk miejskich (49,29%) i wiejskich (50,70%). Więcej informacji zawiera tabela nr 7.

Tabela 7. Miejsce zamieszkania badanych pracowników

Miejsce zamieszkania	N	%
Wieś	181	50,70
Miasto do 50 000 mieszkańców	125	35,01
Miasto od 50 000 do 100 000 mieszkańców	30	8,40
Miasto powyżej 100 000 mieszkańców	21	5,88

Badani pracownicy w większości są zatrudnieni w instytucjach pomocowych funkcjonujących na terenie wiejskim (65,82%), około 1/3 badanych (34,17%) wykonuje swoją pracę na terenie miasta.

Tabela 8. Miejsce pracy badanych pracowników

Miejsce pracy	N	%
Wieś	235	65,83
Miasto do 50 000 mieszkańców	110	30,81
Miasto od 50 000 do 100 000 mieszkańców	12	3,36

Badani pracownicy w największym odsetku (80,39%) zatrudnieni byli w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej. Co około dziewięty badany jako miejsce swojego zatrudnienia podał Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej (10,64%). Natomiast 4,48% badanych pracowników wskazało jako miejsce swojego zatrudnienia Miejskie Centrum Pomocy Rodzinie. Szczegółowe dane zawierające rozróżnienie ze względu na miejsce zatrudnienia badanych zawiera tabela nr 9.

Tabela 9. Miejsce zatrudnienia badanych pracowników zawodów pomocowych

Instytucja	N	%
MOPS ²	38	10,64
GOPS ³	287	80,39
MCPR ⁴	32	8,96

Badani pracownicy byli zatrudnieni na różnych stanowiskach pracy. Największą grupę stanowili pracownicy zatrudnieni w ośrodkach pomocy społecznej na stanowisku pracownik socjalny (73,39%). Ponad 12% stanowili pracownicy zatrudnieni na stanowisku starszego pracownika socjalnego, a ponad 10% na stanowisku specjalisty pracy socjalnej. Najmniej liczną grupę stanowili pracownicy zatrudnieni na stanowisku starszego specjalisty pracy socjalnej (3,08%). Szczegółowe dane znajdują się w tabeli nr 10.

² MOPS - Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej

³ GOPS - Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej

⁴ MCPR – Miejskie Centrum Pomocy Rodzinie

Tabela 10. Stanowisko pracy badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej

Stanowisko pracy	N	%
Starszy specjalista pracy socjalnej	11	3,08
Specjalista pracy socjalnej	39	10,92
Starszy pracownik socjalny	45	12,61
Pracownik socjalny	262	73,39

W badanej grupie pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej zdecydowana większość posiadała I stopień specjalizacji zawodowej (85,15%), natomiast 14,85% badanych posiadała II stopień specjalizacji zawodowej (tabela nr 11).

Tabela 11. Posiadany stopień specjalizacji badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej

Stopień specjalizacji	N	%
I stopień specjalizacji zawodowej	304	85,15
II stopień specjalizacji zawodowej	53	14,85

Analizując staż pracy pracowników zatrudnionych w zawodach pomocowych wzięto pod uwagę staż pracy ogółem. Średnia stażu pracowników pomocowych w badanej grupie wynosiła ponad 10,66 lat, najkrótszy okres stażu pracy wynosił 1 rok, a najdłuższy okres stażu pracy 40 lat. Mediana stażu pracy wśród grupy badanej wyniosła 10 lat. Najlicniejszą grupą wśród badanych pracowników były osoby ze stażem pracy obejmującym okres 10-14 lat (33,61%), podobnie liczna była grupa pracowników ze stażem pracy obejmującym okres 6-9 lat (31,09%). Najmniej liczni okazali się pracownicy ze stażem pracy obejmującym okres od 0 do 5 lat (14,57%). Szczegółowe dane zawierające rozróżnienie ze względu na staż pracy badanych zawiera tabela nr 12.

Tabela 12. Staż pracy ogółem badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej

Staż pracy ogółem	N	%
Do 5 lat	52	14,57
6-9 lat	111	31,09
10-14 lat	120	33,61
Od 15 lat	74	20,73

Wyniki przeprowadzonej analizy empirycznej wskazują na zróżnicowanie badanej grupy pracowników zawodów pomocowych. Pomimo nadal występującej feminizacji, wzrost udziału mężczyzn zatrudnionych na stanowisku pracowników pomocy socjalnej może wskazywać na zachodzącą przemianę społeczną i przełamywanie stereotypów dotyczących ról płciowych. Pomimo najliczniejszej grupy pracowników w wieku od 36 do 44 lat, około ¼ badanych obejmuje pracowników w wieku 28-35 lat. Taki udział młodych pracowników jest zjawiskiem pozytywnym umożliwiającym zapobiegnięcie wystąpienia luki pokoleniowej. Należy również podkreślić, że ponad 90% badanych prezentuje wysoki poziom wykształcenia. Ukończenie studiów wyższych magisterskich zapewnia niezbędne przygotowanie do pełnienia zawodu, a przez to podnosi jakość pełnionych usług przez pracowników zawodów pomocowych.

ROZDZIAŁ V. POSTAWY PRACOWNIKÓW ZAWODÓW POMOCOWYCH WOBEC PROCESU PRZEKSZTAŁCANIA JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH POMOCY SPOŁECZNEJ W CENTRA USŁUG SPOŁECZNYCH - ANALIZA EMPIRYCZNA

Niniejszy rozdział został poświęcony omówieniu trzech komponentów postaw prezentowanych przez badanych pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS. Dzięki analizie empirycznej komponentu poznawczego, emocjonalno-oceniającego i behawioralnego wyodrębniono typy postaw prezentowanych przez badanych pracowników sektora pomocy społecznej wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS.

1. Komponent poznawczy postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych

Charakterystyki postaw dokonano stosując opis poszczególnych jej komponentów. Pierwszym z nich był komponent poznawczy pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS.

Pierwszym analizowanym zagadnieniem w obszarze przekonań był fakt celowości powołania do życia Centrów Usług Społecznych. Jak wykazały analizy empiryczne niespełna połowa badanych (40,6%) nie ma zdania na ten temat, a co czwarty (25,21%) badany uważa, że raczej nie dostrzega sensu ich funkcjonowania. Warto zauważyć, że kolejne 18,49% badanych pracowników zdecydowanie jest przeciwna potrzebie funkcjonowania CUS, a jedynie jedna osoba (0,28%) jest przekonana w pełni o potrzebie funkcjonowania tego typu placówki.

Kolejnym analizowanym zagadnieniem było przekonanie o dobrym zaplanowaniu przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS przez ustawodawcę. Największy udział wśród respondentów (38,10%) stanowią osoby, które nie mają zdania na ten temat. Co około trzeci ankietowany (30,53%) raczej nie zgadza się, że przekształcenie jednostek organizacyjnych w CUS zostało dobrze zaplanowane, natomiast 15,97% badanych zdecydowanie nie zgadza się z tym stwierdzeniem. Zaledwie 15,41% ankietowanych raczej zgadza się z analizowanym stwierdzeniem, natomiast nikt spośród badanych nie zgadzał się całkowicie.

W przypadku oceny wykonalności konsolidacji usług w CUS niespełna połowa pracowników (41,18%) uważa, że trudno jest im wypowiedzieć się w tej sprawie. Spośród

badanych 22,69% jest zdania, że konsolidacja usług w CUS jest raczej wykonalna. Z drugiej strony, co około piąty pracownik (20,73%), zdecydowanie nie zgadza się z tym, natomiast 15,41% raczej nie zgadza się, by analizowany problem był wykonalnym rozwiązaniem. Żaden z ankietowanych nie zgodził się zdecydowanie z analizowanym stwierdzeniem.

Jako kolejne, analizowane było stwierdzenie o większych możliwościach działania w ramach CUS niż w obecnych OPS. Prawie połowa respondentów (44,82%) nie ma zdania na ten temat. Co około trzeci badany pracownik (29,97%) posiada przekonanie, że możliwości działania w ramach CUS będą raczej większe niż są obecnie w OPS. Natomiast co około piąty (18,21%) ankietowany uważa, że możliwości te raczej nie będą większe, a 7% spośród nich uważa, że zdecydowanie nie będą większe niż możliwości działania w ramach obecnych OPS. Podobnie jak przy poprzednio analizowanym stwierdzeniu, żaden respondent nie zgodził się zdecydowanie z omawianym zagadnieniem.

Dla przekonania o wystarczającym finansowaniu CUS dla środowisk lokalnych, najczęściej (39,50%) uzyskiwano odpowiedź „trudno powiedzieć”. Co około czwarty badany pracownik (25,21%) nie jest do końca przekonany, czy omawiane finansowanie będzie wystarczające. Z kolei 20,73% ankietowanych, jest zdania, że będzie ono raczej wystarczające. Spośród badanych pracowników 13,45% jest zdania, że na pewno będzie ono niewystarczające. Warto zauważyć, że niestety tylko 1% badanych stoi na stanowisku, że finansowanie CUS będzie na pewno wystarczające dla środowisk lokalnych.

Kolejnym analizowanym zagadnieniem była współpraca CUS z sektorem pozarządowym. Najpierw badani pracownicy wypowiadali swoją opinię na temat, tego czy rezultatem powyższej współpracy będzie efektywniejsze rozwiązywanie problemów mieszkańców. Najwięcej, bo 35,01% zdecydowanie nie zgadza się z tym stwierdzeniem. Co trzeci ankietowany (31,37%) nie miał zdania na ten temat. Natomiast co czwarty badany pracownik (24,93%) nie jest przekonany, że wspomniana współpraca przyczyni się do efektywniejszego rozwiązywania problemów mieszkańców. Znacznie mniej, bo 8,4% respondentów raczej zgadza się z powyższym stwierdzeniem. Warto zauważyć, że tylko jeden (0,28%) z badanych pracowników jest całkowicie przekonany że współpraca z sektorem pozarządowym przyczyni się do lepszego rozwiązywania problemów obywateli. Kolejnym aspektem współpracy z sektorem pozarządowym było zwiększenie możliwości działania samych pracowników CUS. Zapytani o to pracownicy, najczęściej (36,13%) odpowiadali, że trudno jest im wypowiedzieć się na ten temat. Podobnie jak wcześniej, w odpowiedziach dominowała negatywna opinia na ten temat. Około 28% respondentów uważa, że współpraca z sektorem pozarządowym raczej nie zwiększy możliwości działania

pracowników CUS, natomiast niemal co czwarty badany (24,93%) jest całkowicie przekonany o braku zwiększenia możliwości działania pracowników w wyniku współpracy z sektorem pozarządowym. Dla porównania, tylko 10,64% respondentów uważa, że wspomniana współpraca raczej przełoży się na zwiększone możliwości pracowników, natomiast tylko jeden (0,28%) ankietowany jest o tym fakcie przekonany.

Następnym analizowanym zagadnieniem była kwestia wykonalności świadczenia usług dla społeczności lokalnej w ramach CUS. Jak wykazały analizy empiryczne, największy udział wśród ankietowanych (31,93%) stanowią osoby przekonane o tym, że takie założenie jest zdecydowanie niewykonalne. Niewiele mniej (31,37%) ankietowanych nie miało zdania na ten temat, z kolei około 28% badanych pracowników raczej nie zgadza się ze stwierdzeniem, że świadczenie usług dla całej społeczności jest wykonalne w ramach działania CUS. Pozytywnie na ten temat wypowiedziało się 8,68% respondentów, stwierdzając że takie działanie jest raczej wykonalne. Spośród wszystkich badanych pracowników, nie znalazł się żaden, który zdecydowanie zgadzałby się z omawianym zagadnieniem.

Jako kolejne analizowane były przekonania pracowników pomocowych na temat liczby kategorii beneficjentów, które powinny być uprawnione do korzystania ze świadczeń CUS. Blisko połowa badanych (43,14%) odpowiedziała, że trudno jest im wypowiedzieć się na ten temat. Co około piąty ankietowany (22,41%) raczej zgadza się ze stwierdzeniem, że liczba kategorii beneficjentów powinna być jak najwyższa. Z drugiej strony, niewiele mniej pracowników (19,89%) raczej nie widzi sensu w rozszerzaniu kategorii beneficjentów uprawnionych do korzystania ze świadczeń CUS. Warto zauważyć, że 14,29% respondentów, zdecydowanie sprzeciwia się zwiększaniu liczby kategorii tych beneficjentów. Z kolei tylko jeden ankietowany (0,28%) zdecydowanie jest za tym, aby liczba ta była jak najwyższa.

Kolejnym analizowanym zagadnieniem w obszarze przekonań były zmiany w obowiązkach pracowników związanych z powstawaniem CUS oraz jakie ma to przełożenie na czas pracowników poświęcany pracy socjalnej. Blisko 30% (28,57%) ankietowanych nie miało zdania na ten temat. Co około czwarty badany pracownik (25,21%) jest zdania, że zmiany w obowiązkach pracy będą prawdopodobnie oznaczały zwiększenie czasu na pracę socjalną, natomiast 20,73% ankietowanych było całkowicie przekonanych o tym fakcie. Co około piąty respondent (19,33%) nie jest przekonany, czy omawiane zmiany przełożą się na zwiększenie czasu na pracę socjalną. Warto zauważyć, że 6,16% badanych pracowników jest zdecydowanie przekonanych, że czas na pracę socjalną nie zostanie zwiększony.

Ostatnim analizowanym zagadnieniem była kwestia stabilności zatrudnienia pracowników pomocowych podczas przekształcania miejsc pracy w CUS. Najwięcej, bo co około trzeci respondent (31,65%), odpowiedział że trudno jest mu się wypowiedzieć na ten temat. Co około czwarty badany pracownik (25,21%) jest raczej pewny stabilności swojego zatrudnienia, natomiast niewiele mniej (24,93%) pracowników jest całkowicie przekonanych, że nie utracą swojego miejsca pracy w związku z przekształcaniem się tych miejsc w CUS. Warto zauważyć, że 15,97% ankietowanych obawia się utraty swojego miejsca pracy, a 2,24% jest pewnych, że przekształcanie miejsc pracy w CUS będzie związane z utraceniem przez nich zatrudnienia. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 13.

Tabela 13. Przekonania pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych

Przekonania badanych pracowników	Odpowiedzi									
	Zdecydowanie nie		Raczej nie		Trudno powiedzieć		Raczej tak		Zdecydowanie tak	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mam przekonanie, że Centra Usług Społecznych są potrzebne	66	18,49	90	25,21	145	40,62	55	15,41	1	0,28
Mam przekonanie, że proces przekształcania się jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych został dobrze zaplanowany przez ustawodawcę	57	15,97	109	30,53	136	38,10	55	15,41	0	0
Mam przekonanie że konsolidacja usług w CUS jest dobrym i wykonalnym rozwiązaniem	74	20,73	55	15,41	147	41,18	81	22,69	0	0
Mam przekonanie, że możliwości działania w ramach Centrum Usług Społecznych będą większe niż są obecnie w ramach OPS	25	7,00	65	18,21	160	44,82	107	29,97	0	0
Mam przekonanie, że poziom finansowania Centrów Usług Społecznych będzie wystarczający dla środowisk lokalnych	48	13,45	90	25,21	141	39,50	74	20,73	4	1,12
Mam przekonanie, że współpraca z sektorem pozarządowym w ramach Centrum Usług Społecznych przyczyni się do efektywniejszego rozwiązywania problemów mieszkańców	125	35,01	89	24,93	112	31,37	30	8,40	1	0,28
Mam przekonanie, że	89	24,93	100	28,01	129	36,13	38	10,64	1	0,28

współpraca z sektorem pozarządowym w ramach Centrum Usług Społecznych zwiększy możliwości działania pracowników CUS										
Mam przekonanie, że świadczenie usług dla całej społeczności lokalnej w ramach Centrum Usług Społecznych jest wykonalne (biorąc pod uwagę zasoby kadrowe, finansowe, organizacyjne)	114	31,93	100	28,01	112	31,37	31	8,68	0	0
Mam przekonanie, że jak największa liczba kategorii beneficjentów powinna być uprawniona do korzystania ze świadczeń Centrów Usług Społecznych	51	14,29	71	19,89	154	43,14	80	22,41	1	0,28
Mam przekonanie, że zmiany w moich obowiązkach pracy w związku z powstaniem Centrów Usług Społecznych przyczynią się do zwiększenia czasu na pracę socjalną	22	6,16	69	19,33	102	28,57	90	25,21	74	20,73
Mam przekonanie, że pomimo przekształceń mojego miejsca pracy w Centrum Usług Społecznych nie utracę mojego zatrudnienia	8	2,24	57	15,97	113	31,65	90	25,21	89	24,93

Powyższe analizy empiryczne pozwalają wyciągnąć wnioski dotyczące przekonań badanych pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych. Większość badanych nie dostrzega celowości utworzenia CUS, co może być związane z niewystarczającym poinformowaniem pracowników zawodów pomocowych o samym procesie przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS i jego efektach. Wskazuje na to fakt, że większości badanych trudno się wypowiedzieć odnośnie możliwości pomocy beneficjentom w ramach działalności w CUS, a także o zakresie ich własnych, nowych obowiązków jakie podejmą w ramach działalności CUS czy samym finansowaniu aktywności podejmowanych w ramach CUS. Brak dostatecznego poinformowania pracowników mógł nałożyć się na przekonanie większości z nich o nieprawidłowym zaplanowaniu procesu samego przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS, a także na przekonanie większości z nich o niewykonalności świadczenia usług dla całej społeczności

lokalnej w ramach CUS. Wskazuje to niejako na opór badanych wobec wprowadzania zmian oraz w ich odbiorze o nieadekwatności wprowadzanych zmian do potrzeb beneficjentów.

2. Komponent behawioralny postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych

Następnym komponentem użytym do charakterystyki postaw był komponent diagnozujący zachowania pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS. Wyniki analizy empirycznej pozwalające na jego ocenę wśród badanych pracowników zostały przedstawione w poniższym podrozdziale.

Pierwszym analizowanym zagadnieniem było zdobywanie informacji na temat CUS. Co trzeci badany pracownik (33,33%) nie wyraził zdania w tej kwestii. Prawie co czwarty pracownik (23,81%) zdecydowanie chce się zaangażować w poszukiwanie informacji o funkcjonowaniu CUS, a niewiele mniej (22,69%) rozważa takie postępowanie. Z drugiej strony 15,97% pracowników raczej nie jest zainteresowanych omawianym postępowaniem, a piętnastu (4,20%) ankietowanych zdecydowanie deklaruje niepodejmowanie takich działań.

W przypadku analizy chęci do szkolenia się na temat funkcjonowania CUS, blisko co trzeci ankietowany (31,93%) nie jest raczej zainteresowany takim postępowaniem. Niewiele mniej (28,01%) pracowników nie miało zdania na ten temat, natomiast 15,41% pytanych jest zdecydowanie przeciwko udziału w szkoleniach na temat funkcjonowania CUS. Z kolei 14,29% raczej weźmie, a 10,36% pracowników na pewno będzie brało udział w takich szkoleniach.

Pracownicy pomocowi, zapytani o wzięcie czynnego udziału w procesie przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS, najczęściej (36,41%) deklarowali zdecydowaną chęć udziału w tym przedsięwzięciu. Nieco mniej (27,17%) ankietowanym trudno jest się wypowiedzieć w tej kwestii, natomiast prawie co czwarty respondent rozważa wzięcie czynnego udziału w tym procesie. Warto zauważyć, że co dziesiąty pracownik pomocowy (10,92%) raczej nie widzi sensu w takim postępowaniu, a 3,36% zapytanych pracowników zdecydowanie odmawia udziału w omawianym procesie.

Kolejnym analizowanym aspektem w zakresie powstawania CUS było podjęcie współpracy z innymi pracownikami. Prawie połowa respondentów (40,34%) nie miała zdania na ten temat, natomiast co około czwarty z nich (25,77%) deklarował chęć rozpoczęcia takiego działania. Niewiele mniej (22,13%) pracowników rozważało podjęcie współpracy

z innymi pracownikami, na rzecz powstania CUS, natomiast co około dziesiąty (10,36%) respondent raczej nie będzie podejmował się podobnych zadań.

Jako następne zbadano nastawienie pracowników pomocowych wobec potencjalnej współpracy z sektorem pozarządowym. Najwięcej pracowników (31,65%) definitywnie odrzuca taką możliwość, natomiast 22,69% raczej nie będzie podejmował działań w tym kierunku. Warto zauważyć, że tyle samo respondentów (18,77%) nie wyraziło swojego zdania na ten temat oraz rozważało rozpoczęcie takiej współpracy. Tylko 8,12% pracowników zadeklarowało, że z pewnością podejmie się współpracy z sektorem pozarządowym w ramach działań CUS.

Pracownicy pomocowi, zapytani o wprowadzenie zmian w swojej pracy, najczęściej (28,29%) odpowiadali, że raczej nie będą ich wprowadzać w ramach działań CUS. Z drugiej strony co około piąty ankietowany (25,21%) deklaruwał silne dążenie do wprowadzenia zmian w swojej pracy. Niewiele mniej pracowników (24,65%) nie miało zdania w tej kwestii. Ponad 15% (15,41%) respondentów rozważa, a 6,44% pracowników jest zdecydowanie przeciwko wprowadzaniu jakichkolwiek zmian w swojej pracy.

Kolejną analizowaną kwestią była praca z członkami lokalnej społeczności. Jak wykazały analizy empiryczne, najczęściej pracowników pomocowych (39,78%) nie wyraziło swojego zdania w tej sprawie. Co około piąty (21,85%) badany pracownik deklaruwał, że raczej podejmie się, natomiast 17,09% pracowników wykazało niechęć do podjęcia się omawianego działania.

Jako następna, analizowana była chęć pracowników do informowania społeczności lokalnej oraz beneficjentów pomocy społecznej o działaniu CUS. Prawie co trzeci pracownik pomocowy (31,65%) nie widzi sensu w informowaniu lokalnej społeczności na temat działania CUS, natomiast 29,13% respondentów jest zdecydowanie przeciwko braniu udziału w takiej aktywności. Co około czwarty (24,09%) ankietowany nie miał zdania na ten temat, a 8,96% pracowników wyraziło chęć podjęcia się takiego działania. W przypadku informowania beneficjentów pomocy społecznej, największy (28,01%) udział wśród pracowników pomocowych stanowili pracownicy, którym trudno było się określić w tej kwestii. Niewiele mniej (26,89%) badanych raczej nie będzie brało udziału w informowaniu wspomnianych osób o działaniu CUS. Z kolei co około piąty (22,13%) respondent wyraził zainteresowanie tym sposobem wspierania beneficjentów.

Innym analizowanym zagadnieniem było wspieranie innych pracowników podczas przekształcania się ich miejsc zatrudnienia w CUS. Blisko co trzeci (29,41%) ankietowany nie miał zdania w tej kwestii. Prawie co czwarty (23,53%) badany jest zdania, że raczej

będzie się starał wspierać innych pracowników, a niewiele mniej (21,85%) zdecydowanie deklaruje pomoc współpracownikom podczas omawianego procesu. Z drugiej strony, blisko co piąty (19,61%) ankietowany raczej nie będzie podejmował się takiego działania.

Wśród pracowników pomocowych oceniano również ich chęć do podejmowania się nowych ról w związku z przemianą ich miejsc pracy w CUS. Jak wynika z analiz, pracownicy są najbardziej niechętni do podejmowania się roli organizatora społeczności lokalnej – 34,17% całkowicie odmawia podjęcia się takiej roli, natomiast 29,41% pracowników raczej by taką rolę odrzuciło. Nieco inaczej przedstawiają się wyniki w przypadku podejmowania się roli koordynatora indywidualnych planów społecznych. W tym przypadku najwięcej pracowników (28,29%) jest raczej niechętnych podjęcia się takiej roli, a 25,49% pracowników nie wyraziło swojego zdania w tej kwestii. Z kolei co około czwarty (23,25%) ankietowany rozważa podjęcie się roli koordynatora indywidualnych planów społecznych. W przypadku podejmowania się roli dyrektora CUS, najwięcej respondentów (28,29%) rozważyłoby taką opcję, natomiast co około czwarty pracownik pomocowy (23,25%) wyraził zdecydowane zainteresowanie podjęciem się takiej roli. Warto zauważyć, że co około piąty ankietowany (19,89%) raczej nie chciałby próbować swoich sił w takiej nowej roli.

Kolejnym analizowanym zagadnieniem było podejmowanie działań mających na celu maksymalne wykorzystanie możliwości CUS dla lokalnej społeczności. Najwięcej badanych pracowników (38,38%) nie miało zdania na ten temat. Co około czwarty ankietowany (25,21%) nie widział sensu w podejmowaniu powyższych działań, a blisko co piąty ankietowany (19,61%) zadeklarował, że będzie je rozważał. Warto zauważyć że blisko co dziesiąty respondent (10,36%) był zdecydowanie przeciwko podejmowaniu omawianych czynności.

Na pytanie o to, czy pracownicy pomocowi spróbują pracować metodą zarządzania przypadkiem, najwięcej z nich (28,29%) odpowiedziało, że jest im trudno wypowiedzieć się na ten temat. Niewiele mniej pracowników (26,61%) raczej nie podejmie się tego typu pracy, natomiast 16,53% pracowników wyraziło zdecydowaną chęć rozpoczęcia takiego działania.

Jako następne, analizowane było podejście pracowników pomocowych do rozwoju lokalnej infrastruktury usługowej. W tym przypadku ponad 1/3 pracowników (33,05%) nie widzi sensu w podejmowaniu działań mających przyczynić się do rozwoju wspomnianej infrastruktury, a niewiele mniej (27,17%) pracowników nie wyraziło w tej kwestii swojego zdania. Ponad 15% (15,41%) ankietowanych zdecydowanie odmawia udziału w tego typu działaniach. Warto zauważyć, że 13,17% badanych pracowników rozważa rozpoczęcie takiej działalności, a 11,20% respondentów deklaruje ich zdecydowany udział.

Pracownicy pomocowi nie są również mocno zainteresowani rozwijaniem współpracy międzyinstytucjonalnej na rzecz poszerzania zakresu oferowanych usług. Jak wykazały analizy blisko co trzeci respondent (29,97%) nie wyraził w tej sprawie swojego zdania. Blisko co czwarty ankietowany (24,93%) jest zdecydowanie przeciwko podejmowaniu się takich inicjatyw, a niewielu mniej pracowników (24,65%) raczej nie podejmie się omawianych działań. Warto zwrócić uwagę na to, że zainteresowanie rozwijaniem współpracy międzyinstytucjonalnej wykazuje tylko 9,24% badanych pracowników pomocowych.

W niniejszym badaniu analizowano również wpływ przekształcenia miejsca pracy pracowników pomocowych w CUS na ich chęć dalszego zatrudnienia w tym miejscu. Okazuje się, że 38,38% ankietowanych raczej nie zmieni miejsca swojego zatrudnienia, a blisko co czwarty respondent (24,37%) na pewno zostanie w swoim miejscu pracy. Prawie co piąty pracownik (19,89%) stwierdził, że trudno jest mu się wyrazić w tej sprawie, a 10,92% pracowników rozważałoby rezygnację z aktualnej posady.

Ostatnim analizowanym zagadnieniem było nastawienie pracowników pomocowych wobec zachęcania innych specjalistów do podjęcia zatrudnienia w nowopowstałych CUS. Okazuje się, że blisko co trzeci (31,65%) respondent nie miał zdania na ten temat, natomiast 26,05% pracowników raczej nie podjęłoby się tego typu działania. Warto zauważyć, że ponad co piąty ankietowany (21,29%) zadeklarował zachęcanie innych specjalistów do podjęcia zatrudnienia, a 12,89% pracowników rozważałoby takie postępowanie. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 14.

Tabela 14. Zachowania badanych pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych

Zachowania badanych pracowników	Odpowiedzi									
	Zdecydowanie nie		Raczej nie		Trudno powiedzieć		Raczej tak		Zdecydowanie tak	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Zdobęde/zdobywam więcej informacji na temat funkcjonowania Centrum Usług Społecznych	15	4,20	57	15,97	119	33,33	81	22,69	85	23,81
Będę się szkolił/ szkolę się na temat funkcjonowania CUS	55	15,41	114	31,93	100	28,01	51	14,29	37	10,36
Wezmę/biorę czynny udział w procesie przekształcania się jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych	12	3,36	39	10,92	97	27,17	79	22,13	130	36,41
Podejmę/podejmuję współpracę z innymi pracownikami na rzecz powstania Centrów Usług Społecznych	5	1,40	37	10,36	144	40,34	79	22,13	92	25,77

Podjęmę/podejmuję współpracę z przedstawicielami sektora pozarządowego w ramach działań Centrum Usług Społecznych	113	31,65	81	22,69	67	18,77	67	18,77	29	8,12
Wprowadzę zmiany do swojej pracy w ramach działań Centrum Usług Społecznych	23	6,44	101	28,29	88	24,65	55	15,41	90	25,21
Podjęmę/podejmuję pracę z członkami społeczności lokalnej w ramach działań Centrum Usług Społecznych	32	8,96	61	17,09	142	39,78	78	21,85	44	12,32
Wezmę/Biorę udział w informowaniu społeczności lokalnej na temat działania Centrów Usług Społecznych	104	29,13	113	31,65	86	24,09	32	8,96	22	6,16
Wezmę/Biorę udział w informowaniu beneficjentów pomocy społecznej o działaniu Centrów Usług Społecznych	64	17,93	96	26,89	100	28,01	79	22,13	18	5,04
Będę wspierać/Wspieram innych pracowników w procesie przekształcania się jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych	20	5,60	70	19,61	105	29,41	84	23,53	78	21,85
W przypadku takiej możliwości, podejmę się roli organizatora społeczności lokalnej w ramach CUS	122	34,17	105	29,41	82	22,97	34	9,52	14	3,92
W przypadku takiej możliwości, podejmę się roli koordynatora indywidualnych planów usług społecznych	54	15,13	101	28,29	91	25,49	83	23,25	28	7,84
W przypadku takiej możliwości, podejmę się roli dyrektora Centrum Usług Społecznych	36	10,08	71	19,89	66	18,49	101	28,29	83	23,25
Podjęmę działania, aby maksymalnie wykorzystać możliwości Centrów Usług Społecznych dla lokalnej społeczności	37	10,36	90	25,21	137	38,38	70	19,61	23	6,44
Podjęmę się pracy metodą zarządzania przypadkiem (case managementu)	49	13,73	95	26,61	101	28,29	53	14,85	59	16,53
Będę starał/a się (w miarę moich możliwości) przyczyniać się do rozwoju lokalnej infrastruktury usługowej	55	15,41	118	33,05	97	27,17	47	13,17	40	11,20
Będę dążył/a do rozwijania współpracy międzyinstytucjonalnej na rzecz poszerzania zakresu oferowanych usług	89	24,93	88	24,65	107	29,97	33	9,24	40	11,20

W przypadku konieczności przekształcenia OPS, w którym jestem zatrudniony w CUS zrezygnuję z pracy	87	24,37	137	38,38	71	19,89	39	10,92	23	6,44
Podjęmę się rozpoznania potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych	102	28,57	91	25,49	112	31,37	37	10,36	15	4,20
Zachęcę innych specjalistów do podjęcia zatrudnienia w CUS	29	8,12	93	26,05	113	31,65	46	12,89	76	21,29

Powyższe analizy empiryczne dotyczące zachowań badanych pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych dowodzą, że większość badanych będzie zdobywać więcej informacji na temat funkcjonowania CUS, co może wskazywać na zaangażowanie pracowników w pełnione obowiązki i ich chęć do przygotowania się do podjęcia działalności służbowej w ramach CUS. Potwierdza to fakt, że większość badanych planuje podjąć współpracę z innymi pracownikami i chciałaby wziąć czynny udział w procesie przekształcania się jednostek organizacyjnych w CUS. Należy jednak zauważyć, że wśród wszystkich badanych pracowników, najmniejszy udział stanowią pracownicy, którzy planują szkolić się na temat funkcjonowania CUS. Wskazuje to na fakt, że o ile większość badanych pracowników służb społecznych chce zdobyć więcej informacji na temat CUS, to nie chcą tego osiągnąć za pomocą uczestnictwa w szkoleniach, zatem możliwe, że ta forma zdobywania informacji nie wydaje się im atrakcyjna. Pozytywnym wydaje się fakt, że większość badanych planuje wprowadzić zmiany do swojej pracy w ramach działań CUS. Jest to o tyle istotne, że sukces funkcjonowania CUS jest uzależniony od działań podjętych przez pracowników zawodów pomocowych w nim zatrudnionych. Z kolei negatywnym zjawiskiem jest fakt, że większość badanych nie planuje wzięcia udziału w informowaniu lokalnej społeczności oraz beneficjentów o działalności CUS. Jednym z celów CUS jest aktywizacja społeczności lokalnej i utworzenie wspólnoty, która byłaby zdolna do samodzielnego rozwiązywania problemów jej członków. Zaangażowanie społeczności lokalnej nie będzie możliwe w sytuacji, w której nie jest ona świadoma działania CUS. Powyższy problem uwidacznia wyraźnie fakt, że jedynie ponad co dziesiąty badany wyraża chęć objęcia roli organizatora społeczności lokalnej. Podobnie niewielu z badanych wyraża chęć podjęcia się rozpoznania potrzeb i potencjału społeczności lokalnej. Należy zaznaczyć, że funkcjonowanie CUS, w wymiarze w jakim założył ustawodawca, będzie możliwe przy

większym zaangażowaniu pracowników zawodów pomocowych w aktywizację społeczności lokalnej.

3. Komponent emocjonalno-oceniający postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych

Ostatnim komponentem użytym do charakterystyki postaw był komponent emocjonalno-oceniający pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS. Wyniki analizy empirycznej uzyskane z zastosowanego kwestionariusza do badania komponentu emocjonalno-oceniającego badanych pracowników zostały przedstawione w poniższym podrozdziale.

Pierwszym analizowanym zagadnieniem w obszarze nastawień emocjonalnych były emocje związane z powstaniem CUS w Polsce. Na podstawie analizy empirycznej można zauważyć, że prawie co trzeci ankietowany (29,97%) jest raczej niezadowolony z faktu powstawania CUS. Niewielu mniej pracowników (29,13%) wskazuje, że trudno jest im się wypowiedzieć w tej kwestii. Co około piąty badany pracownik (22,13%) zdecydowanie nie cieszy się z tego powodu. Warto również zauważyć, że co około dziesiąty (10,08%) respondent, określił swoje nastawienie jako bardzo pozytywne, natomiast 8,68% pracowników jest raczej zadowolonych z tego, że CUS powstają w Polsce.

Jako kolejne, analizowane było nastawienie pracowników wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych w CUS. W tym przypadku najwięcej pracowników (35,85%) nie miało zdania na ten temat, natomiast blisko co czwarty (24,09%) ankietowany jest raczej niechętnie nastawiony do procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS. Prawie co piąty (17,93%) respondent zdecydowanie pesymistycznie patrzy na omawiany proces. Warto też zauważyć, że 15,13% badanych pracowników podchodzi raczej optymistycznie, a 7% ankietowanych zdecydowanie optymistycznie do procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS.

Kolejnym analizowanym zagadnieniem były emocje związane z potencjalnym podjęciem współpracy z sektorem pozarządowym w ramach funkcjonowania CUS. Więcej niż co trzeci badany pracownik (34,45%) nie posiada zdania na ten temat. Z kolei co około piąty (20,73%) respondent raczej cieszy się z możliwości podjęcia takiej współpracy. Niewiele mniej, bo 19,89% ankietowanych jest z tego powodu zdecydowanie zadowolonych. Z drugiej strony 17,37% pracowników pomocowych to osoby raczej niezadowolone z faktu

podejmowania współpracy z sektorem pozarządowym. Natomiast 7,56% zdecydowanie nie cieszy omawiana tutaj możliwość współpracy.

Analizując nastawienie emocjonalne pracowników pomocowych wobec możliwości wieloaspektowego wsparcia beneficjentów w ramach CUS, można zauważyć że największy udział (29,41%) stanowią pracownicy raczej pozytywnie nastawieni. Niewiele mniej (26,89%) ankietowanych wskazało, że trudno jest im wypowiedzieć się na ten temat. Warto zauważyć, że dokładnie tyle samo osób (17,09%) określiło swój stosunek do omawianego problemu jako bardzo pozytywny oraz raczej negatywny. Pozostali respondenci (9,52%) posiadali bardzo negatywne nastawienie w stosunku do możliwości wieloaspektowego wsparcia beneficjentów w ramach CUS.

Następnie analizowane było nastawienie pracowników wobec możliwości współpracy z przedstawicielami innych zawodów pomocowych w ramach CUS. Wyniki analiz pokazują, że blisko co trzeci badany pracownik (29,13%) raczej nie cieszy się z tej możliwości, a niewiele mniej (27,45%) pracowników nie miało zdania na ten temat. Możliwość współpracy z przedstawicielami innych zawodów pomocowych raczej pozytywnie odbiera 16,53% respondentów, a 14,29% zdecydowanie cieszy się z takiej możliwości. Dla porównania 12,61% badanych pracowników jest zdecydowanie niezadowolonych z istnienia omawianej możliwości współpracy.

Kolejnym analizowanym zagadnieniem były uczucia związane z rozdzieleniem świadczeń finansowych od pracy socjalnej. W tym przypadku co około trzeciemu pracownikowi (34,45%) trudno było określić swoje nastawienie. Co około czwarty respondent (24,65%) jest raczej niezadowolony z faktu rozdzielenia świadczeń. Z kolei 15,41% i 14,57% ankietowanych jest, odpowiednio, zdecydowanie zadowolonych i raczej zadowolonych z omawianego tutaj zagadnienia. Nastawienie pozostałych pracowników (10,92%) wobec faktu rozdzielenia świadczeń finansowych od pracy socjalnej można określić jako zdecydowanie negatywne.

Jako kolejne analizowane były emocje pracowników dotyczące stabilności ich zatrudnienia. Blisko co trzeci ankietowany (29,13%) raczej nie boi się utraty pracy w wyniku przekształcenia jego miejsca zatrudnienia w CUS. Niewiele mniej respondentów (26,61%) nie miało zdania na ten temat. Warto zauważyć, że wśród badanych pracowników występują obawy dotyczące utraty pracy w wyniku omawianych zmian. Prawie co piąty (17,09%) ankietowany zaznacza, że trochę się obawia, a 14,01% ankietowanych bardzo martwi się o stabilność swojego zatrudnienia. Z kolei 13,17% respondentów deklaruje brak jakichkolwiek obaw związanych z pozostaniem na swoim stanowisku pracy.

Analizując obawy pracowników pomocowych dotyczące realności przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS okazuje się, że prawie 40% (38,10%) raczej nie obawia się, natomiast blisko co trzeci ankietowany (32,77%) zdecydowanie nie jest zaniepokojony, że proces przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS będzie tylko iluzoryczną zmianą. Zdania w tej kwestii nie miało 28,85% badanych pracowników, a tylko jeden z nich (0,28%) odczuwał lekkie obawy związane z omawianym zagadnieniem.

W przypadku obawy o zakres obowiązków pracowników po przekształceniu ich miejsca pracy w CUS, ponad połowa ankietowanych (54,62%) deklaruje, że raczej nie obawia się zmian w tym zakresie. Blisko co czwarty (25,21%) respondent deklaruje brak jakichkolwiek obaw o swój zakres obowiązków. Prawie 20% (18,77%) badanych pracowników nie miało zdania na ten temat. Jakiegokolwiek obawy związane z zakresem obowiązków po przekształceniu miejsca pracy w CUS deklaruje zaledwie pięciu ankietowanych (1,40%).

Kolejnym analizowanym zagadnieniem były obawy o wystarczalność zasobów kadrowych OPS do realizacji zadań CUS. Brak jakichkolwiek obaw deklaruje w tym zakresie 35,57% ankietowanych. Co około trzeci pracownik (33,05%) nie wyraził swojego zdania w tej sprawie, natomiast 31,37% ankietowanych raczej nie martwi się o zasoby kadrowe jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, w których pracują. Żaden pracownik nie wyraził obaw związanych z omawianym zagadnieniem.

Blisko połowa badanych pracowników (45,94%) uznała, że trudno jest im wypowiedzieć się w kolejnej analizowanej kwestii, czyli w zakresie obaw związanych z obniżeniem prestiżu zawodu pracownika pomocowego. Co trzeci ankietowany (33,33%) raczej nie obawia się utraty prestiżu zawodu, z kolei co około piąty (20,73%) ankietowany w ogóle się o to nie martwi. Żaden badany pracownik nie zadeklarował obaw związanych z omawianym zagadnieniem.

Jako ostatnie analizowane było nastawienie emocjonalne wobec finansowania CUS, po okresie finansowania ze środków UE. Prawie połowa ankietowanych (43,20%), raczej nie boi się o finansową stronę funkcjonowania CUS po tym okresie, z kolei ponad co trzeci ankietowany (35,29%) w ogóle nie obawia się omawianych trudności. Około 1/5 pracowników (22,41%) nie miało zdania w tej sprawie. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 15.

Tabela 15. Nastawienie emocjonalne pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych

Nastawienie emocjonalne badanych pracowników	Odpowiedzi									
	Zdecydowanie nie		Raczej nie		Trudno powiedzieć		Raczej tak		Zdecydowanie tak	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Cieszę się z faktu powstawania Centrów Usług Społecznych w Polsce	79	22,13	107	29,97	104	29,13	31	8,68	36	10,08
Z optymizmem patrzę na proces przekształcania się jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych	64	17,93	86	24,09	128	35,85	54	15,13	25	7,00
Cieszę się z możliwości podjęcia współpracy z sektorem pozarządowym w ramach funkcjonowania Centrów Usług Społecznych	27	7,56	62	17,37	123	34,45	74	20,73	71	19,89
Cieszę się z możliwości wieloaspektowego wsparcia beneficjentów w ramach Centrów Usług Społecznych	34	9,52	61	17,09	96	26,89	105	29,41	61	17,09
Cieszę się z możliwości bliskiej współpracy w ramach Centrów Usług Społecznych z przedstawicielami innych zawodów pomocowych: pedagogów społecznych, animatorów, pracowników środowiskowych	45	12,61	104	29,13	98	27,45	59	16,53	51	14,29
Cieszę się z faktu rozdzielenia świadczeń finansowych od pracy socjalnej	39	10,92	88	24,65	123	34,45	52	14,57	55	15,41
Obawiam się utraty pracy/stanowiska w procesie przekształcania jednostki w Centrum Usług Społecznych	47	13,17	104	29,13	95	26,61	61	17,09	50	14,01
Obawiam się, że proces tworzenia CUS poprzez przekształcenie jednostki pomocy społecznej będzie w dużej mierze zmianą pozorną	117	32,77	136	38,10	103	28,85	1	0,28	0	0
Obawiam się, jaki będzie mój zakres obowiązków po przekształceniu jednostki w której pracuję w CUS	90	25,21	195	54,62	67	18,77	5	1,40	0	0
Obawiam się czy obecne zasoby kadrowe naszego OPS wystarczą do realizacji wszelkich zadań CUS	127	35,57	112	31,37	118	33,05	0	0	0	0
Obawiam się obniżenia prestiżu zawodu pracownika socjalnego w związku z procesem przekształceń	74	20,73	119	33,33	164	45,94	0	0	0	0
Obawiam się trudności związanych z finansową stroną funkcjonowania CUS, po czasie możliwości finansowania go ze środków UE	126	35,29	151	42,30	80	22,41	0	0	0	0

Powyższe analizy empiryczne pozwalają wyciągnąć wnioski dotyczące nastawienia emocjonalnego badanych pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych. Z uwagi na fakt, że większość badanych nie cieszy się z powstania CUS, a także nie jest optymistycznie nastawiona do procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych w CUS, można przypuszczać, że po wprowadzeniu zmian, jakość świadczonych usług przez pracowników pomocowych, przynajmniej przez pewien okres czasu ulegnie obniżeniu, ze względu na ich niechęć i negatywne nastawienie do działalności w ramach CUS. Warto jednak zwrócić uwagę, że większość badanych pracowników cieszy się z możliwości wieloaspektowego wsparcia beneficjentów, zarówno dzięki współpracy z sektorem pozarządowym, czy przedstawicielami innych zawodów pomocowych. Wskazuje to na duże zaangażowanie i chęć pomocy beneficjentom w poprawie ich sytuacji społeczno-ekonomicznej. W związku z tym negatywne nastawienie większości pracowników do działalności w ramach CUS może wynikać z ich niedostatecznego poinformowania na temat nowych możliwości pomocowych, a także, z drugiej strony, z nieadekwatności działań pomocowych jakie można podjąć w ramach CUS do potrzeb beneficjentów, o czym są świadomi pracownicy zawodów pomocowych. Zdaje się to potwierdzać fakt, że większość badanych nie uważa procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS za proces pozorny, a zatem jest świadoma zmiany w świadczonych usługach jaka jest z tym procesem związana. Pozytywnym zjawiskiem wydaje się fakt, że większość badanych nie obawia się utraty pracy, a także swojego nowego zakresu obowiązków czy obniżenia prestiżu zawodu.

4. Typy postaw pracowników sektora pomocy społecznej wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych

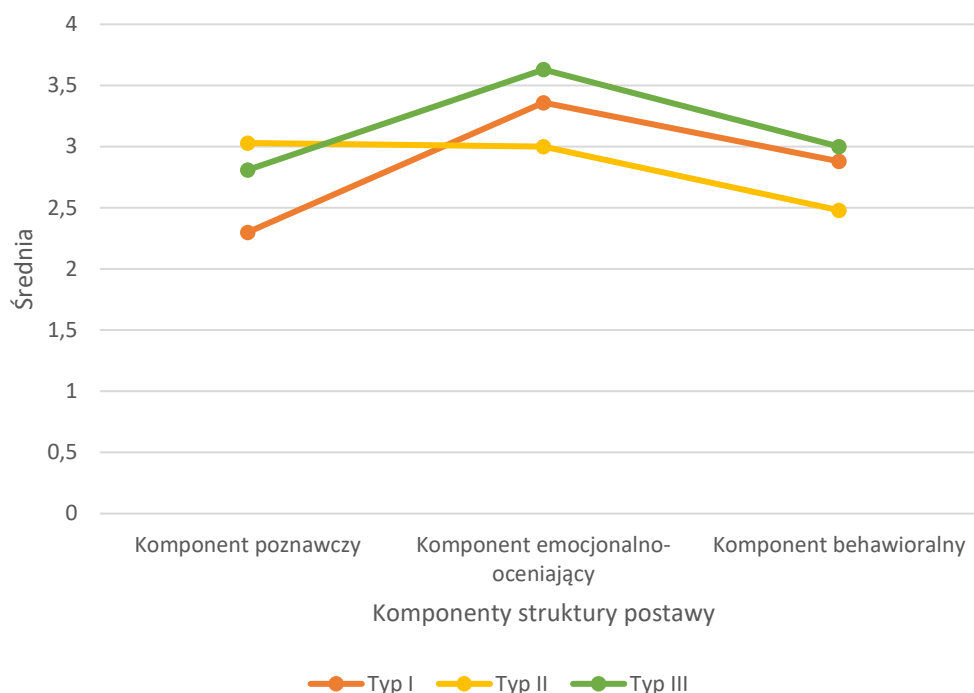
Jedną z procedur stosowaną do klasyfikacji cech jest grupowanie obiektowe. Ta wielowymiarowa analiza statystyczna pozwala na wyodrębnienie jednorodnych grup wśród populacji badanej. W poniższej analizie skupień posłużono się metodą k-średnich. Pozwoliła ona na uzyskanie trzech skupień, których przedstawiciele różnili się względem siebie odpowiedziami w kwestionariuszach badających przekonania, nastawienie emocjonalne i zachowania wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych, a jednocześnie udzielili jak najbardziej podobnych odpowiedzi na powyższe pytania w obrębie każdej z trzech podgrup (Por. Marek, Noworol, 1987). Na podstawie badań wyróżniono trzy typy postaw pracowników zatrudnionych w ośrodkach

pomocy społecznej wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych. Zostały one szczegółowo scharakteryzowane w poniższym podrozdziale.

Typ I – (113 osób – 31,65%) – to typ charakterystyczny dla pracowników zawodów pomocowych, posiadających najbardziej **negatywne** przekonania na temat przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS (komponent poznawczy) spośród wszystkich trzech wyróżnionych typów postaw. Charakterystyczny jest również dla niego przeciętny wynik w kwestionariuszu nastawień emocjonalnych, zatem oceny emocjonalne pracowników należących do tego typu postawy można ocenić jako **neutralne** (komponent emocjonalno-oceniający). Jeśli zaś chodzi o zachowania pracowników (komponent behawioralny) o tym typie, wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS, to można je określić jako **neutralne**. To typ osób *o postawach nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych*.

Typ II – (85 osób – 23,81%) – jest to typ osób, które osiągnęły najwyższe wyniki w kwestionariuszu przekonań, a zatem ich przekonania wobec przekształcania się jednostek pomocy społecznej w CUS (komponent poznawczy) można ocenić jako **pozytywne**. Jeśli chodzi o komponent emocjonalno-oceniający to osoby należące do tego typu uzyskiwały w kwestionariuszu nastawień emocjonalnych najniższe wyniki. Można zatem stwierdzić, że charakteryzują się **negatywnymi** ocenami emocjonalnymi. Również w kwestionariuszu zachowań (komponent behawioralny), osoby te osiągały najniższe wyniki, co oznacza, że nie posiadają wysokiej motywacji ani nie starają się aktywnie uczestniczyć w procesie przekształcania się jednostek pomocy społecznej w CUS. To typ osób *o postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych*.

Typ III – (159 osób – 44,54%) – właściwy dla osób o **neutralnych** przekonaniach wobec badanego problemu. Z kolei w zakresie komponentu emocjonalno-oceniającego badani uzyskali najwyższe wyniki, zatem ich emocje wobec powstawania CUS można ocenić jako **pozytywne**. Osoby te cechują się również **pozytywną** postawą w sferze behawioralnej, co oznacza, że podejmują się różnych działań w celu promocji i wspierania powstawania CUS. To typ osób *o postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych*.



Wykres 4. Rozkład średnich wartości wyników poszczególnych komponentów struktury postawy osiągniętych przez ankietowanych w zależności od wyróżnionych typów postawy

Wykres 4 stanowi graficzne podsumowanie rozkładu średnich wartości wyników dla poszczególnych komponentów struktury postawy osiągniętych przez ankietowanych w zależności od poszczególnych typów postawy. Jak widać pomiędzy wyróżnionymi typami postaw zaistniały różnice w analizowanej kwestii. W przypadku komponentu poznawczego najwyższy wynik uzyskali pracownicy reprezentujący II typ postaw wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych, natomiast najniższy wynik uzyskali pracownicy należący do I typu postaw. W przypadku zarówno komponentu emocjonalno-oceniającego oraz behawioralnego najwyższy wynik uzyskali pracownicy o postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych, czyli typ III postaw. Z kolei najniższy wynik w tych komponentach uzyskali pracownicy o postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych, czyli typ II postaw.

ROZDZIAŁ VI. PODMIOTOWE UWARUNKOWANIA POSTAW PRACOWNIKÓW POMOCY SPOŁECZNEJ WOBEC PROCESU PRZEKSZTAŁCANIA JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH POMOCY SPOŁECZNEJ W CENTRA USŁUG SPOŁECZNYCH – ANALIZA EMPIRYCZNA

Postawy są determinowane przez różne czynniki. Kolejne analizy obejmują podmiotowe uwarunkowania postaw, które zgodnie z przyjętymi założeniami badawczymi opisano za pomocą czterech zmiennych ogólnych: systemu wartości, kompetencji społecznych, gotowości do zmian oraz samooceny. W badaniu uwzględniono także czynniki demograficzno-społeczne jako zmienne niezależne pośredniczące.

1. System wartości badanych osób

W niniejszym podrozdziale przedstawiono wyniki analizy empirycznej kwestionariusza PVQ-RR-f S. Schwartza w polskiej adaptacji J. Cieciucha, co pozwoliło na scharakteryzowanie systemu wartości prezentowanego przez badanych pracowników pomocy społecznej.

Wartości osobiste można opisać jako przekonania odzwierciedlające co jest w życiu poszczególnej jednostki ważne. Według S. Schwartza wpływają one na postrzeganie rzeczywistości, kierują osądami, postawami i zachowaniami danej jednostki. Wartości można podzielić na dwie podgrupy obejmujące: wartości sprawcze uwzględniające cechy istotne dla osiągnięcia własnych celów i dominacji społecznej oraz wartości wspólnotowe uwzględniające cechy istotne dla współpracy, budowy i utrzymywania więzi społecznych (Fong, Wang, 2023). W teorii wartości osobistych S. Schwartz wyróżnił natomiast cztery różne podgrupy; wartości samodoskonalenia to takie, które pozwalają na dążenie do osobistych celów poprzez samodoskonalenie się i kontrolowanie innych (osiągnięcia, władza, hedonizm), wartości autotranscendencji z kolei pozwalają na opiekowanie się i troszczenie się o innych ludzi (uniwersalizm, życzliwość). Kolejną podgrupą wyodrębnioną przez Schwartza są wartości pozwalające na otwartość na zmianę, obejmujące cechy pozwalające na poszukiwanie nowych pomysłów i doświadczeń (samosterowność, stymulacja, hedonizm). Ostatnią podgrupę obejmują wartości ochronne, cechujące się chęcią stabilności (ugodowość, tradycja, bezpieczeństwo). Należy zauważyć, że wartości samodoskonalenia się i autotranscendencji, a także wartości obejmujące cechy pozwalające na otwartość na zmianę i wartości ochronne, są wobec siebie opozycyjne (Benish-Weisman, Oreg i in., 2022). Dla pracowników pomocowych niezmiernie ważne są zatem wartości wspólnotowe i autotranscendencji pozwalające na opiekowanie się innymi ludźmi.

W tabeli 16 zamieszczono wyniki analizy systemu wartości badanych osób za pomocą kwestionariusza PVQ-RR-f S. Schwartz. Wynika z niej, że badani pracownicy na samym szczycie hierarchii wartości umieścili *przystosowanie do reguł* (M=4,28). Osoby stawiające na szczycie hierarchii przystosowanie do reguł cechują się samodyscypliną, a także nie podejmują działań, które mogłyby naruszać normy społeczne. Do innych wartości, które badani pracownicy cenili sobie wysoko należą również: *bezpieczeństwo społeczne* (M=3,87), *uniwersalizm społeczny* (M=3,43), a także *przystosowanie do ludzi* (M=3,34). Wysokie miejsce bezpieczeństwa w hierarchii wartości badanych pracowników nie jest nieoczekiwane. Bezpieczeństwo jest jedną z najważniejszych wartości, obejmuje pojęcia zarówno bezpieczeństwa osobistego, rodzinnego i narodowego. Dopiero zapewnienie bezpieczeństwa daje jednostce możliwość do realizacji i osiągnięcia innych wartości. Powiązaną z bezpieczeństwem wartością jest uniwersalizm społeczny, obejmujący działania mające na celu dobro wszystkich ludzi. Ze względu na pełniony zawód, przystosowanie do ludzi powinno być szczególnie ważną dla pracowników wartością. Obejmuje ona działania nacechowane szacunkiem wobec każdego człowieka jako jednostki, a przez to ogranicza działania mogące doprowadzić do jego krzywdy.

Z kolei do wartości najmniej istotnych z punktu widzenia badanych pracowników należą *władza nad ludźmi* (M=1,74), *hedonizm* (M=2,65) i *kierowanie sobą w działaniu* (M=2,73). W związku z tym rzadko zaobserwujemy u tych osób zachowania nastawione na realizację własnych celów i zaspokajanie własnych potrzeb, nawet kosztem wyrządzenia krzywdy innym ludziom. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 16.

Tabela 16. System wartości badanych pracowników pomocowych

Badane wartości	Średnia	Mediana	Minimum	Maksimum	Odchylenie standardowe	Ranga
Osiągnięcia	2,93	3,00	1,33	5,00	0,81	13
Hedonizm	2,65	2,67	1,00	4,67	0,65	16
Stymulacja	2,93	3,00	1,00	5,00	0,77	13
Kierowanie sobą w działaniu	2,73	2,67	1,00	4,67	0,65	15
Kierowanie sobą w myśleniu	2,97	3,00	1,00	5,00	0,85	11
Uniwersalizm – tolerancja	3,15	3,33	1,00	4,33	0,60	7

Uniwersalizm ekologiczny	3,04	3,00	1,33	5,00	0,74	9
Uniwersalizm społeczny	3,43	3,67	1,33	5,67	0,86	3
Życzliwość – troskliwość	3,26	3,33	1,33	5,00	0,70	5
Życzliwość – niezawodność	3,06	3,00	1,33	5,00	0,69	8
Pokora	3,06	3,00	1,33	4,67	0,72	8
Przystosowanie do ludzi	3,34	3,33	1,67	5,00	0,71	4
Przystosowanie do reguł	4,28	4,33	3,00	5,67	0,60	1
Tradycja	2,90	3,00	1,33	5,33	0,61	14
Bezpieczeństwo społeczne	3,87	4,00	2,00	5,33	0,72	2
Bezpieczeństwo osobiste	2,96	3,00	1,00	4,67	0,69	12
Prestiż	2,98	3,00	1,33	5,00	0,75	10
Władza nad zasobami	3,24	3,33	1,00	5,33	0,72	6
Władza nad ludźmi	1,74	2,00	1,00	3,00	0,63	17

Analiza empiryczna przeprowadzonego badania charakterystyki struktur wartości pracowników pomocowych wykazała, że dla systemu wartości badanych pracowników najważniejsze są wartości autotranscendencji i wartości ochronne. W kołowym modelu wartości Schwartza obie wyżej wymienione podgrupy sąsiadują ze sobą, w związku z czym pozwalają na współrealizowanie zbliżonych celów przez daną jednostkę. Wartości samodoskonalenia, na które składa się władza nad zasobami i ludźmi czy osiągnięcia i hedonizm były mniej istotne dla pracowników pomocowych. Jest to zgodne z modelem kołowym Schwartza, w którym wartości autotranscendencji są umiejscowione przeciwstawnie do wartości samodoskonalenia, a zatem nie mogą być realizowane w tym samym czasie.

2. Kompetencje społeczne badanych pracowników pomocy społecznej

Poniższy podrozdział przedstawia wyniki analizy empirycznej kwestionariusza PROKOS opracowanego przez A. Matczak i K. Martowską, co pozwoliło na określenie

poziomów kompetencji społecznych prezentowanych przez badanych pracowników pomocowych.

Kompetencje społeczne obejmują umiejętności niezbędne do funkcjonowania w społeczeństwie, umożliwiające wchodzenie i angażowanie się w interakcje z innymi ludźmi. Kompetencje społeczne są rozwijane od okresu wczesnego dzieciństwa i w wyniku wzajemnego oddziaływania wielu czynników ewoluują w czasie (Tuerk, Anderson i in., 2021).

Badania kompetencji społecznych pracowników pomocy społecznej prowadzono za pomocą kwestionariusza PROKOS (Matczak, Martowska, 2013), wzorowanego na Kwestionariuszu Kompetencji Społecznych (KKS) A. Matczak (2007). Kwestionariusz ten umożliwił analizę kompetencji społecznych na pięciu płaszczyznach: kompetencje asertywne (skala A), kompetencje kooperacyjne (skala K), kompetencje towarzyskie (skala T), zaradność społeczną (skala Z) i kompetencje społecznikowskie (skala S).

W pierwszej kolejności analizie poddana została skala A kwestionariusza PROKOS obejmująca kompetencje asertywne. Wiążą się one m.in. z umiejętnością wydawania poleceń, wyrażania dezaprobaty, przekazywania komunikatów czy przeciwstawiania się niekorzystnemu biegowi spraw. W przeprowadzonym badaniu okazało się, że prawie połowa (47,62%) badanych pracowników osiągnęła niski wynik w tym zakresie, zaś niewiele mniej (43,42%) osiągnęło wynik przeciętny. Niespełna 9% ankietowanych posiada wysoki poziom kompetencji asertywnych.

Asertywność, jako jedna z podstawowych umiejętności wchodzących w skład inteligencji emocjonalnej jest ważną kompetencją społeczną. Umożliwia realizację założonych celów z poszanowaniem siebie, jako jednostki autonomicznej, a także innych osób, których dane zadanie dotyczy. W wykonywaniu działań związanych ze sprawowaną funkcją pracownicy pomocowi biorą udział w diagnozowaniu sytuacji życiowej, monitorowaniu i ocenianiu działań podejmowanych przez beneficjentów, a także w sytuacjach zagrożenia podejmują działania interwencyjne. Asertywność jest jedną z kompetencji pozwalających na trafną analizę danej sytuacji, nawet pomimo stosowanych przez otoczenie manipulacji. Pozwala również panować nad wyrażaniem własnych emocji, podczas przedstawiania opinii, a zatem w pewien sposób przyczynia się do obiektywności, na którą mogą oddziaływać emocje. Niskie i przeciętne wyniki osiągnięte przez badanych pracowników w tym kwestionariuszu wskazują na konieczność podjęcia działań, których celem byłoby ćwiczenie umiejętności asertywnych w tej grupie zawodowej. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 17.

Tabela 17. Kompetencje asertywne (skala A kwestionariusza PROKOS)

Kategorie wyników w skali A Kompetencje asertywne	N	%
Poziom niski	170	47,62
Poziom przeciętny	155	43,42
Poziom wysoki	32	8,96
Ogółem	357	100,00

Jako kolejną, analizie poddano skalę K kwestionariusza PROKOS obejmującą kompetencje kooperacyjne. Wysoki wynik w zakresie tej skali cechuje osoby, które efektywnie współdziałają z innymi, pomagają oraz motywują ich. Autorki kwestionariusza PROKOS wskazują, że te kompetencje są szczególnie istotne w zakresie działań opiekuńczo-usługowych. Co ciekawe aż 80,39% badanych pracowników osiągnęło poziom niski w zakresie kompetencji kooperacyjnych. Co około piąty badany (17,37%) osiągnął wynik przeciętny, natomiast wynik wysoki uzyskało zaledwie ośmiu ankietowanych. W celu skuteczniejszego pełnienia swoich zadań służbowych, pracownicy zawodów pomocowych powinni posiadać rozbudowane kompetencje kooperacyjne, które pozwoliłyby im na rozwinięcie lepszej współpracy zarówno z beneficjentami, jak i innymi pracownikami zawodów pomocowych celem interdyscyplinarnego podejścia do ograniczania niekorzystnych zjawisk społecznych. Powyższe wyniki mogą wskazywać na konieczność przeprowadzenia dodatkowych warsztatów i szkoleń wzmacniających ten aspekt kompetencji społecznych. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 18.

Tabela 18. Kompetencje kooperacyjne (skala K kwestionariusza PROKOS)

Kategorie wyników w skali K Kompetencje kooperacyjne	N	%
Poziom niski	287	80,39
Poziom przeciętny	62	17,37
Poziom wysoki	8	2,24
Ogółem	357	100,00

Kolejną analizowaną skalą była skala T kwestionariusza PROKOS, obejmująca kompetencje towarzyskie. Związane są one szczególnie z sytuacjami nieformalnymi, gdzie dana osoba znajduje się w centrum uwagi. Poza życiem prywatnym kompetencje towarzyskie odgrywają dużą rolę w zawodach, w których wymagane są wystąpienia publiczne czy kontakty z mediami. W przeprowadzonym badaniu najwięcej ankietowanych uzyskało wynik przeciętny (46,22%). Niskie kompetencje towarzyskie prezentuje co około trzeci badany (32,21%), natomiast co około piąty (21,57%) prezentuje wysokie kompetencje towarzyskie.

Diagnozowanie sytuacji życiowej, a także wspieranie osób potrzebujących w dążeniu do poprawy ich sytuacji społeczno-ekonomicznej są jednymi z działań podejmowanych przez pracowników zawodów pomocowych. Wymagają one umiejętności budowania relacji międzyludzkich, opartych na zaufaniu, zrozumieniu i wzajemnym szacunku. Rozwinięte kompetencje towarzyskie ułatwiają tworzenie i kształtowanie podobnych kontaktów interpersonalnych. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 19.

Tabela 19. Kompetencje towarzyskie (skala T kwestionariusza PROKOS)

Kategorie wyników w skali T <i>Kompetencje towarzyskie</i>	N	%
Poziom niski	115	32,21
Poziom przeciętny	165	46,22
Poziom wysoki	77	21,57
Ogółem	357	100,00

Zaradność społeczna analizowana jest na skali Z kwestionariusza PROKOS. Jest ona określana jako posiadanie umiejętności potrzebnych do radzenia sobie w sytuacjach codziennych wymagających egzekwowania od innych posiadanych przez daną jednostkę praw. W przeprowadzonej analizie, u zdecydowanej większości badanych pracowników (87,11%), zaradność społeczną oceniono jako niską. Co około dziesiąty (11,48%) pracownik osiągnął w tym zakresie poziom przeciętny. Poziom wysoki osiągnęło natomiast pięciu (1,40%) ankietowanych. W trakcie wykonywania obowiązków służbowych pracownicy społeczni mogą doświadczyć zarówno agresji słownej jak i przemocy fizycznej. W podobnych sytuacjach, egzekwowanie od beneficjentów prawa do poszanowania godności osobistej i nietykalności cielesnej osób dotkniętych sytuacją kryzysową, jest kluczowym aspektem podejmowanej interwencji. W związku z tym pracownicy zawodów pomocowych powinni stale doskonalić swoje umiejętności z zakresu zaradności społecznej. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 20.

Tabela 20. Zaradność społeczna (skala Z kwestionariusza PROKOS)

Kategorie wyników w skali Z <i>Zaradność społeczna</i>	N	%
Poziom niski	311	87,11
Poziom przeciętny	41	11,48
Poziom wysoki	5	1,40
Ogółem	357	100,00

Kolejną analizowaną skalą była skala S kwestionariusza PROKOS, obejmująca kompetencje społecznikowskie, dotyczące umiejętności inicjowania i realizowania celów społecznych. Co około czwarty badany pracownik cechował się wysokim poziomem

kompetencji społecznikowskich, co oznacza, że jest on w stanie inicjować cele społeczne oraz angażować do nich innych ludzi. Ponad połowa (56,58%) ankietowanych uzyskała wynik przeciętny, natomiast niskim poziomem kompetencji społecznikowskich cechowało się 16,81% badanych pracowników zawodów pomocowych. Budowanie i rozwijanie aktywnej wspólnoty lokalnej, zaangażowanej w działania społeczne (wolontariat, zachowania samopomocowe) są jednym z obowiązków pracowników pomocowych. Utworzenie regionalnych programów wsparcia nie tylko aktywizuje społeczność lokalną, ale również podnosi jej samoocenę, a przez to umacnia w przekonaniu o posiadaniu kwalifikacji do samodzielnego rozwiązywania problemów. Wysokie kompetencje z zakresu zaradności społecznej umożliwiają i ułatwiają podjęcie tego rodzaju aktywności, zatem podnoszenie kwalifikacji pracowników pomocowych w tym zakresie jest niezmiernie istotne. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 21.

Tabela 21. Kompetencje społecznikowskie (skala S kwestionariusza PROKOS)

Kategorie wyników w skali S <i>Kompetencje społecznikowskie</i>	N	%
Poziom niski	60	16,81
Poziom przeciętny	202	56,58
Poziom wysoki	95	26,61
Ogółem	357	100,00

Jako ostatni, analizowany był wynik łączny w kwestionariuszu PROKOS. Okazuje się, że ponad połowa (64,15%) badanych pracowników osiągnęła w kwestionariuszu niski poziom kompetencji społecznych. Około co trzeci (34,17%) ankietowany posiada przeciętne kompetencje społeczne, natomiast zaledwie 1,68% spośród badanych osiągnęło w kwestionariuszu wynik wysoki. Rozkład wyników uzyskanych w kwestionariuszu wskazuje na istniejący problem, utrudniający pracownikom zawodów pomocowych realizację pełnionych przez nich funkcji. Dodatkowo niski poziom kompetencji społecznych jest związany ze zmniejszoną samooceną, a przez to z nieoptymalnym poczuciem ogólnego dobrostanu danej jednostki co może prowadzić do rozwoju wypalenia zawodowego, tym samym jeszcze bardziej nasilając istniejące trudności. W procesie kształcenia pracowników zawodów pomocowych, a także podczas szkoleń skierowanych do osób już aktywnych zawodowo należy zwrócić szczególną uwagę na warsztaty rozwijające kompetencje społeczne. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 22.

Tabela 22. Kompetencje społeczne (wynik łączny w kwestionariuszu PROKOS)

Kategorie wyników dla wyniku ogólnego w kwestionariuszu PROKOS	N	%
Poziom niski	229	64,15
Poziom przeciętny	122	34,17
Poziom wysoki	6	1,68
Ogółem	357	100,00

Według założeń ustawodawcy, CUS ma stać się ośrodkiem promującym i ułatwiającym rozwój interakcji społecznych, zarówno w obrębie wspólnot lokalnych, a także pomiędzy samymi pracownikami zatrudnionymi w CUS, a usługodawcami wywodzącymi się z pozarządowych podmiotów czy beneficjentami usług społecznych. Do budowania i utrzymywania trwałych interakcji społecznych wymagane są kompetencje społeczne, pozwalające na prawidłowe funkcjonowanie w społeczności poprzez nawiązywanie współpracy międzyludzkiej opierającej się właśnie na istniejących między jednostkami interakcjach społecznych. Niski poziom kompetencji społecznych prezentowany przez ponad połowę badanych pracowników może utrudniać ich działalność zawodową w ramach CUS, a nawet wiązać się z pewnego stopnia zmniejszeniem efektywności funkcjonowania instytucji CUS, wynikającą z niewystarczającego poziomu kompetencji społecznych, które pozwoliłyby na efektywną realizację codziennych zobowiązań zawodowych poprzez grupową współpracę.

3. Gotowość do zmian badanych pracowników zawodów pomocowych

W niniejszym podrozdziale przedstawiono wyniki analizy empirycznej kwestionariusza gotowości do zmiany R. Kriegel'a i D. Brandt'a w polskim tłumaczeniu wykonanym przez E. Brzezińską i A. Paszkowską-Rogacz, co pozwoliło na określenie poziomu gotowości do zmian, który prezentują badani pracownicy pomocy społecznej.

Ze względu na zmieniające się potrzeby społeczne, w celu zapewnienia lepszej i kompleksowej opieki jednostki organizacyjne pomocy społecznej mają zostać przekształcone w CUS. Jednym z ważnych aspektów tego procesu jest określenie gotowości pracowników pomocowych do zmiany, ponieważ ich ewentualny opór wobec zmiany może się przełożyć na niepowodzenie celów i zadań jakie zostały wyznaczone do realizacji w CUS. Gotowość do zmiany jest definiowana jako stopień, w jakim pracownicy postrzegają, że dana zmiana jest potrzebna oraz jako postrzegany przez nich stopień możliwości do pracy w nowy sposób. Zatem osiągnięcie gotowości do zmiany wśród pracowników jest czynnikiem

wskazującym czy pracownicy zawodów pomocowych zaakceptują inicjatywę zmiany jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS (Harrison, Chauchan, 2022; Kebede, Wang, 2022).

Do oceny gotowości do zmian wśród badanych pracowników zawodów pomocowych posłużono się *Kwestionariuszem Gotowości do Zmiany* autorstwa R. Kriegela i D. Brandta (Kriegel, Brandt, 1996) w tłumaczeniu A. Paszkowskiej-Rogacz. Określa się w nim siedem wymiarów gotowości do zmiany: pomysłowość, napęd (pasję), pewność siebie, optymizm, podejmowanie ryzyka (śmiałość), zdolność adaptacyjną oraz tolerancję niepewności. Kwestionariusz składa się z 35 pozycji testowych, a wyniki dla poszczególnych wymiarów gotowości do zmiany przedstawiono poniżej.

Pierwszym analizowanym wymiarem gotowości do zmiany była *pomysłowość*. Należy zaznaczyć, że jednym z aspektów podejmowanych przez pracowników zawodów pomocowych w pracy zawodowej jest wsparcie beneficjenta poprzez wskazanie mu i doradzenie w jaki sposób może optymalnie wykorzystać swoje własne zasoby. Niejednokrotnie wymaga to pomysłowości i nieszablonowego podejścia do problemu, a także wykorzystania podstaw psychologii w celu wzmocnienia poczucia kompetencji i samooceny beneficjenta. Wykorzystanie pomysłowości do ciągłego poszukiwania nowych rozwiązań przez pracowników zawodów pomocowych jest zatem elementem ich samodoskonalenia się, dzięki któremu mogą w sposób skuteczniejszy wypełniać obowiązki służbowe. Mimo to, spośród badanych pracowników niemal wszyscy (99,72%) osiągnęli w tym wymiarze wynik niski. Oznacza to, że cechują się zbytnim przywiązaniem do nabytego w ciągu życia wzorca postępowania, zatem mogą odczuwać niechęć do przekształcenia jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS ze względu na preferencyjne wybieranie tych samych rozwiązań co w przeszłości. Zaledwie jedna (0,28%) osoba charakteryzowała się średnim wynikiem w zakresie pomysłowości, natomiast nikomu z badanych nie można było przypisać wysokiego poziomu pomysłowości. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 23.

Tabela 23. Skala w zakresie gotowości do zmiany – pomysłowość

Pomysłowość	N	%
Poziom niski	356	99,72
Poziom średni	1	0,28
Ogółem	357	100,00

Kolejnym analizowanym wymiarem gotowości do zmiany był *napęd (pasja)*. Posiadanie pasji do działania w zakresie pełnionych obowiązków służbowych jest jednym z najważniejszych aspektów umożliwiających osiągnięcie sukcesu zawodowego, również

w przypadku pracowników zawodów pomocowych. Przekonanie o słuszności obranej ścieżki zawodowej, a także pozytywne nastawienie do wypełniania obowiązków i wykonywanie ich z zaangażowaniem emocjonalnym wzmacnia poczucie własnej skuteczności, przeciwdziałając tym samym wypaleniu zawodowemu i poprawiając jakość oferowanych usług. W przypadku skali gotowości do zmiany w wymiarze pomysłowości wszyscy ankietowani osiągnęli ten sam wynik – poziom niski. Niski poziom napędu u wszystkich badanych pracowników może sugerować ich znużenie i zmęczenie dotychczasową pracą, a także brak optymizmu wobec trudnego zadania, jakim jest przekształcenie jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 24.

Tabela 24. Kwestionariusz Gotowości do Zmiany – napęd (pasja)

Napęd (pasja)	N	%
Poziom niski	357	100,00
Poziom średni	0	0,00
Poziom wysoki	0	0,00
Ogółem	357	100,00

Następnym analizowanym wymiarem gotowości do zmiany była *pewność siebie*. Analiza empiryczna wyników badanych uczestników uzyskanych w skali pewności siebie pozwala na wnioskowanie dotyczące poziomu pewności badanych w ich własne zdolności, pozwalające im na mierzenie się z codziennymi sytuacjami życiowymi (Czechowska-Bieluga 2017). Uzyskane w tym przypadku wyniki są identyczne z wynikami uzyskanymi podczas analizy wymiaru *pomysłowość*. Tylko jedna osoba osiągnęła wynik średni (0,28%), nikt nie osiągnął poziomu wysokiego. Natomiast zdecydowana większość badanych (99,72%) posiadała niski poziom pewności siebie. Wskazuje to na to, że badani pracownicy nie mają zaufania do własnych umiejętności i możliwości. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 25.

Tabela 25. Kwestionariusz Gotowości do Zmiany – pewność siebie

Pewność siebie	N	%
Poziom niski	356	99,72
Poziom średni	1	0,28
Poziom wysoki	0	0,00
Ogółem	357	100,00

Kolejnym analizowanym wymiarem był *optymizm*, którego poziom odzwierciedla entuzjastyczne bądź ambiwalentne nastawienie wobec podejmowanych aktywności przez jednostkę (Czechowska-Bieluga 2017). W tym przypadku wyniki były nieco bardziej zróżnicowane. Najwięcej pracowników zawodów pomocowych charakteryzowało się niskim optymizmem, co stanowiło prawie połowę grupy badanych (48,18%). Niewiele mniej, bo

45,66% ankietowanych osiągnęło w tym wymiarze poziom średni. Wysokim optymizmem można było scharakteryzować co około dwudziestego respondenta (6,16%). Średni wynik uzyskany w tej skali świadczy o pozytywnym stosunku do zmian. Zatem badani pracownicy, którzy osiągnęli taki wynik powinni dostrzec w procesie przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS możliwość do samorozwoju i lepszej pomocy potrzebującym, a także być gotowi na nadejście zmian. Pracownicy, którzy uzyskali wynik niski są bardziej skoncentrowani na trudnościach i przeszkodach jakie towarzyszą zmianom. Wysoki wynik natomiast może wskazywać na brak umiejętności krytycznego myślenia. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 26.

Tabela 26. Kwestionariusz Gotowości do Zmiany – optymizm

Optymizm	N	%
Poziom niski	172	48,18
Poziom średni	163	45,66
Poziom wysoki	22	6,16
Ogółem	357	100,00

Kolejnym analizowanym wymiarem była *śmiałość*, rozumiana jako skłonność do oraz sama umiejętność podejmowania ryzyka (Czechowska-Bieluga, 2017). Najwięcej ankietowanych (59,66%) osiągnęło poziom średni, zatem są oni chętni do podejmowania działań innowacyjnych i wprowadzania zmian. Co około trzeciego badanego (35,01%) można opisać jako osobę niechętną do podejmowania wyzwań, jakim z pewnością jest proces przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS. Natomiast wysoki poziom śmiałości przypisać można 5,32% badanych pracowników. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 27.

Tabela 27. Kwestionariusz Gotowości do Zmiany – podejmowanie ryzyka (śmiałość)

Podejmowanie ryzyka (śmiałość)	N	%
Poziom niski	125	35,01
Poziom średni	213	59,66
Poziom wysoki	19	5,32
Ogółem	357	100,00

Kolejnym analizowanym wymiarem w zakresie gotowości do zmiany była *zdolność adaptacji*. Sam proces adaptacji można zdefiniować jako umiejętność jednostki do przystosowania się do zachodzących zmian (Czechowska-Bieluga, 2017). W tym przypadku, ponad połowa badanych (56,86%) to osoby cechujące się małą zdolnością do adaptacji, a zatem mają trudność w dostosowaniu się do zmiennych wymagań i niską odporność na niepowodzenia. Ponad 40% ankietowanych osiągnęło w tym zakresie wynik średni.

Natomiast siedem osób (1,96%) osiągnęło w tej skali wynik wysoki. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 28.

Tabela 28. Kwestionariusz Gotowości do Zmiany – zdolność adaptacji

Zdolność adaptacji	N	%
Poziom niski	203	56,86
Poziom średni	147	41,18
Poziom wysoki	7	1,96
Ogółem	357	100,00

Ostatnim analizowanym wymiarem gotowości do zmian była *tolerancja na niepewność*. Analiza empiryczna wyników badanych uczestników uzyskanych w skali tolerancji na niepewność pozwala na wnioskowanie dotyczące przekonania badanych o niepewności wiążącej się z realizacją każdego zadania w codziennych sytuacjach życiowych (Leśniewska, 2016; Czechowska-Bieluga, 2017; Kosiba, Gacek, Bogacz-Walancik, Wójtowicz, 2019; Paszkowska-Rogacz, 2020). Ponad połowa badanych pracowników (55,18%) osiągnęła wynik średni. Osoby takie cechuje duża cierpliwość oraz umiejętność doprowadzenia powierzanych zadań do końca, a także akceptacja, że w każdym momencie realizacji planu mogą pojawić się nowe elementy wymuszające jego modyfikację. Blisko 40% respondentów można scharakteryzować jako osoby o niskiej tolerancji na niepewność, a także nie lubiące zmian pojawiających się we wcześniej ustalonym planie pracy. Z tego powodu ich chęć do zmiany jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS może być mniejsza. Zbyt wysoki wynik, mogący świadczyć o trudnościach w podejmowaniu decyzji osiągnął co około piąty badany pracownik (5,60%). Szczegółowe dane zawiera tabela nr 29.

Tabela 29. Kwestionariusz Gotowości do Zmiany – tolerancja na niepewność

Tolerancja na niepewność	N	%
Poziom niski	140	39,22
Poziom średni	197	55,18
Poziom wysoki	20	5,60
Ogółem	357	100,00

Należy podkreślić, że przedstawiciele zawodów pomocowych w związku z pełnionymi funkcjami powinni wykazywać gotowość i otwartość na zmiany, ponieważ w swojej pracy zawodowej często jako pierwsi spotykają się z efektem oddziaływania nieprzewidywalnego środowiska na jednostki nieprzygotowane dostatecznie do sprostania tym wyzwaniom. Dodatkowo dzięki umiejętności motywowania beneficjentów do zmiany oraz towarzyszenie klientom w procesie jej przeprowadzania poprzez udzielanie aktywnego

wsparcia i monitorowanie postępów jego realizacji, pracownicy pomocowi niejako sami stają się współautorami zmian zachodzących w funkcjonowaniu beneficjentów. W celu udzielenia jak najbardziej adekwatnego i efektywnego wsparcia w tym zakresie, otwartość na zmiany umożliwiające lepsze świadczenie usług społecznych poprzez wprowadzanie innowacji w zakresie funkcjonowania ośrodków świadczących powyższe usługi czy poprzez podnoszenie kwalifikacji samych pracowników, jest jednym z kluczowych elementów działalności zawodowej pracowników zawodów pomocowych. W związku z tym opór wobec wprowadzania zmian, odbijający się zarówno na poziomie świadczonych usług oraz funkcjonowaniu instytucji, w której pracownicy są zatrudnieni może niejako wskazywać na negatywne postawy pracowników zawodów pomocowych względem pełnionej przez nich funkcji zawodowej.

4. Samoocena badanych pracowników służb społecznych

Poniższy podrozdział przedstawia wyniki analizy empirycznej skali samooceny SES M. Rosenberga, co pozwoliło na określenie poziomu samooceny prezentowanego przez badanych pracowników pomocowych.

Na przestrzeni lat pojawiło się wiele koncepcji samooceny. Rosenberg zdefiniował ją jako „poczucie, że jest się wystarczająco dobrym”. Z kolei R. W. Tafarodi i W. B. Swann określili samoocenę jako składową samokompetencji i lubienia siebie. Samokompetencję definiuje się jako odbieranie siebie jako istoty skutecznej, posiadającej kompetencję do realizacji zamierzonych celów. Lubienie siebie to natomiast odbiór własnej osoby według ustalonych kryteriów wartości. W przypadku niskiego poczucia własnej wartości u danej jednostki przeważa poczucie samoodtrącenia (poczucia, że nie jest się wystarczająco dobrym), co negatywnie wpływa na jej stan psychiczny (Tafarodi, Milne, 2002). Badacze zwracają również uwagę na występującą korelację między samooceną a samoakceptacją, będącą niejako rozbieżnością między ja-realnym jednostki, a więc jej samooceną, a ja-idealnym podmiotu (Poprawa, 2008).

Poziom samooceny prezentowany przez jednostkę jest związany z temperamentem jednostki, decydującym niejako o poziomie doświadczanych przez nią emocji. Jedną z cech temperamentu jest bowiem reaktywność emocjonalna. Osoby o niskim poziomie reaktywności emocjonalnej są uważane za odporniejsze psychicznie w związku z ich słabiej odczuwaną i wyrażaną reakcją emocjonalną na sytuacje stresujące. Z kolei osoby o wysokim poziomie reaktywności są uznawane za jednostki słabsze psychicznie, ponieważ reagują na bodźce w sposób niezwykle emocjonalny. W. B. Swann, w swojej teorii autoweryfikacji

wskazuje, że poziom samooceny prezentowany przez jednostkę odgrywa rolę w podejmowaniu przez nią decyzji. Niski poziom samooceny jest związany z działaniami opartymi na unikaniu, natomiast wysoki poziom samooceny koreluje z częstszym wyborem przez jednostkę ambitniejszych celów. Powyższa regulacja może się odbywać właśnie poprzez dokonanie samooceny dotyczącej energii jaką dysponuje jednostka i jaką może ona utracić na skutek udziału w stresującej dla niej sytuacji. Niezależnie od poziomu samooceny, jednostki są w stanie oszacować swoje możliwości, a ponieważ osoby wysoko reaktywne mają bardziej rozwinięte mechanizmy aktywności samoregulacyjnej dążące do osłabiania intensywności odczuwanych emocji, rzadziej podejmują się działań ryzykownych niosących możliwość rozczarowania. Zgodnie z teorią oceny poznawczej zaproponowaną przez C. A. Smitha i R. S. Lazarusa poczucie bezsilności i słabości wynikające z oszacowania własnych zasobów jako niewystarczających do rozwiązywania sytuacji problemowej może obniżać poziom samooceny. Odwrotnie, osoby o niskim poziomie reaktywności częściej podejmują działania ryzykowne więc statystycznie częściej odnoszą w nich sukces, a co się z tym wiąże przeżywają emocje pozytywne i budują przekonanie o własnej autoskuteczności, niejako powiązane z wysokim poziomem samooceny (Lachowicz-Tabaczek, 2008).

W tabeli 30 zamieszczone zostały wyniki, jakie osiągnęli badani pracownicy w Skali Samooceny SES M. Rosenberga. Niemal wszyscy ankietowani uzyskali niski wynik samooceny. Zaledwie 3,64% uzyskało przeciętny poziom, natomiast o żadnym z badanych nie można powiedzieć, że posiada adekwatną samoocenę.

Tabela 30. Samoocena pracowników pomocowych – wyniki testu SES

Wynik w teście SES	N	%
Poziom niski	344	96,36
Poziom przeciętny	13	3,64
Poziom wysoki	0	0,00
Ogółem	357	100,00

Należy zaznaczyć, że poziom samooceny wpływa na poziom aktywności jednostki, ponieważ poziom samooceny pozwala przewidzieć jednostce czy dysponuje ona odpowiednią energią i odpornością psychiczną do realizacji zadania (Lachowicz-Tabaczek, 2008). Wysoka samoocena, a przez to przekonanie o własnych umiejętnościach umożliwia konstruktywne podejście do pojawiających się w pracy zawodowej wyzwań i problemów. Ich korzystne rozwiązanie, przekłada się na poczucie własnej skuteczności i chęć do dalszego poszerzania kompetencji, co z kolei umożliwia podniesienie jakości oferowanych usług. Niska samoocena wśród badanej grupy pracowników może spowodować, że proces przekształcania jednostek

organizacyjnych pomocy społecznej w CUS, będą traktowali jako wyzwanie, któremu nie potrafią sprostać, a przez to będzie to wywoływało w nich negatywne emocje i niechęć do zmiany. Niski poziom samooceny wśród badanych może również świadczyć o ich emocjonalnym wyczerpaniu i zmęczeniu, które dodatkowo może zostać zwiększone w trakcie wykonywania trudnego i wymagającego zadania jakim jest udział w procesie przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS. W takiej sytuacji mechanizmem obronnym pracowników wobec powyższego procesu może być zastosowanie strategii ucieczkowych.

ROZDZIAŁ VII. ZALEŻNOŚCI MIĘDZY TYPAMI POSTAW PRACOWNIKÓW POMOCOWYCH WOBEC PROCESU PRZEKSZTAŁCANIA JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH POMOCY SPOŁECZNEJ W CENTRA USŁUG SPOŁECZNYCH A CZYNNIKAMI PODMIOTOWYMI – WERYFIKACJA HIPOTEZ

Niniejszy rozdział został poświęcony opisowi wyników analizy zależności pomiędzy typami postaw pracowników pomocowych wobec przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS a czynnikami podmiotowymi takimi jak: system wartości, kompetencje społeczne, gotowość do zmian oraz samoocena. Powyższe zależności zostały opisane w poszczególnych podrozdziałach.

1. Typy postaw pracowników pomocowych a ich system wartości

W poniższym podrozdziale opisano wyniki analizy zależności pomiędzy poszczególnymi typami postaw pracowników pomocowych wobec przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS a systemem wartości tych pracowników. Przedstawiono, jakie wartości stoją najwyżej oraz najniżej w hierarchii wartości dla każdego z wyszczególnionych typów postaw. Oprócz tego pokazano dla jakich badanych wartości zaistniały różnice istotne statystycznie pomiędzy typami postaw pracowników pomocowych wobec przekształcania się jednostek pomocy społecznej w CUS a systemem wartości pracowników.

W literaturze przedmiotu możemy spotkać się z definicją postawy jako trwałego wzorca behawioralnych reakcji na daną osobę, przedmiot lub sprawę, zawierający komponent emocjonalny i oceniający (Colman, 2009). A. Pratkanis i A. Greenwald wskazują, że jako jednostki jesteśmy skłonni do podejmowania osądu o danej sprawie, na podstawie postawy, jaką prezentujemy wobec danej sytuacji, bez uwzględniania wszystkich dostępnych informacji na jej temat (Aronson, 2009). Kształtowanie się postaw jest procesem złożonym, podczas którego najpierw jednostka gromadzi informacje o osobie, przedmiocie lub sprawie, a następnie konfrontuje zdobyte wiadomości z wyznawanym przez siebie systemem wartości.

Z punktu widzenia przedmiotu analiz zdefiniowanie rodzajów systemów wartości pracowników pomocowych ze względu na reprezentowane typy postaw wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS oraz zbadanie istnienia różnic między poszczególnymi typami w zakresie omawianych wartości wydało się zatem niezmiernie istotne.

Typ I, czyli osoby o postawach nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych do wysoko preferowanych wartości zaliczyli: *przystosowanie do reguł* (ranga 1), *bezpieczeństwo społeczne* (ranga 2), *uniwersalizm społeczny* (ranga 3), *władzę nad zasobami* (ranga 4), *życzliwość – troskliwość* (ranga 5) oraz *przystosowanie do ludzi* (ranga 6). Z kolei za najmniej istotne wartości uznane zostały: *władza nad ludźmi* (ranga 17), *kierowanie sobą w działaniu* (ranga 16), *hedonizm* (ranga 15), *osiągnięcia* (ranga 14), *tradycja* (ranga 13) oraz *pokora* (ranga 12).

Typ II, czyli osoby o postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych za najbardziej istotne wartości uznali: *przystosowanie do reguł* (ranga 1), *bezpieczeństwo społeczne* (ranga 2), *uniwersalizm społeczny* (ranga 3), *życzliwość – troskliwość* (ranga 4), *przystosowanie do ludzi* (ranga 5) i *życzliwość – niezawodność* (ranga 6). Najniżej uplasowanymi wartościami w tej grupie okazały się: *władza nad ludźmi* (ranga 16), *hedonizm* (ranga 15), *kierowanie sobą w działaniu* (ranga 14), *prestż* (ranga 13), *tradycja* (ranga 12) oraz *kierowanie sobą w myśleniu* (ranga 11).

Typ III, a więc osoby o postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych za najważniejsze wartości uznali: *przystosowanie do reguł* (ranga 1), *bezpieczeństwo społeczne* (ranga 2), *uniwersalizm społeczny* (ranga 3), *życzliwość – troskliwość* (ranga 4), *przystosowanie do ludzi* (ranga 5) oraz *życzliwość – niezawodność* (ranga 6). Z kolei za najmniej istotne wartości uznane zostały: *władza nad ludźmi* (ranga 17), *hedonizm* (ranga 16), *kierowanie sobą w działaniu* (ranga 15), *osiągnięcia* (ranga 14), *tradycja* (ranga 13) oraz *kierowanie sobą w myśleniu* (ranga 12).

Na podstawie powyższych informacji można zauważyć, że dla każdego typu postawy na szczycie hierarchii wartości znajdowały się wartości takie jak: *przystosowanie do reguł* (ranga 1 dla typu I, II i III), *bezpieczeństwo społeczne* (ranga 2 dla typu I, II i III), a także *uniwersalizm społeczny* (ranga 3 dla typu I i II oraz ranga 4 dla typu III).

W zakresie badanych wartości zaistniały różnice istotne statystycznie pomiędzy typami postaw pracowników pomocowych wobec przekształcania się jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych, a systemem wartości pracowników. Zależność na poziomie istotności statystycznej zaobserwowano w umiejscowieniu w systemie wartości: *osiągnięcia* ($p=0,02$). Osoby należące do I i III typu postaw uznały tę wartość za mniej ważną (czternaste miejsce w hierarchii wartości), natomiast osoby należące do II typu uznały ją za

wartość ważniejszą, co odzwierciedla jej wyższe, w porównaniu do poprzednich typów, dziewiąte miejsce w hierarchii wartości.

Różnice istotne statystycznie dotyczyły również wartości *życliwość – niezawodność* ($p=0,01$). Na najwyższym, szóstym miejscu w hierarchii wartości umieścili ją pracownicy o niechętniej i zdystansowanej postawie wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych. Z kolei pracownicy o postawach nacechowanych obojętnością oraz pracownicy o postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych umieścili tę wartość, odpowiednio, na miejscu jedenastym i dziesiątym.

Ostatnią wartością dla której zaobserwowano różnice istotne statystycznie była *władza nad zasobami* ($p=0,02$). Pracownicy należący do I i III typu postaw uznali ją za ważną wartość, umieszczając ją odpowiednio na czwartym i piątym miejscu w hierarchii wartości. Z kolei osoby reprezentujące typ postaw o niechętniej i zdystansowanej postawie wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych umieściły ją w środku hierarchii wartości (dziewiąte miejsce). Szczegółowe dane zawiera tabela nr 31.

Tabela 31. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich system wartości ostatecznych

Wartości	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych									Test Kruskala-Wallisa				
	Typ I			Typ II			Typ III							
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>ranga</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>ranga</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>ranga</i>	<i>H</i>	<i>p</i>	<i>I-II</i>	<i>II-III</i>	<i>I-III</i>
Osiągnięcia	-0,17	0,71	14	0,00	0,72	9	-0,22	0,66	14	7,87	0,02	0,11	0,02	1,00
Hedonizm	-0,36	0,53	15	-0,50	0,60	15	-0,44	0,58	16	2,99	0,22	0,26	1,00	0,89
Stymulacja	-0,11	0,72	11	-0,15	0,73	10	-0,17	0,68	13	0,29	0,86	1,00	1,00	1,00
Kierowanie sobą w działaniu	-0,44	0,60	16	-0,35	0,58	14	-0,30	0,59	15	3,26	0,20	0,81	1,00	0,22
Kierowanie sobą w myśleniu	-0,03	0,76	8	-0,20	0,74	11	-0,12	0,79	12	4,32	0,12	0,11	0,76	0,73

Uniwersalizm – tolerancja	0,04	0,50	7	0,06	0,48	7	0,11	0,46	7	1,26	0,53	1,00	1,00	0,97
Uniwersalizm ekologiczny	-0,06	0,57	9	0,00	0,54	9	-0,05	0,61	10	0,75	0,69	1,00	1,00	1,00
Uniwersalizm społeczny	0,41	0,69	3	0,46	0,86	3	0,25	0,82	4	3,86	0,15	1,00	0,19	0,59
Życzliwość – troskliwość	0,19	0,61	5	0,27	0,63	4	0,12	0,59	6	5,03	0,08	0,40	0,08	1,00
Życzliwość – niezawodność	-0,11	0,60	11	0,18	0,59	6	-0,05	0,56	10	11,47	0,01	0,01	0,01	1,00
Pokora	-0,12	0,63	12	0,04	0,76	8	0,02	0,56	8	4,70	0,10	0,13	1,00	0,28
Przystosowanie do ludzi	0,18	0,63	6	0,26	0,72	5	0,31	0,60	3	3,51	0,17	1,00	0,93	0,20
Przystosowanie do reguł	1,12	0,56	1	1,14	0,65	1	1,28	0,61	1	5,65	0,06	1,00	0,18	0,12
Tradycja	-0,15	0,55	13	-0,23	0,59	12	-0,17	0,49	13	0,87	0,65	1,00	1,00	1,00
Bezpieczeństwo społeczne	0,83	0,67	2	0,87	0,71	2	0,72	0,68	2	2,77	0,25	1,00	0,37	0,72
Bezpieczeństwo osobiste	-0,11	0,56	11	-0,20	0,55	11	-0,08	0,70	11	0,90	0,64	1,00	1,00	1,00
Prestiż	-0,08	0,64	10	-0,24	0,67	13	-0,04	0,69	9	3,15	0,21	0,61	0,24	1,00
Władza nad zasobami	0,27	0,53	4	0,00	0,70	9	0,16	0,66	5	7,92	0,02	0,02	0,39	0,31
Władza nad ludźmi	-1,30	0,64	17	-1,41	0,68	16	-1,32	0,69	17	1,60	0,45	0,63	1,00	1,00

Na prezentowane przez daną jednostkę postawy wpływają wartości przez nią wyznawane. Jeśli uzyskane informacje są zgodne z wyznawanymi wartościami, prezentowana postawa wobec osoby, przedmiotu lub sprawy będzie nacechowana pozytywnie. Odwrotnie, w przypadku konfliktu zebranych informacji z systemem wartości, dana jednostka będzie prezentować postawę negatywną. Jest to zgodne z wynikami przeprowadzonej analizy

empirycznej, w której związek pomiędzy postawami pracowników pomocowych wobec przekształcania się jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych a ich systemem wartości jest zauważalny.

2. Typy postaw pracowników służb społecznych a ich poziom kompetencji społecznych

W niniejszym podrozdziale opisano wyniki analizy zależności pomiędzy poszczególnymi typami postaw pracowników pomocowych wobec przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS a ich poziomem kompetencji społecznej.

Na przestrzeni lat zdefiniowaniem pojęcia kompetencji społecznych zajmowali się różni badacze. Zdaniem M. Argyle'a kompetencje społeczne są niezbędną zdolnością, konieczną do wywierania pożądanego wpływu na inne osoby w sytuacjach społecznych. Według U. Jakubowskiej na kompetencje społeczne składa się psychiczna dyspozycja danej jednostki, oraz umiejętność odbioru i nadawania przez nią komunikatów pasujących zarówno do sytuacji społecznej, w której znalazła się dana jednostka, jak i do celu osobistego danej jednostki jaki wyznaczyła sobie w zaistniałej sytuacji społecznej. Według S. Greenspan'a na poziom kompetencji społecznych prezentowanych przez daną jednostkę wpływa jej charakter, a zatem cechy jej osobowości powiązane z przekonaniami moralnymi przez nią wyznawanymi, oraz jej społeczna inteligencja. Model zaproponowany przez A. Matczaka jest rozszerzeniem koncepcji S. Greenspan'a o dodatkowe oddziaływania powyższych dwóch czynników ze środowiskiem, w jakim funkcjonuje dana jednostka (Tomorowicz, 2011).

Niezależnie od przyjętej definicji, badacze są zgodni, że kompetencje społeczne są niezbędnym elementem umożliwiającym odniesienie sukcesu w tworzeniu i budowaniu relacji międzyludzkich. A. Matczak wyróżniła typy sytuacji społecznych, w których wysoki poziom kompetencji społecznych jest szczególnie istotny: sytuacje intymne, sytuacje ekspozycji społecznej, sytuacje formalne oraz sytuacje wymagające asertywności (Matczak, 2007). W trakcie wykonywania obowiązków służbowych, pracownicy zawodów pomocowych mogą znaleźć się w każdej z wyżej wymienionych sytuacji społecznych. Podczas diagnozowania sytuacji życiowej i osobistej, a także przy prowadzeniu aktywnego wsparcia celem zmotywowania beneficjentów do poprawy ich sytuacji społeczno-ekonomicznej wymagane jest stworzenie bliskich relacji interpersonalnych, niejako odzwierciedlających sytuację intymną. Rozwinięty bliski kontakt międzyludzki umożliwia lepszą komunikację społeczną, w której beneficjent będzie czuł się bezpiecznie, a przez to łatwiej będzie mu powierzyć swoje problemy społeczno-ekonomiczne pracownikowi zawodu pomocowego. Pełna znajomość sytuacji z jaką zmagą się beneficjenci jest niezbędna do

zapewnienia adekwatnego wsparcia. Pracownicy zawodów pomocowych podczas pełnienia obowiązków są również poddawani ekspozycji społecznej, gdyż w trakcie wypełniania obowiązków w terenie są obiektem uwagi wielu osób postronnych, a ich praca i zachowanie jest przez nich oceniane. Z kolei udzielanie informacji o dostępnych formach wsparcia przewidzianych dla określonych sytuacji, w których znajduje się beneficjent, a także prowadzenie dokumentacji spraw wymaga dostosowania się do istniejących reguł i przepisów, zatem jest to rodzaj sytuacji formalnej w jakiej mogą się znaleźć pracownicy zawodów pomocowych. Wysoki poziom kompetencji społecznych w sytuacjach wymagających asertywności pozwala na trafną analizę sytuacji, mimo stosowanych przez otoczenie manipulacji, a także na wyegzekwowanie od otoczenia poszanowania godności osobistej. Obie umiejętności są niezbędne w przypadku podejmowania przez pracownika zawodu pomocowego interwencji kryzysowej, a także w codziennych kontaktach międzyludzkich podczas analizowania sytuacji osobistej beneficjentów (Matczak, Martowska 2013).

W związku z wysoką wagą kompetencji społecznych w pełnieniu codziennych obowiązków przez pracowników zawodów pomocowych, istotnym wydaje się przeprowadzanie analizy empirycznej między typami postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS, a poziomem kompetencji społecznych pracowników.

Analiza empiryczna nie wykazała istnienia różnic istotnych statystycznie pomiędzy typami postaw pracowników pomocowych wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziomem kompetencji społecznych.

Jako pierwsze analizowane były kompetencje asertywne (skala A kwestionariusza PROKOS). Wśród osób zaliczonych do I typu postaw *nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych*, największy udział miał niski poziom kompetencji asertywnych (46,90%). Niewiele mniej badanych uzyskało przeciętne wyniki (41,59%). Natomiast tylko 11,50% badanych cechowało się wysokim poziomem kompetencji asertywnych, świadczącym m.in. o dobrym panowaniu nad swoimi emocjami podczas przedstawiania opinii.

W przeciwieństwie do poprzedniego typu postaw, w II typie, a więc wśród osób *o postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych*, najwięcej badanych uzyskało wynik przeciętny (49,41%). Nieco mniej ankietowanych posiada niski poziom kompetencji asertywnych (40%).

Podobnie jak w przypadku I typu postaw, najmniejszy odsetek stanowią osoby o wysokim poziomie kompetencji asertywnych (10,59%).

W przypadku III typu postaw, czyli u pracowników *o postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych*, ponad połowę badanych (52,20%) charakteryzuje niski poziom kompetencji asertywnych. Niższy odsetek badanych (41,51%) uzyskało wynik przeciętny, z kolei jedynie 6,29% badanych charakteryzowało się wysokim poziomem analizowanych umiejętności. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 32.

Pomiędzy analizowanymi typami pracowników nie zaistniały różnice istotne statystycznie.

Tabela 32. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom kompetencji asertywnych (skala A kwestionariusza PROKOS)

Kategorie wyników w skali A „Kompetencje asertywne”	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	53	46,90	34	40,00	83	52,20
Wyniki przeciętne	47	41,59	42	49,41	66	41,51
Wyniki wysokie	13	11,50	9	10,59	10	6,29
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

$\chi^2 = 5,006$; $df=4$; $p=0,287$

Kolejną analizowaną skalą była skala K kwestionariusza PROKOS, która bada kompetencje kooperacyjne. Wysokie wyniki w tej skali wiążą się z zaawansowanymi umiejętnościami interpersonalnymi, udzielaniem pomocy i wsparcia, a także motywowaniem innych osób. Są to więc bez wątpienia umiejętności przydatne w życiu zawodowym pracowników pomocowych.

Jak wykazały analizy empiryczne, ponad 3/4 pracowników pomocowych (78,76%) reprezentujących I typ postaw wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS, charakteryzowało się niskim poziomem kompetencji kooperacyjnych. Z kolei tylko 21,24% pracowników pomocowych odznaczało się przeciętnym lub wysokim poziomem omawianych umiejętności.

Bardzo podobny rozkład wyników uzyskano wśród osób reprezentujących II typ postaw wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS. Analizy empiryczne wykazały, że w tej grupie 76,47% badanych cechuje się niskim poziomem umiejętności współpracy. Natomiast niespełna co czwarty ankietowany (23,53%) prezentował przeciętny lub wysoki poziom kompetencji kooperacyjnych.

Obecna w dwóch poprzednio omawianych typach postaw przewaga pracowników o niskich kompetencjach kooperacyjnych, jest jeszcze wyraźniej zaznaczona w przypadku osób reprezentujących III typ postaw pracowników pomocowych. Zdecydowana większość ankietowanych (83,65%) osiągnęła niski poziom kompetencji kooperacyjnych. Natomiast zaledwie 16,35% pracowników osiągnęło przeciętny lub wysoki wynik świadczący o sprawności w sytuacjach wymagających współpracy z innymi ludźmi. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 33.

Pomiędzy analizowanymi typami pracowników nie zaistniały różnice istotne statystycznie.

Tabela 33. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom kompetencji kooperacyjnych (skala K kwestionariusza PROKOS)

Kategorie wyników w skali K „Kompetencje kooperacyjne”	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	89	78,76	65	76,47	133	83,65
Wyniki przeciętne / wysokie	24	21,24	20	23,53	26	16,35
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

$$\chi^2 = 2,089; df=2; p=0,352$$

Kolejną analizowaną skalą była skala T kwestionariusza PROKOS, badająca kompetencje towarzyskie. Osoby posiadające wysokie kompetencje towarzyskie, można scharakteryzować jako osoby o umiejętnościach nawiązywania oraz podtrzymywania nieformalnych relacji. Cechuje je swoboda oraz wzbudzanie zainteresowania innych osób w sytuacjach nieformalnych.

W analizach empirycznych wykazano, że w przypadku pracowników reprezentujących I typ postaw pracowników pomocowych wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS, ponad połowa ankietowanych (51,33%) uzyskiwała przeciętne wyniki w zakresie

kompetencji towarzyskich. Co około trzeciego badanego pracownika (29,20%) można scharakteryzować jako posiadającego niewielkie umiejętności w inicjowaniu relacji towarzyskich. Wynik wysoki w zakresie kompetencji towarzyskich osiągnęło natomiast tylko 19,47% respondentów.

W przypadku osób reprezentujących typ postaw nacechowany niechęcią wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS (typ II) rozkład wyników prezentował się nieco inaczej. Najliczniejszą grupę (37,65%) stanowili pracownicy o przeciętnych umiejętnościach towarzyskich. Co około trzeci badany (32,94%) charakteryzował się niskim poziomem kompetencji towarzyskich. Warto zwrócić uwagę na wyższy, w porównaniu do I typu postaw pracowników pomocowych, odsetek osób o wysokim poziomie kompetencji społecznych. Wynik taki uzyskało 29,41% ankietowanych.

Wśród pracowników prezentujących III typ postaw wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS, najliczniejszą grupę (47,17%) stanowili pracownicy o przeciętnym poziomie omawianych kompetencji. Co około trzeci badany (33,96%) uzyskał niski wynik w skali T kwestionariusza PROKOS, natomiast co około piąty badany (18,87%) uzyskał wynik wysoki. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 34.

Pomiędzy analizowanymi typami pracowników nie zaistniały różnice istotne statystycznie.

Tabela 34. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom kompetencji towarzyskich (skala T kwestionariusza PROKOS)

Kategorie wyników w skali T „Kompetencje towarzyskie”	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	33	29,20	28	32,94	54	33,96
Wyniki przeciętne	58	51,33	32	37,65	75	47,17
Wyniki wysokie	22	19,47	25	29,41	30	18,87
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

$\chi^2 = 5,696$; $df = 4$; $p = 0,223$

Wyniki analizy empirycznej pokazują, że 88,50% spośród osób reprezentujących typ postaw pracowników pomocowych *nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS* (typ I) stanowią osoby o niskim poziomie zaradności

społecznej. Zaledwie 11,50% osiągnęło w zakresie omawianych kompetencji poziom przeciętny lub wysoki.

Podobny rozkład wyników zaobserwować można wśród pracowników reprezentujących typ II postaw. Zdecydowana większość ankietowanych (87,06%) to osoby zgłaszające trudności w przypadku wykonywania zadań wymagających wyjednywania czegoś ze strony innych ludzi. Przeciętny lub wysoki poziom zaradności społecznej prezentowało tylko 12,94% respondentów.

W przypadku osób o typie postaw nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS (typ III), podobnie jak w obu poprzednio omawianych typach postaw, dominowały osoby o niskim poziomie zaradności społecznej (86,16%). Tylko 13,84% respondentów można scharakteryzować jako osoby o przeciętnym lub wysokim poziomie zaradności społecznej. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 35.

Pomiędzy analizowanymi typami pracowników nie zaistniały różnice istotne statystycznie.

Tabela 35. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom zaradności społecznej (skala Z kwestionariusza PROKOS)

Kategorie wyników w skali Z „Zaradność społeczna”	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	100	88,50	74	87,06	137	86,16
Wyniki przeciętne / wysokie	13	11,50	11	12,94	22	13,84
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

$\chi^2 = 0,320$; $df=2$; $p=0,852$

Ostatnią analizowaną skalą była skala S kwestionariusza PROKOS, której tematem są kompetencje społecznikowskie. Większość pracowników profesji pomocowych zaliczonych do I typu postaw (53,10%), a więc o postawach nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS, posiada przeciętny poziom kompetencji społecznikowskich. Prawie co trzeci respondent (28,32%) to osoba charakteryzująca się zaawansowanymi umiejętnościami dostrzegania potrzeb społecznych oraz podejmowania działań mających je spełnić. Z kolei co około piąty ankietowany (18,58%) prezentuje niski poziom omawianych kompetencji.

Wśród osób reprezentujących II typ postaw, podobnie jak w typie I, większość (58,82%) stanowią pracownicy o przeciętnych kompetencjach społecznikowskich. Blisko 30% (28,24%) stanowią osoby o wysokim poziomie omawianych kompetencji, z kolei 12,94% stanowią pracownicy, którzy uzyskali wynik niski.

W przypadku III typu postaw, najliczniejszą grupę (57,86%) stanowili pracownicy o przeciętnym poziomie kompetencji społecznikowskich. Co około czwarty ankietowany (24,53%), posiada umiejętności angażowania siebie i innych w działania społeczne. Z kolei prawie co piąty respondent (17,61%) uzyskał niski wynik w omawianej skali kwestionariusza PROKOS. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 36.

Pomiędzy analizowanymi typami pracowników nie zaistniały różnice istotne statystycznie.

Tabela 36. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom kompetencji społecznikowskich (skala S kwestionariusza PROKOS)

Kategorie wyników w skali S „Kompetencje społecznikowskie”	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	21	18,58	11	12,94	28	17,61
Wyniki przeciętne	60	53,10	50	58,82	92	57,86
Wyniki wysokie	32	28,32	24	28,24	39	24,53
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

$\chi^2 = 1,860$; $df=4$; $p=0,761$

Wynik łączny kwestionariusza PROKOS jest sumą wyników omawianych wyżej skal. Jak widać w badanej grupie pracowników o *postawach nacechowanych obojętnością wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych* większość osób (61,06%) posiada niski poziom kompetencji społecznych. Blisko 40% (38,05%) to osoby o przeciętnym poziomie omawianych kompetencji. Z kolei zaledwie jedna osoba (0,88%) uzyskała wysoki wynik kompetencji społecznych.

Wśród pracowników o *postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS*, podobnie jak w typie I większość (58,82%) stanowili pracownicy o niskich umiejętnościach społecznych. Ponad co trzeci

pracownik (37,65%) posiadał przeciętny poziom kompetencji społecznych, natomiast zaledwie 3,53% pracowników osiągnęło poziom wysoki.

W przypadku pracowników o II typie postaw, a więc o *postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*, przewaga osób o niskim poziomie kompetencji społecznych (69,18%) jest jeszcze wyraźniej zaznaczona, w porównaniu do poprzednio omawianych typów postaw. Co około trzeciego ankieterowany (29,56%) uzyskał wynik przeciętny, zaś tylko dwóch pracowników (1,26%) osiągnęło wynik wysoki. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 37.

Pomiędzy analizowanymi typami pracowników nie zaistniały różnice istotne statystycznie.

Tabela 37. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom kompetencji (wynik łączny kwestionariusza PROKOS)

Kategorie wyników dla wyniku ogólnego w kwestionariuszu PROKOS	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	69	61,06	50	58,82	110	69,18
Wyniki przeciętne	43	38,05	32	37,65	47	29,56
Wyniki wysokie	1	0,88	3	3,53	2	1,26
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

$\chi^2 = 3,268$; $df=2$; $p=0,195$

Analizując wyniki badań w oparciu o średnią w zakresie poszczególnych kompetencji można zauważyć, że najwyższe wyniki w zakresie kompetencji asertywnych (skala A) posiadają osoby o *postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS*, ze średnią $M=37,06$. Z kolei najniższy poziom kompetencji asertywnych ($M=36,25$) charakterystyczny jest dla pracowników reprezentujących typ III postaw.

W zakresie skali K kwestionariusza PROKOS, najwyższe wyniki osiągnęli pracownicy reprezentujący I typ postaw ($M=43,36$). Najniższy poziom ($M=42,26$) charakteryzował natomiast pracowników o *postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* (typ III).

W przypadku skali T kwestionariuszu PROKOS rozkład wyników średniej jest podobny do skali A. Podobnie jak w niej, najwyższe wyniki w zakresie kompetencji towarzyskich ($M=31,16$) uzyskali pracownicy reprezentujący II typ postaw. Z kolei najniższy wynik w zakresie tych kompetencji uzyskały osoby reprezentujące III typ postaw ($M=30,43$).

Najwyższe wyniki średniej ($M=33,19$) w przypadku skali Z kwestionariusza PROKOS, analizującego zaradność społeczną, uzyskali pracownicy *o postawach nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* (typ I). Natomiast najniższe wyniki w zakresie tych kompetencji ($M=32,49$) uzyskali pracownicy reprezentujący III typ postaw.

Ostatnią analizowaną skalą była skala S kwestionariusza PROKOS, skupiająca się na kompetencjach społecznikowskich. Podobnie jak w przypadku skali Z, najwyższy wynik ($M=16,15$) uzyskali pracownicy reprezentujący typ I postaw, najniższy zaś ($M=15,86$) pracownicy reprezentujący III typ postaw.

Oprócz poszczególnych skal kwestionariusza PROKOS, analizowany był również wynik łączny całego kwestionariusza. W tym przypadku najwyższe wyniki ($M=160,55$) uzyskali pracownicy *o postawach nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* (typ I). Najniższymi wynikami średniej w zakresie kompetencji społecznych ($M=157,30$) cechowali się zaś pracownicy *o postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* (typ III). Szczegółowe dane zawiera tabela nr 38.

Tabela 38. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom kompetencji (średnia)

Poziomy kompetencji	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych						Test Kruskala-Wallisa				
	Typ I		Typ II		Typ III						
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>H</i>	<i>p</i>	<i>I-II</i>	<i>II-III</i>	<i>I-III</i>
Skala A	36,84	3,85	37,06	3,89	36,25	4,52	2,70	0,26	1,00	0,37	0,83
Skala K	43,36	5,15	43,35	5,64	42,26	5,66	3,27	0,20	1,00	0,82	0,24
Skala T	31,01	4,20	31,16	4,94	30,43	4,46	1,77	0,41	1,00	0,69	0,99
Skala Z	33,19	3,67	32,81	3,84	32,49	4,57	3,07	0,22	1,00	1,00	0,25
Skala S	16,15	2,58	16,14	2,41	15,86	2,46	0,87	0,65	1,00	1,00	1,00

Wynik łączny	160,55	13,07	160,53	15,46	157,30	16,11	3,76	0,15	1,00	0,50	0,22
--------------	--------	-------	--------	-------	--------	-------	------	------	------	------	------

3. Typy postaw osób badanych a ich gotowość do zmian

Niniejszy podrozdział został poświęcony przedstawieniu wyników analizy zależności pomiędzy typami postaw pracowników pomocowych wobec przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych a ich gotowością do zmian. Gotowość do zmian analizowana była w zakresie następujących skal: *pomysłowość*, *napęd (pasja)*, *pewność siebie*, *optymizm*, *podejmowanie ryzyka (śmiałość)*, *zdolność adaptacji* oraz *tolerancja na niepewność*.

W związku ze zmianami zachodzącymi na poziomie lokalnym, krajowym i globalnym w życiu społeczeństw, a przez to zmieniającymi się problemami beneficjentów korzystających z usług pracowników zawodów pomocowych, niezbędnym wydaje się dostosowanie aktualnych rozwiązań wykorzystywanych w pracy socjalnej do potrzeb usługobiorców (Czechowska-Bieluga, 2021). Jednym z założeń CUS jest umożliwienie prowadzenia intensywniejszego wsparcia w zakresie aktywizacji zawodowej dzięki przeprowadzeniu skuteczniejszej diagnozy sytuacji społecznej danego beneficjenta, a także pomocy mu w wykorzystaniu swoich własnych zasobów do rozwiązania zaistniałych problemów. Celem tego podejścia jest powolne odejście od opierania współczesnej pomocy społecznej głównie na udzielaniu świadczeń pieniężnych (Czechowska-Bieluga, 2021). Jednakże należy zaznaczyć, że powodzenie tego celu jest uzależnione od gotowości pracowników zawodów pomocowych do zmiany. Opór wobec przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS wpłynie negatywnie na wydajność zatrudnionych pracowników i obniży jakość udzielanych usług, a przez to zakłóci funkcjonowanie nowo powstałej instytucji jaką jest CUS. Ocena gotowości do zmiany jest zatem ważna dla powodzenia samego procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS oraz dla prawidłowego funkcjonowania CUS w przyszłości. Diagnoza przyczyny wywołujących negatywne nastawienie dla proponowanej zmiany może umożliwić wdrożenie metod zapobiegawczych, tym samym zmniejszając opór pracowników wobec zmiany.

Z punktu widzenia przedmiotu analiz, zdefiniowanie gotowości do zmian pracowników pomocowych ze względu na reprezentowane typy postaw wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS oraz zbadanie istnienia różnic między poszczególnymi typami w tym zakresie wydało się zatem niezmiernie istotne.

Spśród analizowanych skali w kontekście oceny gotowości do zmian badanych pracowników zawodów pomocowych, jako pierwsza poddana analizie została pomysłowość, umożliwiającą rozwiązywanie problemów w sposób nieszablonowy. Wśród osób zaliczonych do I typu postaw, czyli *o postawach nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*, wszystkich badanych charakteryzował niski poziom pomysłowości.

Taki sam wynik osiągnęli badani sklasyfikowani do II typu postaw, czyli pracownicy *o postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* – wszyscy spośród nich uzyskali niski wynik w skali pomysłowości.

Podobny wynik prezentowali również przedstawiciele III typu postaw, czyli pracownicy *o postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*. Niemal wszystkich badanych (99,37%) charakteryzował niski poziom pomysłowości, a tylko jeden pracownik (0,63%) osiągnął wynik przeciętny. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 39.

Pomiędzy analizowanymi typami postaw w skali pomysłowości nie zaistniały różnice istotne statystycznie.

Tabela 39. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: pomysłowość)

Kategorie wyników w skali <i>Pomysłowość</i>	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	113	100,00	85	100,00	158	99,37
Wyniki przeciętne	0	0,00	0	0,00	1	0,63
Wyniki wysokie	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

$\chi^2 = 1,249$; $df=2$; $p=0,536$

Kolejną analizowaną skalą w kontekście oceny gotowości do zmiany pracowników zawodów pomocowych był napęd (pasja). Wynikające z pasji zaangażowanie emocjonalne poprawia jakość oferowanych usług, a także może budzić w beneficjentach optymistyczne nastawienie, dzięki dostrzeżeniu, że pracownikowi zawodu pomocowego zależy na poprawie ich sytuacji społeczno-ekonomicznej.

Wyniki analizy empirycznej pokazują jednak, że wszyscy badani pracownicy, niezależnie od typu postawy jaki reprezentują, charakteryzują się niskim poziomem napędu. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 40. Pomiędzy analizowanymi typami pracowników nie zaistniały różnice istotne statystycznie.

Tabela 40. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: napęd (pasja))

Kategorie wyników w skali <i>Napęd (pasja)</i>	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	113	100,00	85	100,00	159	100,00
Wyniki przeciętne	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Wyniki wysokie	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

Pewność siebie była kolejną skalą analizowaną w kontekście oceny gotowości do zmian badanych pracowników zawodów pomocowych. Wysoki poziom pewności siebie jest związany z wiarą we własne umiejętności i zaufaniem do swoich możliwości.

Wśród osób zaliczonych do I typu postaw, cechującego się *obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*, wszyscy badani charakteryzowali się niskim poziomem pewności siebie.

Podobny wynik prezentowali przedstawiciele II typu postaw, do którego zaliczono pracowników *o postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*. Niemal wszyscy badani (98,82%) osiągnęli niski wynik w zakresie pewności siebie. Tylko jeden z respondentów (1,18%) charakteryzował się przeciętnym poziomem pewności siebie.

Taki sam wynik, jaki uzyskali pracownicy prezentujący I typ postaw, charakteryzował badanych wykazujących III typ postaw. Wszyscy pracownicy *o postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* charakteryzowali się niskim poziomem pewności siebie. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 41.

Pomiędzy analizowanymi typami pracowników nie zaistniały różnice istotne statystycznie.

Tabela 41. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: pewność siebie)

Kategorie wyników w skali <i>Pewność siebie</i>	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	113	100,00	84	98,82	159	100,00
Wyniki przeciętne	0	0,00	1	1,18	0	0,00
Wyniki wysokie	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

$\chi^2 = 3,209$; $df=2$; $p=0,201$

Bardziej zróżnicowane kategorie wyników osiągnięto w skali optymizmu ocenianego w kontekście określenia gotowości do zmian badanych pracowników zawodów pomocowych. Optimistyczne podejście przejawia się w każdym aspekcie życia danej jednostki. Jest związany z pozytywnym nastawieniem do zachodzących zmian, w których jednostka nastawiona optymistycznie dostrzega nowe możliwości do samorozwoju.

W analizach empirycznych wykazano, że w przypadku pracowników reprezentujących I typ postaw, ponad połowa ankietowanych (55,75%) charakteryzowała się niskim poziomem optymizmu. Kolejna co do liczności grupa (42,48%) obejmowała pracowników cechujących się przeciętnym poziomem optymizmu. Jedynie dwóch (1,77%) badanych sklasyfikowanych jako I typ postaw charakteryzowało się wysokim poziomem optymizmu.

W przypadku osób reprezentujących typ postaw *nacechowany niechęcią wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS* (typ II) rozkład wyników prezentował się podobnie. Najliczniejszą grupę (49,41%) stanowili pracownicy charakteryzujący się niskim poziomem optymizmu. Jego przeciętny poziom cechował 41,18% badanych. Warto zwrócić uwagę na nieco wyższy, w porównaniu do I typu postaw pracowników pomocowych, odsetek osób o wysokim poziomie optymizmu. Wynik taki uzyskało 9,41% ankietowanych.

Wśród pracowników prezentujących III typ postaw wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS, najliczniejszą grupę (50,31%) stanowili pracownicy charakteryzujący się przeciętnym poziomem optymizmu. Drugą co do liczności grupą (42,14%) byli pracownicy cechujący się niskim poziomem optymizmu 42,14%. Najmniej liczni (7,55%), podobnie jak w przypadku I i II typu postaw byli pracownicy cechujący się wysokim poziomem optymizmu. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 42.

Pomiędzy analizowanymi typami pracowników nie zaistniały różnice istotne statystycznie.

Tabela 42. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: optymizm)

Kategorie wyników w skali <i>Optymizm</i>	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	63	55,75	42	49,41	67	42,14
Wyniki przeciętne	48	42,48	35	41,18	80	50,31
Wyniki wysokie	2	1,77	8	9,41	12	7,55
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

$\chi^2 = 9,444$; $df=4$; $p=0,051$

Kolejnym analizowanym aspektem w zakresie gotowości do zmiany pracowników zawodów pomocowych była skala podejmowania ryzyka. Śmiałość jest związana z otwartością do podejmowania działań innowacyjnych w celu wprowadzenia zmian w dotychczasowym funkcjonowaniu.

Wśród osób zaliczonych do I typu postaw *nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*, najwięcej badanych (54,87%) cechowało się przeciętnym poziomem śmiałości. Nieco mniej ankietowanych (42,48%) charakteryzowało się niskim poziomem śmiałości. Jedynie 2,65% badanych można określić jako skłonnych do podejmowania ryzyka.

Podobny rozkład kategorii wyników prezentowali badani sklasyfikowani do II typu postaw, a więc do osób *o postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*. Najwięcej badanych uzyskało wynik przeciętny (61,18%). Kolejna co do liczności grupa obejmowała pracowników cechujących się niskim poziomem śmiałości (35,29%). Tak samo jak w przypadku badanych sklasyfikowanych do I typu postaw, jedynie trzech pracowników (3,53%) było skłonnych do podejmowania ryzyka.

W przypadku III typu postaw, czyli u pracowników *o postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*, ponad połowę badanych (62,26%) charakteryzuje przeciętny poziom śmiałości. Wynik niski uzyskało

29,56%, podczas gdy 8,18% badanych reprezentujących III typ postaw było skłonnych do podejmowania ryzyka. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 43.

Pomiędzy analizowanymi typami pracowników nie zaistniały różnice istotne statystycznie.

Tabela 43. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: podejmowanie ryzyka - śmiałość)

Kategorie wyników w skali <i>Podejmowanie ryzyka (śmiałość)</i>	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	48	42,48	30	35,29	47	29,56
Wyniki przeciętne	62	54,87	52	61,18	99	62,26
Wyniki wysokie	3	2,65	3	3,53	13	8,18
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

$\chi^2 = 8,256$; $df=4$; $p=0,083$

Zdolność adaptacji była kolejną skalą analizowaną w kontekście oceny gotowości do zmian badanych pracowników zawodów pomocowych. Wysoka zdolność do adaptacji wiąże się z umiejętnością danej jednostki do dostosowania się do zachodzących zmian i stawianych w związku z tym nowych wymagań wobec jej funkcjonowania.

Wśród osób zaliczonych do I typu postaw cechującego się *obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* ponad połowa badanych (61,06%) charakteryzowała się niskim poziomem zdolności adaptacji. Kolejna co do liczności grupa (38,05%) obejmowała pracowników cechujących się przeciętnym poziomem zdolności adaptacji. Tylko jeden z respondentów (0,88%) prezentował wysoki poziom zdolności do adaptacji.

Kategorie wyników rozłożyły się nieco inaczej w przypadku przedstawicieli II typu postaw, do którego zaliczono pracowników *o postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*. Ponad połowa badanych (54,12%) osiągnęła niski wynik w zakresie pewności siebie. Niewiele mniej ankietowanych (45,88%) charakteryzowało się przeciętnym poziomem zdolności do adaptacji. Żaden z pracowników sklasyfikowanych do II typu postaw nie prezentował wysokiego poziomu zdolności do adaptacji.

W przypadku III typu postaw, czyli u pracowników *o postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*, również ponad połowa badanych (55,35%) charakteryzuje się niskim poziomem zdolności adaptacji. Wynik przeciętny uzyskało 40,88%, podczas gdy 3,77% badanych reprezentujących III typ postaw cechowała się wysoką zdolnością do adaptacji. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 44.

Pomiędzy analizowanymi typami pracowników nie zaistniały różnice istotne statystycznie.

Tabela 44. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: zdolność adaptacji)

Kategorie wyników w skali <i>Zdolność adaptacji</i>	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	69	61,06	46	54,12	88	55,35
Wyniki przeciętne	43	38,05	39	45,88	65	40,88
Wyniki wysokie	1	0,88	0	0,00	6	3,77
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

$\chi^2 = 6,254$; $df=4$; $p=0,181$

Ostatnią analizowaną skalą w kontekście oceny gotowości do zmian badanych pracowników zawodów pomocowych była tolerancja na niepewność. Wysoki poziom tolerancji jest związany z umiejętnością modyfikacji dotychczasowego funkcjonowania spowodowanej przez pojawiające się zmiany.

Większość pracowników profesji pomocowych zaliczonych do I typu postaw (57,52%) cechowała się przeciętnym poziomem tolerancji na niepewność. Niemal połowa badanych (40,71%) charakteryzowała się niskim poziomem tolerancji na niepewność. Jedynie dwóch badanych pracowników (1,77%) wykazywało wysoki poziom tolerancji na niepewność.

Wśród osób reprezentujących II typ postaw, podobnie jak w typie I, większość badanych (50,59%) stanowili pracownicy o przeciętnym poziomie tolerancji na niepewność. Kolejna co do liczności grupa (41,18%) obejmowała pracowników o niskim poziomie tolerancji na niepewność, natomiast 8,24% badanych cechowała się wysokim poziomem tolerancji.

W przypadku III typu postaw kategorie wyników również rozłożyły się podobnie. Najliczniejszą grupę (55,97%) stanowili pracownicy o przeciętnym poziomie tolerancji na niepewność. Trochę ponad 1/3 badanych (37,11%) cechowała się niskim poziomem tolerancji na niepewność. Wysoki wynik w tej kategorii osiągnęło 6,92% badanych. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 45.

Pomiędzy analizowanymi typami pracowników nie zaistniały różnice istotne statystycznie.

Tabela 45. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: Tolerancja na niepewność)

Kategorie wyników w skali <i>Tolerancja na niepewność</i>	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	46	40,71	35	41,18	59	37,11
Wyniki przeciętne	65	57,52	43	50,59	89	55,97
Wyniki wysokie	2	1,77	7	8,24	11	6,92
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

$\chi^2 = 5,288$; $df=4$; $p=0,259$

Analizując wyniki badań w oparciu o średnią w zakresie poszczególnych skali (tabela nr 46) w kontekście oceny gotowości do zmian badanych pracowników zawodów pomocowych można zauważyć, że najwyższe wyniki w zakresie pomysłowości posiadają osoby o *postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* ($M=13,11$). Z kolei najniższy poziom pomysłowości ($M=11,87$) charakterystyczny jest dla pracowników reprezentujących typ III postaw, a więc badanych *nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocowych w CUS*. Pomiędzy II i III typem postawy zaistniała różnica istotna statystycznie ($p=0,01$).

W zakresie skali napędu (pasji), najwyższe wyniki osiągnęli pracownicy reprezentujący I typ postaw ($M=13,69$). Najniższy poziom ($M=13,26$) charakteryzował natomiast pracowników o *postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* (typ II). Należy jednak zaznaczyć, że różnice pomiędzy poszczególnymi typami były nieznaczne.

W przypadku skali oceniającej pewność siebie najwyższe wyniki ($M=14,27$) uzyskali badani sklasyfikowani do I typu postaw, czyli pracownicy *cehujący się obojętnością wobec*

przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS. Z kolei najniższy wynik ($M=13,28$) w zakresie pewności siebie uzyskały osoby reprezentujące typ postaw *nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* (typ II). Różnica między I a II typem postawy okazała się istotna statystycznie ($p=0,01$).

Biorąc pod uwagę średnią wyników w zakresie skali oceniającej optymizm najwyższe wartości zostały osiągnięte w przypadku pracowników reprezentujących II typ postaw ($M=21,89$), jednak był on niewiele wyższy od wyników uzyskanych przez osoby sklasyfikowane do III typu postaw ($M=21,88$). Najniższe wyniki średniej ($M=21,46$) w przypadku skali oceniającej optymizm uzyskali pracownicy *o postawach nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* (typ I).

Podobnie niewielka różnica średnich arytmetycznych została stwierdzona w przypadku wyników skali oceniającej śmiałość badanych, a więc skłonność do podejmowania ryzyka. Najwyższe wartości średniej osiągnęli pracownicy sklasyfikowani do III typu postaw ($M=22,52$). Niewiele niższe wyniki cechowały badanych zgrupowanych do II typu postaw ($M=22,47$). Najniższe wyniki w zakresie skłonności do podejmowania ryzyka ($M=22,02$) charakteryzowały pracowników *o postawach nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*.

Kolejna analizowana skala dotyczyła zdolności adaptacyjnej. Najwyższe wyniki ($M=21,45$) osiągnęli w niej przedstawiciele III typu postaw, a więc prezentujący *postawę nacechowaną optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*. Z kolei najniższe wyniki ($M=20,31$) w skali oceniającej zdolność adaptacyjną dotyczyły pracowników *o postawach cechujących się obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* (typ I). Różnica między I a III typem postawy okazała się istotna statystycznie ($p=0,03$).

Ostatnia zastosowana skala analizowała tolerancję badanych na niepewność. Podobnie jak w przypadku skali dotyczącej zdolności adaptacyjnej, najwyższy wynik ($M=22,62$) osiągnęli przedstawiciele III typu postaw, a najniższy ($M=21,96$) badani reprezentujący I typ postaw. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 46.

Tabela 46. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a gotowość do zmian (średnia)

Wymiar gotowości do zmian	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych						Test Kruskala-Wallisa				
	Typ I		Typ II		Typ III						
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>H</i>	<i>p</i>	<i>I-II</i>	<i>II-III</i>	<i>I-III</i>
Pomysłowość	12,32	2,46	13,11	3,29	11,87	2,92	8,74	0,01	0,41	0,01	0,44
Napęd (pasja)	13,69	2,10	13,26	3,08	13,35	3,03	1,97	0,37	0,73	1,00	0,64
Pewność siebie	14,27	2,51	13,28	2,89	13,83	2,83	9,14	0,01	0,01	0,21	0,38
Optymizm	21,46	2,65	21,89	3,14	21,88	3,14	1,96	0,38	0,91	1,00	0,55
Podejmowanie ryzyka (śmiałość)	22,02	2,52	22,47	2,51	22,52	2,84	2,78	0,25	0,70	1,00	0,33
Zdolność adaptacyjna	20,31	2,95	20,85	2,65	21,45	2,68	6,72	0,03	0,84	0,70	0,03
Tolerancja na niepewność	21,96	2,59	22,19	2,95	22,62	2,82	4,06	0,13	1,00	0,69	0,16

4. Typy postaw pracowników sektora pomocy społecznej a samoocena badanych

W niniejszym podrozdziale opisano wyniki analizy zależności pomiędzy poszczególnymi typami postaw pracowników pomocowych wobec przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS a ostatnim badanym czynnikiem podmiotowym - samooceną.

Proces przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS może być odbierany przez pracowników zawodów pomocowych jako wyzwanie, podobnie jak wynikająca z tego procesu konieczność zmiany dotychczasowego stylu pracy, na inny, bardziej odpowiadający aktualnym potrzebom beneficjentów. W związku z wysoką wagą samooceny w pełnieniu codziennych obowiązków przez pracowników zawodów pomocowych, istotnym wydaje się przeprowadzanie analizy empirycznej między typami postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS, a poziomem samooceny prezentowanym przez pracowników.

Wśród osób zaliczonych do I typu postaw *nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*, najwięcej badanych prezentowała niski

poziom samooceny (97,35%). Zaledwie trzy osoby (2,65%) uzyskały wynik wskazujący na przeciętną samoocenę.

Podobny wynik uzyskano wśród badanych sklasyfikowanych do II typu postaw, a więc osób *nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*. Analiza empiryczna wykazała, że najwięcej pracowników (96,47%) posiada niską samoocenę. Ponownie, jedynie trzech pracowników (3,53%) uzyskało w tej skali wynik przeciętny.

W przypadku III typu postaw, czyli u *pracowników o postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*, niski poziom samooceny również stwierdzono u większości badanych (95,60%). Siedmioro pracowników (4,40%) cechowało się przeciętnym poziomem samooceny.

Niezależnie od typu postaw, do którego przynależeli badani pracownicy, żaden z nich nie osiągnął wysokiego wyniku w teście SES oceniającym samoocenę. Szczegółowe dane zawiera tabela nr 47.

Tabela 47. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich samoocena w teście SES

Samoocena badanych w teście SES	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyniki niskie	110	97,35	82	96,47	152	95,60
Wyniki przeciętne	3	2,65	3	3,53	7	4,40
Wyniki wysokie	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ogółem	113	100,00	85	100,00	159	100,00

$\chi^2 = 0,579$; $df=2$; $p=0,749$

Analizując wyniki badań w oparciu o średnią w zakresie testu SES oceniającego samoocenę badanych pracowników zawodów pomocowych, można zauważyć, że najwyższe wyniki ($M=24,93$) osiągnęły osoby o *postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* (typ III). Z kolei najniższe wyniki ($M=24,35$) uzyskali pracownicy reprezentujący typ II postaw, *nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS*. Różnica między II a III typem postawy okazała się istotna statystycznie ($p=0,01$). Szczegółowe dane zawiera tabela nr 48.

Tabela 48. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich samoocena (średnia)

	Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych						Test Kruskala-Wallisa				
	Typ I		Typ II		Typ III						
	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>H</i>	<i>p</i>	<i>I-II</i>	<i>II-III</i>	<i>I-III</i>
Samoocena badanych	24,83	1,65	24,35	1,65	24,93	1,73	9,17	0,01	0,06	0,01	1,00

Samoocena jest jednym z istotnych czynników biorących udział w procesie kształtowania się poczucia dobrostanu każdego człowieka. Jej wysoki poziom jest powiązany z rozwiniętymi kompetencjami społecznymi, przez co dana jednostka łatwiej nawiązuje kontakty interpersonalne, a także potrafi je w sposób umiejętny rozwijać i umacniać. W codziennych aktywnościach i pracy zawodowej osoby cechujące się wysokim poziomem samooceny wolniej zniechęcają się niepowodzeniami oraz wykazują większą wiarę w swoje możliwości, dlatego wobec stawianych im wyznań, podczas rozwiązywania problemów, prezentują styl adaptacyjny, ukierunkowany na rozwiązanie zadania. Odwrotnie, osoby wykazujące niski poziom samooceny mają przekonanie o posiadaniu niewystarczających kompetencji potrzebnych do rozwiązania problemu, przez co pomimo chęci osiągnięcia sukcesu są nastawione defensywnie do stawianych im wyzwań, a przez to utrudniają lub nawet całkowicie uniemożliwiają sobie ich realizację stosując styl adaptacyjny skoncentrowany na emocjach lub unikaniu (Szpitalak, Polczyk, 2015). W związku z wynikami badania, wskazującymi, że najwyższe wyniki w skali samooceny osiągnęły osoby o postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS (typ III), a najniższe wyniki w skali samooceny były charakterystyczne dla pracowników reprezentujących typ II postaw, *nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS* istotnym wydaje się wdrożenie działań mających na celu zwiększanie poziomu samooceny wśród pracowników poprzez umiejętne budowanie w nich własnego poczucia wartości i kompetentności.

PODSUMOWANIE

Przemiany społeczno-demograficzne, a także kulturowe i ekonomiczne spowodowały wiele zmian w funkcjonowaniu jednostek w społeczeństwie. Z jednej strony powyższe przemiany spowodowały wzrost gospodarczy, a przez to wzrost dochodów społeczeństwa jako całości. Z drugiej strony spowodowały one narastanie nierówności między jednostkami efektywnie funkcjonującymi w społeczeństwie, a jednostkami, które ze względu na występujące ograniczenia, nie potrafią wykorzystać skutecznie własnych zasobów (Krzyszowski, 2015). W ludzkiej naturze istnieje głęboko zakorzeniony pogląd o konieczności pomocy jednostkom niefunkcjonującym prawidłowo w społeczeństwie, co pierwotnie było realizowane w ramach małych, lokalnych grup społecznych. Rozwój idei solidarności społecznej i równości każdej jednostki zapoczątkował rozwój pracy socjalnej, rozumianej nie tylko jako konieczność zapewnienia pomocy materialnej jednostkom najbiedniejszym ale również potrzebę zapewnienia im wsparcia w wykorzystaniu ich zasobów i umiejętności w rozwiązywaniu problemu dzięki interdyscyplinarnemu podejściu do trudności z jakimi się zmagają. W związku z tym, że poprawa funkcjonowania jednostki przyczynia się do poprawy działania systemu społecznego, w jakim dana jednostka odgrywa role społeczne, realizowana pomoc, a także wspieranie i wywoływanie zmian w funkcjonowaniu jednostki istotnie wzmacnia potencjał rodziny i społeczności lokalnej (Kadela, Kowalczyk, 2014). Na tę zależność wskazywali pionierzy realizacji myśli pracy socjalnej, w czasach kiedy sama praca socjalna nie była do końca zdefiniowana i zinstytucjonalizowana. Przykładem takiej postawy może być głos J. Addams, która w swoich pracach zwracała uwagę na potrzebę „uwolnienia siły każdego człowieka [...] dlatego, że jest to prawem człowieka, ale również dlatego, że społeczeństwo nie może pozwolić sobie na dalszy rozwój bez jej/jego szczególnego wkładu” (Za: Ciczowska-Giedziun, 2011).

Należy jednak zwrócić uwagę, że system pomocy socjalnej w Polsce nie jest w pełni wydolny, a oferowana pomoc ma głównie charakter opiekuńczy niż aktywizujący. Dodatkowo, beneficjenci działań społecznych wiążą w dużej mierze, usługi świadczone przez pracowników zawodów pomocowych jedynie z wypłatą zasiłków, co powiela negatywne wzorce społeczne. Kolejnym problemem jest brak integracji działań podejmowanych przez różnych usługodawców, przez co beneficjenci mają utrudniony dostęp do usług przez nich oferowanych (Grewiński, 2021). Istotnym jest również fakt, że w początkowym okresie formowania się pracy socjalnej w Polsce nie przywiązywano uwagi do działalności

pracowników zawodów pomocowych w środowisku lokalnym beneficjentów wobec czego środowiskowa metoda pracy socjalnej nie była wykorzystywana (Rymsza, 2016). W związku z wymienionymi wyżej problemami wpływającymi negatywnie na efektywność i skuteczność świadczonych usług przez pracowników zawodów pomocowych, zaproponowano utworzenie nowej jednostki organizacyjnej pomocy społecznej – Centra Usług Społecznych (CUS) – powstałej m.in. w procesie przekształcania się dotychczasowych jednostek organizacyjnych pomocy społecznej. Świadczenie usług społecznych przez pracowników zawodów pomocowych w ramach CUS ma prowadzić do zapewnienia bardziej kompleksowego wsparcia beneficjentom, niż ma to miejsce obecnie. Celem działalności pracowników zawodów pomocowych w ramach CUS jest podniesienie standardu opieki społecznej i poprawa jej postrzegania przez społeczność lokalną, dzięki czemu będzie odbierana jako nowatorska inicjatywa służąca rozwojowi społeczności. Może to przyczynić się do zatrzymania zjawiska stygmatyzacji beneficjentów korzystających ze wsparcia opieki społecznej w środowisku lokalnym.

Przekształcanie jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS, a także efektywna realizacja zadań założonych przez ustawodawcę, które mają być podejmowane na rzecz beneficjentów i społeczności lokalnej, w ramach funkcjonowania CUS będzie możliwa w sytuacji, w której pracownicy zawodów pomocowych zatrudnieni w tych instytucjach będą prezentowali postawy nacechowane optymizmem wobec powyższych procesów, a także będą gotowi na zmianę w swoim funkcjonowaniu związaną z powyższymi procesami. W związku z tym podjęcie badań w tym zakresie jest niezmiernie istotne ponieważ może wskazać na aspekty funkcjonowania pracowników zawodów pomocowych w ramach CUS, które wymagają poprawy, dzięki czemu pełna przemiana systemu opieki społecznej w kierunku bardziej wieloaspektowego i aktywizującego społeczność lokalną wsparcia będzie możliwa.

Za podstawę teoretyczną postaw w niniejszej dysertacji przyjęto rozumienie postawy według S. Miki (1984, s.116), który postawę rozumie jako „względnie trwałą strukturę (lub dyspozycję do pojawienia się takiej struktury) procesów poznawczych, emocjonalnych i tendencji do zachowań, w której wyraża się określony stosunek wobec danego przedmiotu”. Postawy pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS w niniejszych badaniach rozumiane są jako ogół względnie trwałych przekonań o tym procesie, dyspozycji do oceniania i emocjonalnego reagowania na ten proces oraz względnie trwałych dyspozycji do zachowania wobec tego procesu.

Poszukiwania empiryczne koncentrowały się głównie wokół celu, jakim była diagnoza postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS oraz ich podmiotowych uwarunkowań. Założono, że czynniki podmiotowe, takie jak: system wartości prezentowany przez badanych, ich kompetencje społeczne, gotowość do zmiany oraz ich poziom samooceny w istotny sposób mogą określać postawy pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS.

Materiał empiryczny do badań został zebrany za pomocą metody sondażu diagnostycznego, zrealizowanego techniką ankietową. Do diagnozy postaw badanych pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS wykorzystano następujące narzędzia badawcze:

1. Kwestionariusz przekonań pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych (autorstwa Ł. Kwiatkowskiego) – do badania komponentu poznawczego postawy badanych pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS;
2. Kwestionariusz zachowań pracowników służb społecznych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych (autorstwa Ł. Kwiatkowskiego) – do badania komponentu behawioralnego postawy badanych pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS;
3. Kwestionariusz nastawień emocjonalnych pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych (autorstwa Ł. Kwiatkowskiego) – do badania komponentu emocjonalnego postawy badanych pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS.

Natomiast do diagnozy podmiotowych uwarunkowań postaw badanych pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS wykorzystano następujące narzędzia badawcze:

1. Kwestionariusz PVQ-RR-f S. Schwartza (polska adaptacja: J. Ciecuch, 2013) – do badania systemu wartości badanych pracowników zawodów pomocowych;
2. PROKOS – Profil Kompetencji Społecznych (A. Matczak, K. Martowska, 2013) – do badania kompetencji społecznych badanych pracowników zawodów pomocowych;
3. Kwestionariusz gotowości do zmiany (Kriegel, Brandt, 1996) – do badania gotowości do zmiany badanych pracowników zawodów pomocowych;
4. Skalę Samooceny SES M. Rosenberga – do badania poziomu samooceny badanych pracowników zawodów pomocowych.

Badaniami objęto łącznie 357 pracowników zawodów pomocowych. Do powyższej kategorii zaliczono pracownika socjalnego, starszego pracownika socjalnego, specjalistę pracy socjalnej i starszego specjalistę pracy socjalnej. Kryteria doboru badanych pracowników zawodów pomocowych obejmowały:

- Wykonywanie zawodu pomocowego (pracownik socjalny, starszy pracownik socjalny, specjalista pracy socjalnej, starszy specjalista pracy socjalnej);
- Zatrudnienie w Ośrodku Pomocy Społecznej, który nie jest w trakcie przekształcania w Centrum Usług Społecznych, na terenie województwa Lubelskiego.

W pełni uzyskano odpowiedzi na postawione pytania badawcze. Przyjęte założenia teoretyczne i metodologiczne znalazły potwierdzenie w uzyskanych wynikach badań empirycznych. Tym samym cel pracy został osiągnięty. Niemniej należy zwrócić uwagę na ograniczenia powyższych badań. Zastosowano narzędzia badawcze opierające się na badaniach ankietowych, w przypadku których nie można odróżnić poglądów deklarowanych przez badanych w ankietach z rzeczywistymi poglądami badanych. Kolejnym ograniczeniem jest wielkość próby badawczej i procedura jej doboru, która nie odzwierciedla w pełni zbiorowości generalnej, stąd nie pozwala na formułowanie wniosków mających charakter rozstrzygający. Prowadzone analizy miały na celu uzyskanie informacji, które mogłyby umożliwić **rozwiązanie pierwszego problemu badawczego sprowadzającego się do pytania: *Jaka jest struktura postaw pracowników służb społecznych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych?***

Charakterystyki postaw dokonano stosując opis poszczególnych jej komponentów: poznawczego, emocjonalno-oceniającego i behawioralnego.

Pierwszym z nich był komponent poznawczy pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS. Wyniki badań wskazują, że opinie pracowników pomocowych na ten temat nie są jednoznaczne. Blisko połowa badanych pracowników nie dostrzega sensu funkcjonowania CUS oraz nie odczuwa potrzeby ich tworzenia, a tylko 15% ma przekonanie, że są one raczej potrzebne. Podobnie, ponad połowa pracowników jest również zdania, że cały proces przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS został źle zaplanowany przez ustawodawcę. Jeśli chodzi o ocenę wykonalności konsolidacji usług w CUS, to jedynie co około piąty badany pracownik odpowiadał, że jest ona raczej wykonalna, a podobna liczba ankietowanych zdecydowanie negatywnie oceniała tę kwestię. Blisko co trzeci ankietowany jest zdania, że możliwości działania w ramach CUS będą raczej większe niż są obecnie w OPS. Jeśli chodzi o to, czy finansowanie CUS dla środowisk lokalnych będzie wystarczające, blisko połowa respondentów odpowiadała „zdecydowanie się nie zgadzam” lub „raczej się nie zgadzam”. Jeśli chodzi o przekonania pracowników pomocowych na temat współpracy z sektorem pozarządowym, to ponad połowa ankietowanych uważa, że nie przyczyni się ona do efektywniejszego rozwiązywania problemów okolicznych mieszkańców, ani nie zwiększy możliwości działania pracowników CUS. Biorąc pod uwagę zasoby kadrowe, finansowe i organizacyjne, ponad połowa badanych pracowników jest przekonana, że świadczenie usług dla całej społeczności lokalnej w ramach CUS jest niewykonalne. Dla porównania, zaledwie 8% badanych uważa to za możliwe do wykonania. Z kolei, zapytani o liczbę kategorii beneficjentów uprawnionych do korzystania ze świadczeń CUS, pracownicy najczęściej odpowiadali, że liczba ta powinna być jak najwyższa. Jeśli chodzi o przekonania badanych pracowników wobec zmian w ich obowiązkach pracy, związanych z powstawaniem CUS, to co czwarty pracownik uważa, że zmiany te raczej przyczynią się do zwiększenia czasu na pracę socjalną, natomiast co około piąty pracownik jest zdecydowanie przekonany, że zmiany te będą związane ze zwiększeniem czasu na pracę socjalną. Ostatnim analizowanym przekonaniem, była kwestia stabilności zatrudnienia w okresie przekształcania się miejsca pracy badanych pracowników w CUS. W tym przypadku ponad połowa ankietowanych jest przekonana, że pomimo dokonania się tego przekształcenia, nie utracą oni swojego zatrudnienia.

Kolejny analizowany komponent postawy pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS dotyczył sfery emocjonalno-oceniającej. W wyniku opracowania zebranego materiału empirycznego stwierdzono, że ponad połowa badanych nie odczuwa zadowolenia z faktu

powstania CUS, natomiast tylko co około piąty badany prezentuje pozytywne nastawienie wobec tego procesu. Podobnie, co około piąty badany jest optymistycznie nastawiony do procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS. Blisko $\frac{3}{4}$ badanych nie obawia się, że proces przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS będzie tylko iluzoryczną zmianą, a co z tego wynika, ma świadomość nowych działań pomocowych jakie mogą zostać podjęte przez pracowników zawodów pomocowych i zaoferowane beneficjentom w ramach funkcjonowania zawodowego w CUS. Prawie połowa badanych cieszy się z możliwości wieloaspektowego wsparcia beneficjentów w ramach CUS i współpracy z sektorem pozarządowym. Odwrotnie wygląda jednak nastawienie emocjonalno-oceniające badanych pracowników wobec podjęcia współpracy z przedstawicielami innych zawodów pomocowych w ramach CUS, blisko połowa badanych nie cieszy się z takiej możliwości. Co około trzeci badany jest natomiast zadowolony z rozdzielnia świadczeń finansowych od pracy socjalnej. Kolejne pytania zadawane badanym analizujące komponent emocjonalno-oceniający dotyczyły technicznej organizacji pracy w ramach nowo powstałych CUS. Ponad połowa badanych pracowników nie obawia się zmian w zakresie swoich obowiązków, a blisko co trzeci ankietowany, że zasoby kadrowe OPS są wystarczające do realizacji zadań CUS. Większość ankietowanych nie obawia się również o finansową stronę funkcjonowania CUS, po okresie finansowania CUS ze środków UE. Inaczej przedstawiają się wyniki pytania analizującego poczucie stabilności zatrudnienia. Co prawda niewiele ponad 40% badanych nie obawia się utraty pracy, jednak warto zwrócić uwagę, że niewiele ponad 30% badanych zgłosiło obawy dotyczące stabilności swojego zatrudnienia. Najwięcej, bo blisko połowa badanych, nie potrafiła wypowiedzieć się w kwestii wpływu powołania do funkcjonowania CUS na prestiż ich zawodu.

Jako ostatni analizowano komponent behawioralny postawy pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS. Około połowa badanych rozważa lub angażuje się w zdobywanie informacji na temat CUS, należy jednak zwrócić uwagę, że również blisko połowa ankietowanych nie zgłasza chęci dotyczącej wzięcia udziału w szkoleniu na temat funkcjonowania CUS. Większość badanych planuje wziąć czynny udział w procesie przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS oraz podjąć współpracę z innymi pracownikami w ramach tego procesu. Blisko połowa ankietowanych planuje również wspierać innych pracowników podczas procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS. Co ciekawe, prawie 40% badanych planuje wprowadzenie zmian w swojej pracy. Mimo to, warto zauważyć, że niespełna co czwarty badany rozważa

rozpoczęcie działań prowadzących do rozwoju lokalnej infrastruktury usługowej. Pomimo faktu, że prawie połowa badanych cieszyła się z możliwości podjęcia współpracy z sektorem pozarządowym, to tylko co około czwarty badany deklarował chęć podjęcia takiej współpracy. Z kolei tylko blisko 10% badanych wykazuje zainteresowanie rozwijaniem współpracy międzyinstytucjonalnej. Ledwie co około piąty badany rozważał podjęcie pracy z beneficjentem z wykorzystaniem metody zarządzania przypadkiem. Podobnie jedynie co około piąty badany deklarował chęć podjęcia pracy z członkami lokalnej społeczności. Dodatkowo prawie co trzeci badany pracownik pomocowy nie widzi korzyści wynikających z informowania lokalnej społeczności na temat działania CUS, a co około czwarty badany nie planuje również informowania beneficjentów na temat działania CUS. Jedynie co około czwarty badany rozważał maksymalne wykorzystanie możliwości CUS dla lokalnej społeczności, a co około trzeci ankietowany nie planował wykorzystania możliwości CUS dla lokalnej społeczności. Kolejne kwestie diagnozujące komponent behawioralny dotyczyły chęci do podejmowania się przez badanych nowych ról w związku z przemianą ich miejsc pracy w CUS. Ankietowani byli najbardziej niechętni do podejmowania się roli organizatora społeczności lokalnej, co pokrywa się z wynikami dotyczącymi zamiaru podjęcia pracy z członkami lokalnej społeczności, wymienianymi powyżej. Badani nieco częściej deklarowali chęć podjęcia się roli koordynatora indywidualnych planów społecznych, natomiast ponad połowa z nich wyraża zainteresowanie i chęć podjęcia się roli dyrektora CUS. Ponad 60% ankietowanych pracowników wykazuje chęć dalszej pracy po przekształceniu się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS. W analizie empirycznej wyników kwestionariusza wykazano również, że pomimo występujących obaw o stabilność zatrudnienia, stwierdzonych w przypadku analizy komponentu emocjonalno-oceniającego postawy, prawie co czwarty badany deklaruje chęć do promowania zatrudnienia w nowopowstałych CUS wśród innych specjalistów.

W celu rozstrzygnięcia drugiego z postawionych szczegółowych problemów badawczych, czyli odpowiedzi na pytanie: ***jakie można wyróżnić typy postaw pracowników zawodów pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych,*** na podstawie zastosowanej analizy skupień wyróżniono trzy typy postaw pracowników zawodów pomocowych: *postawy nacechowane obojętnością wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych (typ I), nacechowane niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych (typ II), oraz nacechowane optymizmem wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych (typ III).*

Typ I właściwy jest dla pracowników zawodów pomocowych o *postawach nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych*. Są to postawy charakteryzujące się negatywnymi przekonaniami na temat przekształcania się jednostek organizacyjnych w CUS (komponent poznawczy), neutralnymi ocenami emocjonalnymi (komponent emocjonalno-oceniający) oraz neutralnymi zachowaniami (komponent behawioralny).

Typ II charakterystyczny jest dla pracowników zawodów pomocowych o *postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych*. Charakteryzował się pozytywnymi przekonaniami odnośnie przekształcania się jednostek pomocy społecznej w CUS, a także negatywnymi ocenami emocjonalnymi oraz negatywnymi zachowaniami wobec procesu przekształcania się jednostek pomocy społecznej w CUS.

Typ III o *postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych* jest właściwy dla osób o neutralnych przekonaniach wobec badanego problemu. Z kolei w zakresie komponentu emocjonalno-oceniającego ich emocje były pozytywne. Również w zakresie sfery behawioralnej ich zachowania postrzegane są jako pozytywne.

Opierając się na zebranych materiale empirycznym, udało się ustalić, że typ osób o *postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych* (typ III) jest najczęściej spotykany wśród pracowników zawodów pomocowych.

Trzecim problemem badawczym szczegółowym było pytanie: ***Czym charakteryzują się podmiotowe uwarunkowania analizowanych postaw: system wartości, kompetencje społeczne, gotowość do zmian, samoocena***, a odpowiedź na nie umożliwiła analiza empiryczna uzyskanych wyników.

W przypadku systemu wartości ankietowanych pracowników pomocowych spośród wszystkich dziesięciu wartości, badanych kwestionariuszem Schwartza, na samym szczycie hierarchii wartości umieszczone zostało *przystosowanie do reguł*. Może to świadczyć o tym, że pracownicy zawodów pomocowych dużą wagę przywiązują do samodyscypliny, a także przestrzegania norm społecznych. Inne wartości, które zostały wysoko ocenione przez respondentów to *bezpieczeństwo społeczne*, *uniwersalizm społeczny* oraz *przystosowanie do ludzi*. Z kolei do wartości najmniej istotnych z punktu widzenia badanych pracowników zaliczono *władzę nad ludźmi*, *hedonizm*, a także *kierowanie sobą w działaniu*.

Analiza empiryczna wykazała, że ponad połowa badanych pracowników posiada niski poziom kompetencji społecznych. W przypadku poszczególnych płaszczyzn ocenianych w kwestionariuszu PROKOS, wyniki przedstawiały się nieco inaczej. Jeśli chodzi o kompetencje asertywne to blisko połowa badanych pracowników osiągnęła w ich zakresie poziom niski. W przypadku kompetencji kooperacyjnych i zaradności społecznej zdecydowana większość badanych pracowników charakteryzowała się w ich zakresie niskim poziomem. Trochę lepsze wyniki ankietowani uzyskali w zakresie kompetencji towarzyskich, gdzie blisko połowa respondentów osiągnęła poziom przeciętny. Natomiast w przypadku kompetencji społecznikowskich ponad połowa badanych pracowników osiągnęła w ich zakresie poziom przeciętny.

Jeśli chodzi o gotowość do zmian osób badanych, to była ona analizowana w zakresie siedmiu wymiarów: pomysłowości, napędu (pasji), pewności siebie, optymizmu, podejmowania ryzyka (śmiałość), zdolności adaptacyjnej oraz tolerancji niepewności. Prawie wszyscy badani pracownicy osiągnęli niski poziom w zakresie pomysłowości oraz pewności siebie. Niepokojącym jest fakt, że wszyscy ankietowani osiągnęli niski poziom w zakresie napędu (pasji). W przypadku pozostałych wymiarów gotowości do zmian, wyniki były bardziej zróżnicowane. Blisko połowa badanych pracowników charakteryzuje się niskim poziomem optymizmu, natomiast niewielu mniej pracowników osiągnęło w tym zakresie poziom średni. W przypadku podejmowania ryzyka oraz tolerancji na niepewność, ponad połowa respondentów osiągnęła wynik średni. Nieco ponad połowa badanych pracowników posiadała niski poziom zdolności adaptacji.

Ostatnim podmiotowym uwarunkowaniem analizowanych postaw była samoocena badanych pracowników zawodów pomocowych. Wyniki uzyskane w niniejszym badaniu są niepokojące. Niemal wszyscy badani pracownicy pomocowi posiadają niską samoocenę, a zaledwie 13 ankietowanych osiągnęło tutaj wynik przeciętny. Żaden badany pracownik nie posiadał wysokiej samooceny. Taki wynik wśród badanych pracowników zawodów pomocowych może spowodować, że będą oni traktowali proces przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS jako wyzwanie ponad swoje siły, a to z kolei będzie mogło wywoływać negatywne emocje i niechęć do zmiany.

Czwarty problem badawczy szczegółowy postawiony w niniejszej pracy dotyczył zależności między typami postaw pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich podmiotowymi uwarunkowaniami i przyjął formę pytania: *Czy występują, a jeśli tak to jakie związki i zależności między typami postaw pracowników służb społecznych wobec procesu*

przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych a ich podmiotowymi uwarunkowaniami, takimi jak: system wartości, kompetencje społeczne, gotowość do zmian oraz samoocena?

W pierwszej kolejności analizowano związek pomiędzy typami postaw pracowników pomocowych wobec przekształcania jednostek organizacyjnych w CUS a ich systemem wartości. Okazało się, że zaistniały różnice istotne statystycznie pomiędzy typami postaw a dwoma wartościami: *osiągnięcia* oraz *życzliwość-niezawodność*.

W przypadku wartości *osiągnięcia* osoby należące do I i III typu postaw uznały ją za mało ważną wartość (czternaste miejsce w hierarchii wartości). Z kolei jeśli chodzi o osoby należące do II typu postaw, a więc o *postawach nacechowanych niechęcią wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych*, to uznały ją one za wartość ważniejszą, co odzwierciedlało jej wyższe, dziewiąte miejsce w hierarchii wartości.

Różnice istotne statystycznie dotyczyły również wartości *życzliwość-niezawodność*. Wysoko w hierarchii wartości umieścili ją pracownicy o II typie postaw, z kolei nisko umieścili ją pracownicy o *postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych* (typ III) oraz o *postawach nacechowanych obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych* (typ I).

Aby zweryfikować kolejną hipotezę szczegółową przeprowadzono analizę korelacji pomiędzy typami postaw pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS a ich poziomem kompetencji społecznych. Analiza empiryczna nie ujawniła istotnych statystycznie różnic w zakresie analizowanych zmiennych.

Analizując zależności pomiędzy typami postaw pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS a średnimi wartościami w zakresie gotowości do zmian ustalono, że istotne statystycznie zależności zaistniały pomiędzy typami postaw pracowników wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS a *pewnością siebie* oraz *zdolnością adaptacyjną*.

W przypadku *pewności siebie* różnice zaistniały pomiędzy I i II typem postaw ($p=0,01$). Osoby należące do I typu postaw, czyli o *postawach cechujących się obojętnością wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych* cechowały się najwyższymi wynikami średniej w tym zakresie ($M=14,27$). Natomiast osoby należące do II typu postaw charakteryzowały się najniższymi wynikami średniej ($M=13,28$) w zakresie *pewności siebie*.

Jeśli chodzi o *zdolność adaptacyjną* to różnice statystyczne zaistniały pomiędzy I i III typem postaw ($p=0,03$). Najwyższe wyniki w zakresie średniej ($M=21,45$) osiągnęły osoby reprezentujące III typ postaw, czyli osoby o *postawach nacechowanych optymizmem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych*. Z kolei osoby należące do I typu postaw osiągnęły najniższe wartości średnich ($M=20,31$) w zakresie *zdolności adaptacyjnej*.

Kolejnym analizowanym czynnikiem była samoocena pracowników zawodów pomocowych. Aby zweryfikować czy zaistniała zależność pomiędzy samooceną a typami postaw pracowników przeprowadzono analizę korelacji pomiędzy nimi. Okazało się, że zaistniały istotne statystycznie zależności pomiędzy typami postaw pracowników wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w CUS a średnim wynikiem w zakresie samooceny. Statystycznie istotna różnica pojawiła się pomiędzy II i III typem postaw ($p=0,01$). Pracownicy reprezentujący II typ postaw, a więc osoby o *postawach nacechowanych niechęcią i dystansem wobec przekształcania jednostek pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych* miały najniższy wynik średniej w zakresie samooceny ($M=24,35$). Z kolei osoby o III typie postaw, posiadały najwyższy wynik średniej ($M=24,93$) w zakresie analizowanej zmiennej.

W związku ze zmianami zachodzącymi w sytuacji demograficznej, a także społeczno-ekonomicznej, niezbędne jest nieustanne dostosowywanie oferowanych usług pomocowych do obecnego zapotrzebowania na nie. Będzie to możliwe jedynie w sytuacji wprowadzania zmian w funkcjonowaniu instytucji oferujących świadczenia społeczne oraz ciągłego podnoszenia kwalifikacji pracowników zawodów pomocowych. Przeprowadzone analizy empiryczne wykazały jednak opór prezentowany przez badanych pracowników zawodów pomocowych wobec wprowadzania zmian. Należy zatem rozważyć wprowadzenie działań mających na celu zmniejszenie oporu przed zmianami poprzez nastawienie na realizację szkoleń i warsztatów trenujących kompetencje społeczne pracowników zawodów pomocowych, a także poinstruowanie kadry kierowniczej do podejmowania działań mających na celu wzmocnienie śmiałości ułatwiającej przystosowanie się do zachodzących zmian, a także motywacji pracowników zawodów pomocowych do podejmowania wyzwań, a przez to niejako popełniania błędów, które są nieodłącznym elementem rozwoju. Kolejnym aspektem wymagającym uwagi jest stale występujące postrzeganie zawodu pracownika pomocowego jako zawodu o niskim statusie zarówno społecznym jak i dochodowym. Może to mieć wpływ i prowadzić do obniżania samooceny pracowników zawodów pomocowych, a przez to negatywnie wpływać na podejmowaną przez nich aktywność zawodową.

Wynikające z analizy empirycznej wnioski są zatem istotne i wskazują obszary, w zakresie których niezbędne jest prowadzenie działań o charakterze wzmacniającym kompetencje społeczne i samoocenę pracowników zawodów pomocowych, a przez to niejako mających wpływ na ich postawy wobec wprowadzania zmian w zakresie oferowanych usług społecznych i funkcjonowania instytucji udzielających tych świadczeń.

Przeprowadzone badania pozwalają na sformułowanie rekomendacji praktycznych dotyczących działalności zawodowej pracowników zawodów pomocowych i ich roli zarówno w procesie przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS oraz samego funkcjonowania zawodowego pracowników w ramach CUS.

1. Ze względu na założenia funkcjonowania CUS, proces kierowania tego typu jednostką wymaga wprowadzenia zmian w zakresie funkcjonowania zawodowego pracowników pełniących funkcje kierownicze w porównaniu do pełnionych przez nich obowiązków w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej. Dyrektorzy CUS powinni zostać liderami wprowadzania zmian w swoich instytucjach, tym samym wspierając pozostałych współpracowników, a także aktywizując ich do poszukiwania nowych rozwiązań w zakresie nawiązywania współpracy z sektorem pozarządowym czy społecznością lokalną. Proces zmiany funkcjonowania kadry kierowniczej wymaga zwiększenia dostępności do szkoleń, podczas których mogliby oni rozwijać kompetencje społeczne, a także ćwiczyć techniki coachingowe.
2. Dyrektorzy CUS powinni zwrócić uwagę na problemy pracowników, które ograniczają ich wydolność i efektywność. Dzięki znajomości trudności w codziennej pracy swoich podwładnych dyrektorzy CUS powinni wprowadzić w instytucji mechanizmy zapobiegające, a także aktywnie wspierać współpracowników podczas rozwiązywania problemów zawodowych. Niezwykle istotne jest przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu, które, jeśli wystąpi u większej grupy pracowników, może nawet doprowadzić do sparaliżowania prawidłowego funkcjonowania instytucji. Jednym z możliwych rozwiązań pozwalających na przeciwdziałanie procesowi wypalenia zawodowego jest dostęp do superwizji. Dzięki temu pracownicy pomocowi zagrożeni wypaleniem razem z superwizorem mogliby przeanalizować trudne doświadczenia pracownika pomocowego podczas świadczenia usług beneficjentom, a tego rodzaju wsparcie byłoby jednym z elementów szeroko pojętego dbania o zdrowie psychiczne pracowników pomocowych.
3. W celu zwiększenia efektywności i skuteczności działań pomocowych oferowanych przez pracowników instytucji w ramach funkcjonowania CUS należy rozwinąć ofertę

szkoleniową skierowaną do pracowników zawodów pomocowych. Udział w warsztatach i wykładach wpisuje się w misję ciągłego podnoszenia kwalifikacji pracowników zawodów pomocowych, realizowanej celem udzielenia możliwie najbardziej adekwatnej pomocy beneficjentom. Oferowane kursy i szkolenia powinny być nastawione na podnoszenie wśród uczestników kompetencji miękkich, niezbędnych w pracy z klientem. Niezwykle ważne jest również prowadzenie szkoleń w zakresie zarządzania usługami, jako że w ramach działalności CUS beneficjenci mają otrzymywać usługi oferowane przez różne sektory, skuteczne budowanie sieci współpracy międzysektorowej w zakresie zarządzania usługami jest elementem warunkującym zgodne z założeniami ustawodawcy funkcjonowanie CUS. W związku z niechęcią pracowników pomocowych wobec szkoleń należy zmodyfikować ich formę, tak aby stała się bardziej atrakcyjna dla uczestników i lepiej odpowiadała ich potrzebom. Przez to istotnym wydaje się przeprowadzenie badania wśród pracowników zawodów pomocowych, które pozwoliłoby określić jakich form wsparcia sami pracownicy potrzebują najbardziej.

4. Poza przygotowaniem kadry do pełnienia obowiązków w ramach CUS za pośrednictwem rozbudowanej oferty szkoleniowej istotne jest również zwiększenie wiedzy pracowników zawodów pomocowych o zaletach funkcjonowania zawodowego w ramach CUS (umożliwienie udzielania beneficjentom kompleksowego wsparcia), a także zapewnienie pracowników o ich stabilności zatrudnieniowej i finansowej, pomimo procesu przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, w których dotychczas byli zatrudnieni, w CUS. Niepewność w zakresie nowych obowiązków służbowych, a także obawa o niekorzystną wysokość pensji może powodować opór pracowników zawodów pomocowych wobec wprowadzania zmian. Korzystne byłoby w tym zakresie wprowadzenie również instrumentów motywacyjnych, które mogłyby zmobilizować pracowników do podejmowania wyzwań jakie pociąga za sobą zmiana jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS. Istotnym wydaje się zatem nie tylko zapewnienie środków na funkcjonowanie CUS, po zakończeniu jego finansowania z projektów, ale również zwiększenie wynagrodzeń samych pracowników zawodów pomocowych zatrudnionych w CUS, co mogłoby przyczynić się do zwiększenia ich motywacji do pełnienia swoich obowiązków służbowych w ramach CUS.

Pomimo, w mojej ocenie, korzystnego procesu reformy pomocy społecznej, polegającego między innymi na deinstytucjonalizacji jednostek świadczących usługi

społeczne, promowaniu aktywizacji i reintegracji społecznej zamiast ciągłego rozbudowywania systemu świadczeń pieniężnych, rozwijania sieci wsparcia lokalnego dzięki wykorzystaniu zasobów własnych społeczności lokalnej czy integracji samych usług społecznych poprzez ułatwienie dostępu do nich, CUS jako jednostka, która poprzez założenia ustawodawcy jest odzwierciedleniem powyższych reform, nie powinna być wprowadzana w sposób obligatoryjny. Przymusowe narzucenie przekształcania jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w CUS mogłoby się wiązać z dużym oporem przed wprowadzeniem zmiany prezentowanym przez pracowników zatrudnionych w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, przez co pomimo przekształcenia, CUS mógłby stać się jednostką o jedynie pozornym działaniu. Czynnikiem warunkującym prawidłowe funkcjonowanie CUS jest zrozumienie istoty nowo powołanej instytucji przez pracowników zawodów pomocowych, a także ich motywacja do wprowadzenia zmian w swojej codziennej działalności, celem adekwatniejszego realizowania swoich zadań i celów w ramach CUS. Wyniki przeprowadzonego przeze mnie badania wskazują, że konieczne jest zintensyfikowanie działań zwiększających wiedzę o możliwościach funkcjonowania zawodowego jakie daje CUS wśród pracowników zawodów pomocowych, a także aktywności mających na celu podniesienie kompetencji społecznych, gotowości do zmian i poziomu samooceny wśród pracowników przy równoczesnej walce z wypaleniem zawodowym w tej grupie pracowniczej. Ograniczeniem prowadzonego przeze mnie badania jest wielkość grupy badanej, która nie pozwala na wnioskowanie dotyczącego poziomu wiedzy, nastawienia emocjonalnego czy przekonań pracowników zawodów pomocowych w kontekście ogółu pracowników zawodów pomocowych zatrudnionych w Polsce. Przeprowadzenie powyższej analizy empirycznej, na większej grupie badanej, mogłoby przyczynić się do wskazania problemów występujących u pracowników zawodów pomocowych, których rozwiązanie jest kluczowe zarówno dla prawidłowego funkcjonowania CUS jak i poprawy systemu usług społecznych w Polsce.

BIBLIOGRAFIA

1. Adams, G. R., Ryan, B. A., Ketsetzis, M., Keating, L., (2000). *Rule compliance and peer sociability: A study of family process, school-focused parent–child interactions, and children's classroom behavior*. Journal of Family Psychology, 14(2):237-50.
2. Argyle, M. (2002). *Psychologia stosunków międzyludzkich*. Warszawa: PWN.
3. Aronson, E., Wilson, T., Akert, R., (1997). *Psychologia społeczna*. Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka.
4. Aronson, E., (2006). *Człowiek istota społeczna. Wybór tekstów*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
5. Aronson, E., (2009), *Człowiek – istota społeczna*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
6. Bandach, M., (2013). *Trening umiejętności społecznych jako forma podnoszenia kompetencji społecznych*. Economics and Management. 2013; 4: 82-95.
7. Barłów, M., & Stradomska, M. (2017). *Samooocena i inteligencja emocjonalna jako indywidualne predykatory postaw względem bezpłodności własnej oraz partnera, a także wobec metody in vitro*. Kwartalnik Naukowy Fides et Ratio, 29(1), 234-245.
8. Bauman, Z., (2012). *Straty uboczne. Nierówności społeczne w epoce globalizacji*. Kraków: Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego.
9. Baumeister, R.F., Campbell, J.D., Krueger, J.I., Vohs, K.D. (2003). *Does high selfesteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier lifestyles?* Psychological Science in the Public Interest, 4(1), 1–44.
10. Baumeister, R. F., Smart, L., Boden, J. M., (1996) *Relation of threatened egotism to violence and aggression: the dark side of high self-esteem*. Psychological review, 103(1):5-33.
11. Bazuń, D., Frątczak-Müller, J., Jaskulska, M., Kwiatkowski, M., Mielczarek-Żejmo, A., (2020). *Diagnoza potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych*. Warszawa: Kancelaria Prezydenta RP.
12. Benish-Weisman, M., (2015). *The interplay between values and aggression in adolescence: A longitudinal study*. Developmental Psychology, 51(5), 677–687.
13. Benish-Weisman, M., Oreg, S., Berson, Y., (2022). *The Contribution of Peer Values to Children's Values and Behavior*, Personality & social psychology bulletin, 48(6), 844-864.

14. Bera, R., (2008). *Aksjologiczny sens pracy a poczucie jakości życia młodych emigrantów polskich*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
15. Bochner, G., Wańke, M., (2004). *Postawy i zmiana postaw*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
16. Borkowska, A., Czerw, A., (2013). *Zróżnicowane systemy wartości pracowników w różnych typach zawodów*. Warszawa: Zarządzanie Zasobami Ludzkimi.
17. Borkowski, J., (2003). *Podstawy psychologii społecznej*. Warszawa: Dom Wyd. Elipsa.
18. Boryczko, M., (2014). *Strukturalna praca socjalna. Teoria, ideologia i praktyka kanadyjskiej pracy socjalnej*. Praca socjalna, 29, nr.6, 3-23.
19. Branden, N., (1995). *Six Pillars of Self-Esteem: The Definitive Work on Self-Esteem by the Leading Pioneer in the Field*. Nowy Jork: Random House USA Inc.
20. Brenk, M., (2007). *Praca socjalna w pedagogice społecznej Heleny Radlińskiej. Zarys tematu*. W: Jamrożek W., Ratajczak K., Żołędź-Strzelczyk D., *Ad novum fructum. Z okazji jubileuszu poznańskich historyków wychowania* (s. 85-94). Poznań: Wydawnictwo Poznańskie.
21. Brown, J.D., Dutton, K.A., Cook, K.E., (2001). *From the top down: Self-esteem and self-evaluation*. Cognition and Emotion, 15(5), 615–631.
22. Brzezińska, E., Paszkowska-Rogacz, A. (2000). *Kształtowanie relacji pracowniczych*. Łódź: Polsko-Amerykańskie Centrum Zarządzania.
23. Budnik, M., (2020). *Struktura sektora pomocy społecznej w koncepcji centrum usług społecznych*. Rozprawy Społeczne/Social Dissertations, 14(2), 27-43.
24. Bujnowska, A., (2009). *Uwarunkowania postaw studentów pedagogiki wobec osób niepełnosprawnych*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
25. Bushman, B. J., Bonacci, A. J., van Dijk, M., Baumeister, R. F., (2003). *Narcissism, sexual refusal, and aggression: testing a narcissistic reactance model of sexual coercion*. Journal of personality and social psychology, 84(5):1027-40.
26. Butrym, Z., (1998). *Istota pracy socjalnej*. Zeszyty Pracy Socjalnej. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Nr 3.
27. Campbell, W. K., Rudich, E. A., Sedikides, C., (2002). *Narcissism, Self-Esteem, and the Positivity of Self-Views: Two Portraits of Self-Love*. Personality and Social Psychology Bulletin, 28(3):358-368.
28. Chlewiński, Z., (1987). *Postawy a cechy osobowości*. Lublin: Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego.

29. Chodkowska, M., (1993) *Kobieta niepełnosprawna. Socjopedagogiczne problemy postaw*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
30. Chodkowska, M., Kazanowski, Z., (2017). *Zasoby podmiotowe pracowników socjalnych i osób bezrobotnych objętych pomocą społeczną*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
31. Ciczkowska-Giedziun, M., (2011). *Praca socjalna z rodziną oparta na zasobach*. W: Kotlarska-Michalska A., *Dysfunkcje rodziny*, Poznań 2011 (Roczniki Socjologii Rodziny, t. 21), s. 216-217.
32. Ciczkowski, W. (1999). *Projekt socjalny w środowisku lokalnym. Założenia teoretyczno-metodologiczne*. W: Ciczkowski, W. (red.), *Bezpieczeństwo człowieka w środowisku lokalnym* (s. 298–299). Olsztyn: Wydawnictwo UWM.
33. Ciecuch, J., Zaleski, Z., (2011). *Polska adaptacja Portretowego Kwestionariusza Wartości Shaloma Schwartza*. „Czasopismo Psychologiczne”, Tom 17, Nr 2.
34. Colman, A., (2009), *Słownik psychologii*, Warszawa; Wydawnictwo Naukowe PWN.
35. Coopersmith, S., (1967). *The antecedents of self-esteem*. San Francisco: W.H. Freeman, Co.
36. Coppola, A., Verneau, F., Caracciolo, F. and Panico, T., (2017), *Personal values and prosocial behaviour: The role of socio-economic context in fair trade consumption*. British Food Journal, Vol. 119 No. 9, pp. 1969-1982.
37. Crisp, R.J., Turner, R.N., (2009). *Psychologia społeczna*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
38. Crocker, J., Park, L.E., (2004). *The costly pursuit of self-esteem*. Psychological Bulletin. 130(3), 392–414.
39. Czajka, Z., (2019). *Kompetencje pracowników pomocy społecznej w świetle świadczonych usług*. Polityka Społeczna, 46(1 (538)), 18-24.
40. Czechowska-Bieluga, M., Kanios, A., Sarzyńska, E., (2009): *Profile kompetencji społecznych osób pracujących i bezrobotnych*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
41. Czechowska-Bieluga, M., (2013). *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjopedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
42. Czechowska-Bieluga, M., (2017). *Gotowość do zmian życiowych – propozycja warsztatu metodologicznego*. Edukacja – Technika – Informatyka, 8, 1, 157-162.

43. Czechowska-Bieluga, M., (2018). *Inicjowanie zmian w diadzie pracownik socjalny–klient*. Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio J–Paedagogia-Psychologia, 30(4), 75.
44. Czechowska-Bieluga, M., (2021). *Motywacja osiągnąć a gotowość do zmiany pracowników socjalnych*. Praca socjalna, 36 (3).
45. Czekaj, K., Zawartka, M. (2010). *Potrzebne i niechciane obszary pracy socjalnej w polskim systemie pomocy społecznej. Nowe obszary w diagnozowaniu problemów społecznych w pomocy społecznej*. W: A. Kanios, M. Czechowska-Bieluga (red.), *Praca socjalna. Kształcenie – Działanie – Konteksty* (s. 255–282). Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
46. Czekaj, K., Zawartka-Czekaj, M., (2015). *Problemy społeczne, mapy badawcze, planowanie społeczne – perspektywa smart city*. Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach. 243, 34-49
47. Czekaj, K., Cywiński, Ł., (2020). *The influence of Covid-19 on Polish Social Workers and Their Relations with the Local Community*. Pedagogika społeczna, nr 4 (78), 103-117.
48. Diener, E, Diener, M., (1995). *Cross-cultural correlates of life satisfaction and self-esteem*. Journal of personality and social psychology, 68(4):653-63.
49. Douglas S., (2006). *K-means clustering: a half-century synthesis*. The British journal of mathematical and statistical psychology. 59(Pt 1):1-34
50. Dryburgh, N. S., Khullar, T. H., Sandre, A., Persram, R. J., Bukowski, W. M., & Dirks, M. A. (2020). *Evidence base update for measures of social skills and social competence in clinical samples of youth*. Journal of Clinical Child & Adolescent Psychology, 49(5), 573-594.
51. Dryżałowska, K., (1990). *Postawy społeczne młodzieży niesłyszącej*, Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne.
52. DuBois, B., Miley, K.K., (1996). *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*. Tłum. K. Czekaj, BPS, Warszawa: Wyd. Interart.
53. Duranowski, W., (2013). *Podejście oparte na empowermentie w pracy socjalnej*. Empowerment o polityce aktywnej integracji, 1/2013, 29-46.
54. Duxbury, L., Bennell, C., Halinski, M., & Murphy, S. (2018). *Change or be changed: Diagnosing the readiness to change in the Canadian police sector*. The Police Journal, 91(4), 316-338.

55. Fila-Jankowska, A., (2009). *Samoocena autentyczna. Co ukrywamy sami przed sobą*. Warszawa: Academica SWPS.
56. Flaszyńska, E., (2017). *Postawy pracowników ośrodka pomocy społecznej wyznacznikiem skłonności do innowacyjnych zmian w pracy socjalnej*. Praca socjalna 2, s. 123-137.
57. Fong, J. H., Wang, T. Y., (2023). *Personal values and people's attitudes toward older adults*, PLoS One, 18(8).
58. Foxall, G.R., Goldsmith, R.E., (1998). *Psychologia konsumenta dla menedżera marketingu*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
59. Francuz, P., Mackiewicz, R., (2007). *Liczby nie wiedzą, skąd pochodzą: przewodnik po metodologii i statystyce: nie tylko dla psychologów*. Lublin: Wydawnictwo KUL.
60. Franken, R.E., (2006). *Psychologia motywacji*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
61. Frysztacki, K., (2019). *Wokół pracy socjalnej. Od koncepcji i teorii do kontekstów empiryczno-aplikacyjnych*. Kraków; Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
62. Gajda, J., (1997). *Wartości w życiu człowieka – prawda, miłość, samotność*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
63. Gajewski, S. (1994). *Zachowanie się konsumenta a współczesny marketing*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
64. Gierek, P., (2016). *O zawodzie pracownika socjalnego, kształceniu i motywach jego wyboru – komentarz z badań*. „Praca Socjalna”, nr 2, s.102-117.
65. Gindrich P., (2017). *Samoocena gimnazjalistów a ich poczucie kontroli w sytuacji odniesienia sukcesu – znacznie płci, trudności w uczeniu się oraz zaburzeń towarzyszących*. W: M. Humeniuk, I. Paszenda, W. Żłobicki (red.), *Sukces jako zjawisko edukacyjne*, 2017, 2: 174-194.
66. Goldberg, G., Middleman, R., (1989). *The Structural Approach to Direct Practice in Social Work*. Nowy Jork: Columbia University Press.
67. Granosik, M., (2006). *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*. Katowice: Wyd. Śląsk.
68. Greenberg, J., Pyszczynski, T., Solomon, S., (1986). *The causes and consequences of a need for self-esteem: A terror management theory*. W: R.F. Baumeister (red.), *Public self and private self* (s. 189–212). Nowy Jork: Springer-Verlag.
69. Greenspan S., (1981). *Defining childhood social competence: a proposed working model*. W: Keogh B.K. (red.). *Advances in special education*. JAI Press, Greenwich 1981; 3: 1–39.

70. Grewiński, M., (2013). *Usługi społeczne i socjalne jako wspólny obszar polityki i ekonomii społecznej*. *Ekonomia Społeczna*, 3/2018, 24-39.
71. Grewiński, M., (2021). *Usługi społeczne we współczesnej polityce społecznej*. Warszawa: Elipsa Dom Wydawniczy.
72. Grewiński, M., Lizut J., (2013). *Pomoc społeczna jako realizator efektywnych usług socjalnych*, Toruń: ROPS w Toruniu.
73. Grudziewska, E., (2015). *Kompetencje społeczne a funkcjonowanie profesjonalne pracowników socjalnych w pracy z osobami zagrożonymi marginalizacją i wykluczeniem społecznym*. *Niepełnosprawność. Dyskursy pedagogiki specjalnej*, 18, 51-60.
74. Grzegołowska-Klarkowska, H., (2001). *Samoobrona przez samooszukiwanie się*. W: M. Kofta, T. Szustrowa (red.), *Złudzenia, które pozwalają żyć* (s. 257-288). Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
75. Grzybek, G., (2007). *Etyczne podstawy pracy socjalnej*. Bielsko-Biała: Wydawnictwo ATH.
76. Halamandaris, K. F., Power, K. G., (1997). *Individual differences, dysfunctional attitudes, and social support: A study of the psychosocial adjustment to university life of home students*. *Personality and Individual Differences*, 22(1), 93-104.
77. Harrison, R., Chauhan, A., Le-Dao, H., Minbashian, A., Walpola, R., Fischer, S., Schwarz, G., (2022). *Achieving change readiness for health service innovations*, *Nursing Forum*, 57(4), 603-607.
78. Hueso, J. A., Jaén, I., & Liñán, F. (2020). *From personal values to entrepreneurial intention: a systematic literature review*. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 27(1), 205-230.
79. Huflejt-Łukasik, M., (2010). *Ja i procesy samoregulacji. Różnice między zdrowiem a zaburzeniami psychicznymi*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
80. Isterewicz, I., (1978). *Psychospołeczne mechanizmy kształtowania postaw*. *Rocznik Naukowo-Dydaktyczny. Prace Pedagogiczne*, 63(2), 7-18.
81. Jakimiuk, B., (2018). *Kompetencje społeczne i ich znaczenie przy realizacji kariery zawodowej*. *Edukacja Zawodowa i Ustawiczna. Polsko-Ukraiński Rocznik Naukowy*, nr 3/2018, s. 205-220.
82. Janoś-Kresło M., (2002). *Usługi społeczne w procesie przemian systemowych w Polsce*, Warszawa: SGH, Monografie i Opracowania nr 512.

83. Johnson, E.J., Huggins, C.L. (2019) *History of the Social Casework Method. W: Social Casework Methodology: A Skills Handbook for the Caribbean Human Services Worker*. Springer Briefs in Social Work. Springer, Cham.
84. Jones, D. E., Greenberg, M., & Crowley, M., (2015). *Early social-emotional functioning and public health: The relationship between kindergarten social competence and future wellness*. American journal of public health, 105(11), 2283-2290.
85. Józwiak, S., Klimowicz, I., (2020). *Centrum Usług Społecznych jako odpowiedź na wyzwania i problemy społeczne samorządów województwa zachodniopomorskiego*. Edukacja humanistyczna nr 1 (42), s.35-58.
86. Kadela, K., Kowalczyk, J., (2014). *Standardy pracy socjalnej. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*. Warszawa: Wrzos.
87. Kamińska-Juckiewicz M., (2011). *Rekonstrukcja koncepcji sił ludzkich we współczesnej wizji kapitału społecznego*. Edukacja Dorosłych, 1(64), 43-52.
88. Kamiński, A., (1974). *Funkcje pedagogiki społecznej*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
89. Kamiński, T., (2000). *Praca socjalna jako działalność zawodowa*. Seminare, 2000, 16.
90. Kanios, A., (2008). *Kompetencje społeczne studentów do pracy w wolontariacie*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
91. Kanios, A., (2012). Wokół profesjonalizmu pracowników socjalnych, „Praca Socjalna”, nr 3.
92. Kanios A., (2012b) *The Attitudes of Employees in the Public and Non-Governmental Sector Towards Local Partnership Supporting the Labour Market*, Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
93. Kanios, A., (2014). *Praca socjalna - zagadnienia teoretyczne i metodyczne*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
94. Kanios, A., (2017). *Postawy wobec pracy pracowników socjalnych a ich sytuacja zawodowa*, Lublin: Wyd. UMCS.
95. Kanios A., (2017b). *Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych – wybrane konteksty*. Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio J – Paedagogia-Psychologia 30,3.
96. Kanios, A., (2019). *Metoda organizowania społeczności lokalnej.*, dostępne online: <https://liderzykooperacji.pl/wp-content/uploads/2019/07/Metoda-%C5%9Brodowiskowa-A.Kanios.pdf> (dostęp z dnia 30.10.2023r.)

97. Kantowicz, E., (2001). *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego.
98. Kantowicz, E., (2002). *Kompetencje profesjonalne pracowników socjalnych a zakres i efektywność działań pomocowych*, [w:] K. Frysztański (red.), *Wartości i normy społeczne – wokół uwarunkowań i czynników pracy socjalnej*, „Zeszyty Pracy Socjalnej”, nr 6
99. Kantowicz E., (2012). *Pedagogika w pracy socjalnej*, Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego.
100. Kantowicz E., (2014). *Praca socjalna z rodziną ryzyka*, W: M. Ruszkowska, M. Winiarski (red.), *Praca socjalna z dziećmi, młodzieżą i rodziną*, Warszawa: CRZL.
101. Kawula S. (1997), *Spirala życzliwości. Od wsparcia do samorozwoju*. W: E. Kantowicz (red.) *Wsparcie społeczne w różnych układach ludzkiego życia*, Olsztyn: Wydawnictwo Glob.
102. Kazanowski Z., (2011). *Przemiany pokoleniowe postaw wobec osób upośledzonych umysłowo*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
103. Kebede, S., Wang, A., (2022). *Organizational Justice and Employee Readiness for Change: The Mediating Role of Perceived Organizational Support*, *Frontiers in psychology*, 13.
104. Kirenko, J., (1998). *Psychospołeczne determinanty funkcjonowania seksualnego osób z uszkodzeniem rdzenia kręgowego*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
105. Kirenko, J., Sarzyńska, E., (2010). *Bezrobocie, niepełnosprawność, potrzeby*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
106. Knafo, A., Roccas, S., & Sagiv, L., (2011). *The value of values in cross cultural research: A special issue in honor of Shalom Schwartz*. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 42(2), 178-185.
107. Knopp, K., (2013). *Kompetencje społeczne – pomiar i aplikacja praktyczna*. Ośrodek Rozwoju Edukacji. 2013.
108. Kofta, M., Doliński, D., (2000). *Poznawcze podejście do osobowości*. W: J. Strelau (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki. Psychologia ogólna* (tom 2, s. 561– 600). Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
109. *Komunikat Komisji dla Parlamentu Europejskiego, Rady Europejskiego Komitetu Społecznego i Komitetu Regionów: dokument uzupełniający do komunikatu dotyczącego jednolitego rynku na miarę Europy XXI w. „Usługi świadczone w interesie ogólnym, w tym usługi socjalne świadczone w interesie ogólnym: nowe*

- zobowiązanie europejskie, KOM(2007) 725. (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52007DC0725&from=pl>, dostęp z dnia 15.12.2020 r).
110. Konarski, S., (2008). *Kompetencje społeczno-psychologiczne ekonomistów i menedżerów Teoria – badania – edukacja*. Warszawa: SGH.
111. Kornaszewska-Polak, M., (2014). *Kompetencje społeczne i lęk w relacjach interpersonalnych*. Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas. Pedagogika. Nr 9, 147-158.
112. Korzynski, P., Kozminski, A. K., Baczynska, A., & Haenlein, M. (2021). *Bounded leadership: An empirical study of leadership competencies, constraints, and effectiveness*. European Management Journal, 39(2), 226-235.
113. Kosiba, G., Gacek, M., Bogacz-Walancik, A., Wójtowicz, A., (2019). *Gotowość do zmiany a satysfakcja z życia studentów kierunków nauczycielskich*. Forum Oświatowe 31, 1(61), 61-75.
114. Kosiński, S., (1989). *Socjologia ogólna. Zagadnienia podstawowe*, Warszawa: Polskie Wydawnictwo Naukowe.
115. Kossewska J., (2000) *Uwarunkowania postaw. Nauczyciele i inne grupy zawodowe wobec integracji szkolnej dzieci niepełnosprawnych*, Olsztyn: Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej.
116. Kościuch, J., (1983). *Kwestionariusz Wartości Milтона Rokeacha*. Studia Philosophiae Christianae, 19, 224-231.
117. Kotarbiński, T., (1961). *Elementy teorii poznania, logiki formalnej, metodologii nauk*. Wrocław 1961.
118. Kotlarska-Michalska, A., (2011). *Spoleczne role kobiet*. Edukacja Humanistyczna nr 1 (24), 25-35.
119. Kowalczyk, B., Kowalczyk, J., Karczewska, A., (2014). *Pracownik socjalny w perspektywie zarządzającego procesem zmiany*. Warszawa: CRZL.
120. Krajewska, A., (2015). *Kompetencje personalne i społeczne*. Wydawnictwo Ekonomik, Warszawa 2015, s. 9, -11, 87.
121. Kriegel, R., Brandt, D. (1996). *Sacred Cows Make the Best Burgers*. Nowy Jork: Warner Books.
122. Kromolicka, B., (2001). *Działalność Koła Wolontariatu Studenckiego na rzecz dzieci potrzebujących pomocy*. W : *W służbie dziecku*, red. J. Wilk, t. III, Lublin: Poligrafia Inspektoratu Towarzystwa Salezjańskiego 2001, s. 161-168.

123. Kromolicka, B., (2021) *Powszechność wsparcia i opieki zadaniem oraz wyzwaniem dla centrum usług społecznych*. Problemy Opiekuńczo-Wychowawcze, 5, 38-49.
124. Kromolicka, B., (2022) *Niestandardowe formy wsparcia rodziny dysfunkcyjnej*. Roczniki Pedagogiczne, 14, 4, 65-72.
125. Kromolicka, B., (2023) *Wsparcie rodziny w centrum usług społecznych – propozycje działań*. Polityka Społeczna, 595-596 (11-12), 8-14.
126. Kromolicka, B., (2023b) *Potencjał zmiany w lokalnej polityce społecznej z perspektywy organizatorów społeczności lokalnych*, W: M. Rymsza, A. Karwacki (2023) (red.) *Centra usług społecznych. Potencjał intencjonalnie wywołanej zmiany w lokalnej polityce społecznej w Polsce*. Narodowa Rada Społeczna, Warszawa: Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej.
127. Krzyszkowski, J., (2015). *Wzrost znaczenia usług społecznych w czasach wyzwania demograficznego*. Acta Universitatis Lodzensis. Folia Oeconomica, 2(213), 9-24.
128. Książd-Gołębiowska, N., Oleś, M., (2019). *Poczucie własnej skuteczności i subiektywna jakość życia u chłopców z ADHD w wieku wczesnoszkolnym*. Polskie Forum Psychologiczne, XXIV, 2, 225-240.
129. Kuper, B. O. (2010). *Przyszłość służb społecznych w Europie*. W: A. Brandstätter, P. Herrmann, C. O'Connell (red.), *Definiowanie usług socjalnych w kontekście europejskim – od ogółu do szczegółu*. Warszawa: WSP TWP.
130. Kwiatkowski, S.T., (2018a), *Czynniki warunkujące radzenie sobie nauczycieli szkół podstawowych z wyzwaniami zawodowymi – relacja z badań*, Edukacja Ustawiczna Dorosłych, nr 4(103).
131. Kwiatkowski, S.T., (2018b). *Stopień awansu zawodowego nauczycieli szkół podstawowych a poziom ich inteligencji emocjonalnej i kompetencji społecznych*, Studia z Teorii Wychowania, nr 3(24).
132. Lachowicz-Tabaczek, K., Śniecińska, J., (2008). *Intrapsychiczne źródła samooceny: znaczenie emocji, temperamentu i poczucia zdolności do działania*. Czasopismo Psychologiczne, 14, 2, 229-246.
133. Larkowa, H., (1970). *Postawy otoczenia wobec inwalidów*, Warszawa: Państwowy Zakład Wydawnictw Lekarskich.
134. Leary, M.R., (1999). *Making sense of self-esteem*. Current Directions in Psychological Science, 8(1), 32–35

135. Lepalczyk, I., Marynowicz-Hetka, E. (1985). *Wzmacnianie sił społecznych środowiska lokalnego*. W: A. Radzewicz-Winnicki (red.), *Pedagogika societatis. Przedmiot, zadania a współczesność* (s. 40–56). Katowice: Wydawnictwo UŚ.
136. Leśniewska, G., (2016). *Gotowość do zmiany nauczycieli szansą edukacji XXI wieku*. Studia i Prace WNEIZ US, 46/1, 39-49.
137. Liberska, H., (2017). *"Klasyczne" i współczesne podejścia do wartości w psychologii*. W: *Tradycja a nowoczesność. Wartości współczesnego człowieka - przedmiot, źródła, obszary i konflikty*, red. Hanna Liberska, Alicja Malina, Dorota Suwalska-Barancewicz. Bydgoszcz 2017, s. 20-32.
138. Lissak, R. S., (1989). *Pluralism and Progressives. Hull House and the New Immigrants, 1890-1919*. Chicago; The University of Chicago Press.
139. Łaguna, M., Lachowicz-Tabaczek, K., Dzwonkowska, I., (2007). *Skala samooceny SES Morrisa Rosenberga – polska adaptacja metody*. Psychologia Społeczna, 02(04) 164-176.
140. Łobocki M., (1999) *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, Kraków: Wyd. Impuls.
141. Łobocki, M., (2000). *Metody i techniki badań pedagogicznych*, Kraków: Wydawnictwo Impuls.
142. Maio, G. R., (2010). *Mental representations of social values*. Advances in Experimental Social Psychology, 42, 1-43.
143. Majcherczyk, M., (2016). *Rzeczywistość VUCA z perspektywy działań personalnych*. Personel i Zarządzanie, nr 3, 44-47.
144. Mann, M., Hosman, C.M.H., Schaalma, H.P., de Vries, N.K. (2004). *Self-esteem in a broad-spectrum approach for mental health promotion*. Health Education Research. 19(4):357-72.
145. Marek, T., Noworol ,C. (1987). *Zarys analizy skupień*, W: J. Brzeziński (red.), *Wielozmiennowe modele statystyczne w badaniach psychologicznych*. Warszawa - Poznań: Państwowe Wydawnictwo Nauk
146. Marody, M., (1976). *Sens teoretyczny a sens empiryczny pojęcia postawy. Analiza metodologiczna zasad doboru wskaźników w badaniach nad postawami*, Warszawa: Polskie Wydawnictwo Naukowe.
147. Martowska, K., (2012). *Istota i uwarunkowania kompetencji społecznych. Psychologiczne uwarunkowania kompetencji społecznych*. Warszawa: Wydawnictwo Liberi Libri, 33-70.

148. Marynowicz-Hetka, E., (2006). *Pedagogika społeczna jako dyscyplina akademicka: stan i perspektywy*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
149. Marzec-Holka, K., (1998), *Pracownicy socjalni i wolontariusze a możliwości reformy pomocy społecznej*, Bydgoszcz: Wyd. WSP.
150. Matczak, A., (2007). *Kwestionariusz Kompetencji Społecznych. Podręcznik*. Warszawa: Wyd. Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego.
151. Matczak, A, Knopp, K., (2013). *Znaczenie inteligencji emocjonalnej w funkcjonowaniu człowieka*. Warszawa: Wydawnictwo Liberi Libri.
152. Matczak, A., Martowska, K. (2013). *Pomiar kompetencji społecznych – prezentacja nowego narzędzia diagnostycznego*. *Psychology of Quality of Life* 12(1):43-56.
153. Mądrzycki T., (1970) *Psychologiczne prawidłowości kształtowania się postaw*, Warszawa: Wyd. Państwowe Zakłady Wydawnictw Szkolnych.
154. Mądrzycki, T., (1977). *Psychologiczne możliwości kształtowania się postaw*, Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne.
155. Mickiewicz, K., Babska, A., Günther-Jabłońska, A., Głogowska, K., (2016). *Wypalenie zawodowe asystentów rodziny a kompetencje społeczne i strategie radzenia sobie ze stresem*. *Praca Socjalna*, 31(2), 165-188.
156. Miemiec, M., (2020). *Centrum Usług Społecznych jako forma organizacyjna administracji świadczącej*. *Acta Universitatis Wratislaviensis. Przegląd Prawa i Administracji* CXX/1, 3978, s.501-514.
157. Mika, S., (1972). *Wstęp do psychologii społecznej*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
158. Mika, S., (1981). *Psychologia społeczna*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
159. Mika, S., (1984). *Psychologia społeczna*, Warszawa: Polskie Wydawnictwo Naukowe.
160. Mika S., (1987) *Psychologia społeczna*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN
161. Miller, W.R., Rollnick, S., (2010). *Wywiad motywujący. Jak przygotować ludzi do zmiany*. Kraków: Wydawnictwo UJ.
162. Moczydłowska, J., (2008). *Zarządzanie kompetencjami zawodowymi a motywowanie pracowników*, Warszawa: Wyd. Difin.

163. Moskowitz, G.B., (2009). *Zrozumieć siebie i innych. Psychologia poznania społecznego*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
164. Newcomb, T., M., (1970). *Psychologia społeczna: studium interakcji ludzkich*, Warszawa: Polskie Wydawnictwo Naukowe.
165. Nęcki, Z., (1998). *Postawa i ich zmiana*. W: W. Szewczuk (red.) *Encyklopedia Psychologii*, Warszawa: Wydawnictwo Fundacja Innowacja
166. Niebrzydowski, L., (1976). *O poznawaniu i ocenianiu samego siebie na przykładzie młodzieży dorastającej*. Warszawa: Nasza Księgarnia.
167. Nocuń, A., Szmagalski, A., (1998). *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*. Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
168. Nowak, S., (1973). *Pojęcie postawy w teoriach i stosowanych badaniach społecznych*. W: S. Nowak (red.) *Teorie postaw*, Warszawa: Polskie Wydawnictwo Naukowe.
169. Obuchowski, K., (1983). *Psychologia dążeń ludzkich*, Warszawa: Polskie Wydawnictwo Naukowe.
170. *Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 października 2009 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o pomocy społecznej* (Dz.U. 2009 nr 175 poz. 1362), <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20091751362> (dostęp z dnia 10.10.2023 r.)
171. Okoń, W., (2004). *Nowy słownik pedagogiczny*, Warszawa: Wydawnictwo „Żak”.
172. Oleszkowicz, A., Gwiżdż, K., (2019). *Formowanie się tożsamości osobistej w okresie stającej się dorosłości, w kontekście poczucia bezpieczeństwa i gotowości do zmian*. Polskie Forum Psychologiczne. Tom 24, nr 2, s. 184-204.
173. Olubiński, A. (2004). *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne*. Toruń: Wydawnictwo Akapit.
174. Ostaszewska, A., (2019). *Feministyczna praca socjalna. Zarys problematyki*. Praca socjalna 31(1), 15-34.
175. Pakuła, M., (2007). *Postawy osób starszych wobec edukacji. Studium teoretyczno-diagnostyczne*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
176. Palka S., (2006) *Metodologia. Badania. Praktyka pedagogiczna*, Gdańsk: Wyd. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

177. Paszkowska-Rogacz, A. (2009). *Doradztwo zawodowe. Wybrane metody badań*, Warszawa: Wyd. Difin.
178. Paszkowska-Rogacz, A. (2020). *Zdolność adaptacji do kariery – wstępna weryfikacja koncepcji i metody pomiaru*. Psychologia Wychowawcza 60(18), 19-43.
179. Peck, H. B., Kaiser, C. A., Zlatchin, P., Scheidlinger, S., Greenwood, E. D., (1954). *The group in education, group work and psychotherapy: Round Table*, 1953. American Journal of Orthopsychiatry, 24(1), 128–152.
180. Pelham, B.W., Swann, W.B., (1989). *From self-conceptions to self-worth: On the sources and structure of global self-esteem*. Journal of Personality and Social Psychology, 57, 672–680.
181. Pérez-Fuentes, M. D. C., Jurado, M. D. M. M., & Gázquez Linares, J. J. (2019). *Explanatory value of general self-efficacy, empathy and emotional intelligence in overall self-esteem of healthcare professionals*. Social work in public health, 34(4), 318-329.
182. Pilch, T., (1977) *Zasady badań pedagogicznych*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
183. Pilch, T. (1995). *Środowisko lokalne – struktura, funkcje, przemiany*. W: T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie* (s. 155–173). Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak.
184. Poprawa, R., (2008). *Samoocena jako miara podmiotowych zasobów radzenia sobie i szczęścia człowieka*. W: I. Heszen, J. Życińska (red.), *Psychologia zdrowia w poszukiwaniu pozytywnych inspiracji*, 103-121. Warszawa: SWPS Academica.
185. Porębiak, M.I., (2005). *Samoocena jawna i utajona: model dwuskładowy*. Nowiny Psychologiczne, 2, 93–105.
186. Prężyna W., (1981) *Funkcja postawy religijnej w osobowości człowieka*, Lublin: Wydawnictwo Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego.
187. Przyborowska, B., Piaszczyńska, M., (2019). *Gotowość uczestników projektu UnI-KoMP-AS do zmian*. Rocznik Andragogiczny, 26, 223-234.
188. Pszczołowski, T., (1978). *Mała encyklopedia prakseologii i teorii organizacji*. Wrocław 1978, s. 289.
189. Pyrczak-Piega, M., (2011). *Związek pomiędzy relacjami rodzinnymi i postawami rodzicielskimi a nabywaniem kompetencji społecznych i umiejętności nawiązywania intymnych związków partnerskich na przykładzie niewidomego*

- młodego mężczyzny i jego pełnosprawnej partnerki. Przepis na rehabilitację*, 237. Gdańsk: Harmonia Universalis.
190. Radlińska, H., (1961). *Pedagogika społeczna*. Wrocław: Zakład Narodowy imienia Ossolińskich.
 191. Rebellow, A. M., & Patra, D. S. (2017). *Influence of Self Esteem in Decision Making Styles of Indian Corporate Executives–Public & Private Sectors*. Journal of Business and Management, 19(11), 28-36.
 192. Reykowski, J., (1966). *Funkcjonowanie osobowości w warunkach stresu psychologicznego*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
 193. Reykowski, J., (1992). *Procesy emocjonalne, motywacja, osobowość*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
 194. Roccas, S., Sagiv, L., (2010). *Personal values and behavior: Taking the cultural context into account*. Social and Personality Psychology Compass, 4(1), 30–41.
 195. Roccas, S., Sagiv, L., Oppenheim, S., Elster, A., Gal, A., (2014). *Integrating content and structure aspects of the self: Traits, values, and self-improvement*. Journal of Personality, 82(2), 144–157.;
 196. Roese, N.J., Olson, J.M. (2007). *Better, stronger, faster: Self-serving judgment, affect regulation, and the optimal vigilance hypothesis*. Perspectives on Psychological Science, 2(2), 124–141.
 197. Rohan, M. J., (2000). *A rose by any name? The values construct*. Personality and Social Psychology Review, 4(3), 255-277.
 198. Rokeach, M., (1968). *Beliefs, attitudes and values: a theory of organization and change*, San Francisco: Jossey-Bass.
 199. Rokeach, M., (1973). *The nature of human values*. Nowy Jork: Free Press.
 200. Rosenberg, M., (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton: Princeton University Press.
 201. Rosenberg, M., (1979). *Conceiving the Self*. Nowy Jork: Basic Books.
 202. M. Rymsza, A. Karwacki (2023) (red.) *Centra usług społecznych. Potencjał intencjonalnie wywołanej zmiany w lokalnej polityce społecznej w Polsce*. Narodowa Rada Społeczna, Warszawa: Kancelaria Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej.
 203. Rymsza, M., (2013). *Praca socjalna – na przecięciu sektorów*. Empowerment o polityce aktywnej integracji, 1/2013, 19-28.

204. Rymsza, M., (2016). *Jaka profesjonalizacja pracy socjalnej w Polsce i jaki rozwój służb społecznych?*, Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje. 35(4) 25-42.
205. Sabaj-Sidur, M., (2018). *Nadzieja na sukces i samoocena młodzieży a spostrzeganie postaw rodziców*. Lublin: Wydawnictwo KUL.
206. Sagiv, L., Roccas, S., Cieciuch, J., Schwartz, S. H., (2017). *Personal values in human life*. Nature Human Behaviour, 1(9), 630-639.
207. Sarzyńska-Mazurek, E., Wosik-Kawala, D., (2020). *Wybrane zasoby osobiste kandydatów przygotowujących się do pracy w zawodach pomocowych*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
208. Schwartz, S. H., (1992). *Universals in the content and structure of values: Theoretical advances and empirical tests in 20 countries*. Advances in experimental social psychology, 25, 1–65.
209. Schwartz, S. H., (1996). *Value priorities and behavior: Applying a theory of integrated value systems*. In C. Seligman, J. M. Olson, & M. P. Zanna (Eds.), The Ontario symposium: The psychology of values (Vol. 8, pp. 1–24). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
210. Schwartz, S. H., (2015). *Basic individual values: Sources and consequences*. In D. Sander and T. Brosch (Eds.), *Handbook of value* (pp. 63-84). Oxford, UK: Oxford University Press.
211. Schwartz, S. H., Cieciuch, J., Vecchione, M., Davidov, E., Fischer, R., Beierlein, C., Konty, M., (2012). *Refining the theory of basic individual values*. Journal of Personality and Social Psychology, 103(4), 663-688,
212. Schwartz, S. H., Cieciuch, J., Vecchione, M., Torres, C., Dirilen-Gumus, O., & Butenko, T., (2016). *Value tradeoffs propel and inhibit behavior: Validating the 19 refined values in four countries*. European Journal of Social Psychology, 47(3), 241-258.
213. Sielatycki, M., (2008). *Kompetencje nauczyciela w Unii Europejskiej*. W: [Krajna A., Ryk L., Sujak-Lesz K. (red.)], *Kształcenie nauczycieli w szkole wyższej: wybrane zagadnienia*. Wrocław: Oficyna Wydawnicza Atut – Wrocławskie Wydawnictwo Oświatowe, Centrum Edukacji Nauczycielskiej Uniwersytetu Wrocławskiego.

214. Siudem, I., Siudem, J. (2017). *Trójskładnikowa teoria postaw jako podstawa planowania działań partyworkerskich*. Serwis Informacyjny Uzależnienia. Warszawa. Krajowe Biuro ds. Przeciwdziałania Narkomanii.
215. Skalik, J., (1996). *Projektowanie organizacji instytucji*. Wrocław 1996.
216. Skidmore, R. A., Thackeray, M. G., (1998) *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, Katowice: Wyd. Śląsk.
217. Smolińska-Theiss, B., (1984) *Sily ludzkie w teorii pedagogiki społecznej*, „Studia pedagogiczne” t. XLVI.
218. Soborski W., (1987) *Postawy, ich badanie i kształtowanie*, Kraków: Wyd. Naukowe WSP. Socjalnych, „Pedagogika rodziny”, Nr 3.
219. Sopuch K., (1994) *Postawy studentów wobec życia i wybór wartości*, Gdańsk: Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego.
220. Spitzberg, B. H., Cupach, W. R. (2002). *Interpersonal skills*. W: H. L. Knapp, J. A. Daly (red.) *Handbook of interpersonal communication* str. 564 – 611.
221. *Standards and Indicators for Cultural Comptenece in Social Work Practice*. National Association of Social Workers. (Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice (socialworkers.org). Dostęp z dnia: 10.10.2023 r.
222. Stanek K.M. (2016). *Wypalenie zawodowe pracowników socjalnych. Stan i uwarunkowania w aspekcie pracy zawodowej*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
223. Stanek, K.M., (2019). *Kompetencje pracowników socjalnych w aspekcie stresu i radzenia sobie ze stresem*. Zeszyty Pracy Socjalnej, 24(3), 209-220.
224. Sternal, E., (2014). *Kompetencje społeczne w obliczu przemian społeczno-gospodarczych*. Przegląd Pedagogiczny. 2, 86-97.
225. Sułek, O. (2020). *Poziom empatii kompetencje społeczne a postawa wobec psów*. Kraków: Repozytorium Uniwersytetu Jagiellońskiego.
226. Szarfenberg, R., (2011). *Standaryzacja usług społecznych*, Warszawa, <http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/Ekspertyza%20Ryszard%20Szarfenberg.pdf>, (dostęp z dnia 18.11.2020 r.)
227. Szarfenberg, R., (2021). *Centra usług społecznych: w kierunku reformy pomocy społecznej*, „Wiadomości społeczne” 2021, Nr 1 (24), s.11-14.
228. Szczukiewicz, P., (2005). *O pomaganiu i psychoterapeutach. Kształtowanie się postaw wobec profesjonalnej pomocy psychologicznej*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.

229. Szewczuk, W., (1985). *Słownik psychologiczny*. Warszawa: Wiedza Powszechna.
230. Szluz, B., (2007). *Wsparcie społeczne rodziny osoby niepełnosprawnej*. Roczniki Teologiczne, T. 54, z. 10.
231. Szluz, B., (2013). *Telepraca - nowoczesna, elastyczna forma zatrudnienia i organizacji pracy. Szansa czy zagrożenie?*. Modern Management Review, Vol. XVIII, 20 (4/2013).
232. Szluz, B., (2014). *Streetworking jako nowa forma interwencji i pracy z osobami wykluczonymi społecznie*. Seminare. Poszukiwania naukowe, (35)(nr 2):101-111.
233. Szluz, B., (2016). *Praca socjalna w starzejącym się społeczeństwie*. Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, Sectio J, Paedagogia-Psychologia, Vol. 29, No 1.
234. Szluz, B., (2017a). *Rodzinny wymiar troski – rola opiekuna osoby z chorobą Alzheimera*. Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, Sectio J, Paedagogia-Psychologia, Vol. XXX, No 4.
235. Szluz, B., (2017b). „*Samoorganizowanie troski*” – opieka nad osobą z chorobą Alzheimera w biografii opiekuna rodzinnego. Zeszyty Pracy Socjalnej, 22/2017, No 3, s. 225-236.
236. Szluz, B., (2019). *Opieka nad osobą z chorobą Parkinsona w percepcji opiekuna rodzinnego*. Roczniki teologiczne, 66/2019, No 1, s. 63-74.
237. Szmagalski, J., (1995) *Metoda grupowa w pracy socjalnej*, W: T. Pilch, J. Lepalczyk (red.), *Pedagogika społeczna*, Warszawa 1995.
238. Szpitalak, M., Polczyk, R. (2015). *Samoocena: geneza, struktura, funkcje i metody pomiaru*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
239. Szulc, M., (1998). *Popularna Encyklopedia Powszechna*, Kraków: Wyd. Pinnex
240. Szyszka, M., Zaborowska, A., (2022). *Specyfika pracy socjalnej w dobie pandemii. Badania jakościowe wśród pracowników pomocy społecznej*. Zeszyty Naukowe KUL 65 (2022), nr 4 (260).
241. Tafarodi, R. W., Milne, A. B., (2002). *Decomposing global self-esteem*. Journal of personality, 70(4), 443-483.
242. Theiss, W. (1996a). *Edukacja środowiskowa. Zarys problematyki*. Problemy Opiekuńczo-Wychowawcze, 10, 3–9.

243. Tomorowicz, A., (2011). *Struktura kompetencji społecznych w ujęciu interakcyjnym*. Via Medica Psychiatria. 2011; 8(3): 91-96.
244. Trawkowska, D., (2006). *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*. Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
245. Trzebiński, J., Zięba, M., (2003). *Nadzieja, strata i rozwój*. Psychologia jakości życia, Tom 2 nr 1, 5-33.
246. Trzebiński, J., Gruszecka, E., (2012). *Siła nadziei podstawowej i poziom samooceny a wrażliwość na pokrzywdzenie: badanie eksperymentalne*. Przegląd psychologiczny, Tom 55, Nr 4, 335-346.
247. Tuerk, C., Anderson, V., Bernier, A., Beauchamp, M. H., (2021). *Social competence in early childhood: An empirical validation of the SOCIAL model*, Journal of neuropsychology, 15(3), 477-499.
248. Turska, E., (2006). *Jednostka w sytuacji zmian organizacyjnych*, [w:] *Współczesna psychologia pracy i organizacji. Wybrane zagadnienia*, red. Z. Ratajczak, A. Bańka, E. Turska, Katowice 2006, s. 157.
249. Ustawa o pomocy społecznej z 12 marca 2004 roku (Dz.U. 2004 nr 64 poz. 593), <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20040640593>, (dostęp z dnia 2.02.2021 r.).
250. *Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez Centrum Usług Społecznych* (Dz.U. 2019 poz. 1818).
251. Uzasadnienie do projektu ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych – druk sejmowy nr 3040.
252. Vecchione, M., Döring, A. K., Alessandri, G., Marsicano, G., & Bardi, A., (2016). *Reciprocal relations across time between basic values and value-expressive behaviors: A longitudinal study among children*. Social Development, 25(3), 528–547.
253. Ward, A. Day, K. Howells, A. Birgden, (2004). *The multifactor offender readiness model*. Aggression and Violent Behavior, 2004, 9 (6), s. 650
254. Warr, P., (2009). *Environmental „Vitamins“, Personal Judgements, Work Values, and Happiness*, W: S.Cartwright, C.L. Cooper, *Organizational Well-Being*, Oxford University Press, s. 57-85.
255. Weissbrot-Koziarska, A. (2016a). *Pedagogika społeczna – praca socjalna – zbiory rozłączne?* W: M. Juzl, E. Jarosz, S. Nieslusanova, D. Markova (red.), *Sociální pedagogika 2016 Budoucnost Evropy; Řešení sociálně kulturních problemu* (s. 564–570). Brno.

256. Weissbrot-Koziarska, A., (2016b). *Asystent osoby starszej. Konieczność kształcenia do nowej specjalności w pracy socjalnej*. Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, Sectio J, Paedagogia-Psychologia, Vol. 29, No 1.
257. Weissbrot-Koziarska, A., (2016c). *Kto obroni najsłabszych czyli bezradność staruszków wobec przemocy*. W: Kapica, M., Olewicz, T. *Aktywność seniora jako wartość podmiotowa*, s. 92-101.
258. Weissbrot-Koziarska, A., (2017a). „*Szkiełko i oko czy czucie i wiara*” – dylematy pracownika socjalnego. Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, Sectio J, Paedagogia-Psychologia, Vol. XXX, 2.
259. Weissbrot-Koziarska, A., (2017b). *W pułapce samotności. Pracownik socjalny wobec wykluczenia samotnych seniorów z lokalnej przestrzeni społecznej*. Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, Sectio J, Paedagogia-Psychologia, Vol. 30, No 4.
260. Weissbrot-Koziarska, A., (2020). *Nie bij, nie krzycz... O przemocy wobec osób starszych – przegląd badań*. Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, Sectio J, Paedagogia-Psychologia, Vol. 30, No 1.
261. Wells, L.E., Marwell, G., (1976). *Self-esteem: Its conceptualization and measurement*. Beverly Hills, CA: Sage.
262. Wierzejska, J., (2017), *Poczucie obciążenia pracą pedagogów funkcjonujących w zawodach pomocowych. Studium empiryczne*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
263. Winiarski M., (2006), *Edukacja środowiskowa – istota, wymiary, aktualne problemy*, W: S. Kawula (red.), *Pedagogika społeczna. Dokonania – aktualności – perspektywy*, Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
264. Winiarski, M. (2017). *W kręgu pedagogiki społecznej studia, szkice, refleksje*. Łódź – Warszawa: Wydawnictwo SAN.
265. Wojciszke, B., (2002). *Człowiek wśród ludzi. Zarys psychologii społecznej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
266. Wojciszke, B., (2006) *Postawy i ich zmiana*. W: J. Strelau (red.) *Psychologia. Podręcznik akademicki. Tom 3. Jednostka w społeczeństwie i elementy psychologii stosowanej*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
267. Wojciszke, B. (2010). *Funkcje samooceny*. W: A. Kolańczyk, B. Wojciszke (red.), *Motywacje umysłu* (s. 111–126). Sopot: Smak Słowa.

268. Wojnarska, A., (2008). *Kompetencje społeczne studentów resocjalizacji*. W: Z. Palak, A. Bujnowska (red.), *Kompetencje pedagoga specjalnego. Aktualne wyzwania teorii i praktyki*, Lublin: Wyd. UMCS.
269. Wojtanowicz, K., (2017). *Środowiskowa praca socjalna na rzecz rozwoju społecznego*. W: *Eliminacja wykluczenia społecznego*, red. M. Duda, K. Kutek-Sładek, Kraków 2017, s. 177–185.
270. Wolska-Prylińska D., (2010) *Projekt socjalny w kształceniu i działaniu społecznym*, Katowice: Wyd. „Śląsk”.
271. Wołk, Z., (2013). *Odpowiedzialność zawodowa pracownika socjalnego nieocenionym składnikiem jego kultury pracy*. Labor et Educatio, (1), 61-74.
272. Wosik-Kawala, D., Zubrzycka-Maciąg, T., (2011). *Kompetencje diagnostyczne i terapeutyczne nauczyciela*, Kraków: Impuls.
273. Wosik-Kawala, D., Zubrzycka-Maciąg, T., (2011). *Znaczenie wartości w wychowaniu*, W: J. Kirenko, D. Wosik-Kawala, T. Zubrzycka-Maciąg (red.) *„Wychowanie wobec wyzwań współczesności”*, Lublin: Wydawnictwo UMCS, s. 29-46.
274. Wroczyński R. (1985), *Pedagogika społeczna*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
275. Wybrańczyk, K., Szromek, A. R., (2018). *Postawy pracownika wobec zmian oraz wybrane koncepcje wprowadzania zmian w postawach pracowniczych*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, Organizacja i Zarządzanie z. 131, 611-622.
276. *Zalecenie 2006/962/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2006 r. w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie*. (Zalecenie 2006/962/WE w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie – OpenLEX). Dostęp z dnia: 10.10.2023 r.
277. Zawisza Małyk, E., (2011). *Kompetencje społeczne gimnazjalistów i ich wychowawcze implikacje*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego, Kraków 2011, s. 24, 25.
278. Zbonikowski, A., (2010). *Społeczne oddziaływania defaworyzujące a poczucie własnej wartości dzieci i młodzieży*. Psychospołeczne uwarunkowania defaworyzacji dzieci i młodzieży. Warszawa: Wydawnictwo Difin.
279. Zbyrad, T., (2014) *Pracownicy socjalni. Od służby człowiekowi ku wypaleniu zawodowemu*, Kraków: Wyd. Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego.

280. Zbyrad, T., (2023). *Centrum usług społecznych szansą na wzmocnienie procesu deinstytucjonalizacji*. Zeszyty Naukowe KUL 66 (2023), nr 2 (262).
281. Zimbardo, P. G., Leippe, M.R., (2004). *Psychologia zmiany postaw i wpływu społecznego*, Warszawa: Wydawnictwo „Zysk i Spółka”.

SPIS TABEL

Tabela 1. Klasyfikacja usług społecznych według typologii ryzyk socjalnych (za: Szarfenberg, 2011, s.16)	33
Tabela 2. Płeć badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej.....	105
Tabela 3. Wiek badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej	105
Tabela 4. Stan cywilny badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej	105
Tabela 5. Liczba posiadanych dzieci przez badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej	106
Tabela 6. Poziom wykształcenia badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej	106
Tabela 7. Miejsce zamieszkania badanych pracowników	106
Tabela 8. Miejsce pracy badanych pracowników.....	107
Tabela 9. Miejsce zatrudnienia badanych pracowników zawodów pomocowych	107
Tabela 10. Stanowisko pracy badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej	108
Tabela 11. Posiadany stopień specjalizacji badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej	108
Tabela 12. Staż pracy ogółem badanych pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej	108
Tabela 13. Przekonania pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych.....	113
Tabela 14. Zachowania badanych pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych	118
Tabela 15. Nastawienie emocjonalne pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych	124
Tabela 16. System wartości badanych pracowników pomocowych	129
Tabela 17. Kompetencje asertywne (skala A kwestionariusza PROKOS).....	132
Tabela 18. Kompetencje kooperacyjne (skala K kwestionariusza PROKOS)	132
Tabela 19. Kompetencje towarzyskie (skala T kwestionariusza PROKOS).....	133
Tabela 20. Zaradność społeczna (skala Z kwestionariusza PROKOS)	133
Tabela 21. Kompetencje społecznikowskie (skala S kwestionariusza PROKOS)	134
Tabela 22. Kompetencje społeczne (wynik łączny w kwestionariuszu PROKOS).....	135
Tabela 23. Skala w zakresie gotowości do zmiany – pomysłowość	136
Tabela 24. Kwestionariusz Gotowości do Zmiany – napęd (pasja)	137
Tabela 25. Kwestionariusz Gotowości do Zmiany – pewność siebie	137
Tabela 26. Kwestionariusz Gotowości do Zmiany – optymizm	138
Tabela 27. Kwestionariusz Gotowości do Zmiany – podejmowanie ryzyka (śmiałość).....	138
Tabela 28. Kwestionariusz Gotowości do Zmiany – zdolność adaptacji	139
Tabela 29. Kwestionariusz Gotowości do Zmiany – tolerancja na niepewność	139
Tabela 30. Samoocena pracowników pomocowych – wyniki testu SES	141
Tabela 31. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich system wartości ostatecznych	145
Tabela 32. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom kompetencji asertywnych (skala A kwestionariusza PROKOS)	149
Tabela 33. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom kompetencji kooperacyjnych (skala K kwestionariusza PROKOS)	150

Tabela 34. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom kompetencji towarzyskich (skala T kwestionariusza PROKOS).....	151
Tabela 35. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom zaradności społecznej (skala Z kwestionariusza PROKOS).....	152
Tabela 36. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom kompetencji społecznikowskich (skala S kwestionariusza PROKOS).....	153
Tabela 37. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom kompetencji (wynik łączny kwestionariusza PROKOS)	154
Tabela 38. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich poziom kompetencji (średnia).....	155
Tabela 39. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: pomysłowość).....	157
Tabela 40. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: napęd (pasja).....	158
Tabela 41. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: pewność siebie)	159
Tabela 42. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: optymizm)	160
Tabela 43. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: podejmowanie ryzyka - śmiałość).....	161
Tabela 44. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: zdolność adaptacji)	162
Tabela 45. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich gotowość do zmian (wymiar gotowości do zmian: Tolerancja na niepewność).....	163
Tabela 46. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a gotowość do zmian (średnia)	165
Tabela 47. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich samoocena w teście SES	166
Tabela 48. Typy postaw pracowników pomocowych wobec procesu przekształcania jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych a ich samoocena (średnia).....	167

SPIS WYKRESÓW

Wykres 1. Klasyfikacja wartości według Milтона Rokeacha (Kościuch, 1983)	73
Wykres 2. Aspekty funkcjonowania człowieka w modelu kompetencji społecznych (Kadela, Kowalczyk, 2014; Kornaszewska-Polak, 2014; Sternal, 2014)	83
Wykres 3. Model analizowanych zależności między zmiennymi	98
Wykres 4. Rozkład średnich wartości wyników poszczególnych komponentów struktury postawy osiąganych przez ankietowanych w zależności od wyróżnionych typów postawy	127

ANEKS – NARZĘDZIA BADAWCZE

Kwestionariusz ankiety do badania postaw pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych (opr. Łukasz Kwiatkowski)

Lp.	Twierdzenia	Odpowiedzi				
		1- Zdecydow anie się zgadzam	2 - Raczej się zgadzam	3- Trudno powiedzieć	4 - Raczej się nie zgadzam	5 – Zdecydowa nie się nie zgadzam
	Komponent poznawczy postaw (przekonania pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych)					
1.	Mam przekonanie, że Centra Usług Społecznych są potrzebne					
2.	Mam przekonanie, że proces przekształcania się jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych został dobrze zaplanowany przez ustawodawcę					
3.	Mam przekonanie że konsolidacja usług w CUS jest dobrym i wykonalnym rozwiązaniem					
4.	Mam przekonanie, że możliwości działania w ramach Centrum Usług Społecznych będą większe niż są obecnie w ramach OPS					
5.	Mam przekonanie, że poziom finansowania Centrów Usług Społecznych będzie wystarczający dla środowisk lokalnych					
6.	Mam przekonanie, że współpraca z sektorem pozarządowym w ramach Centrum Usług Społecznych przyczyni się do efektywniejszego rozwiązywania problemów mieszkańców					
7.	Mam przekonanie, że współpraca z sektorem pozarządowym w ramach Centrum Usług Społecznych zwiększy możliwości działania pracowników Centrum Usług Społecznych					
8.	Mam przekonanie, że świadczenie usług dla całej społeczności lokalnej w ramach Centrum Usług Społecznych jest wykonalne (biorąc pod uwagę zasoby kadrowe, finansowe,					

	organizacyjne)					
9.	Mam przekonanie, że jak największa liczba kategorii beneficjentów powinna być uprawniona do korzystania ze świadczeń Centrów Usług Społecznych					
10.	Mam przekonanie, że zmiany w moich obowiązkach pracy w związku z powstaniem Centrów Usług Społecznych przyczynią się do zwiększenia czasu na pracę socjalną					
11.	Mam przekonanie, że pomimo przekształceń mojego miejsca pracy w Centrum Usług Społecznych nie utracę mojego zatrudnienia					
Komponent behawioralny postaw (zachowania pracowników zawodów wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych)						
1.	Zdobęde/zdobywam więcej informacji na temat funkcjonowania Centrum Usług Społecznych					
2.	Będę się szkolił/ szkolę się na temat funkcjonowania Centrum Usług Społecznych					
3.	Wezmę/biorę czynny udział w procesie przekształcania się jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
4.	Podjęmę/podejmuję współpracę z innymi pracownikami na rzecz powstania Centrów Usług Społecznych					
5.	Podjęmę/podejmuję współpracę z przedstawicielami sektora pozarządowego w ramach działań Centrum Usług Społecznych					
6.	Wprowadzę zmiany do swojej pracy w ramach działań Centrum Usług Społecznych					
7.	Podjęmę/podejmuję pracę z członkami społeczności lokalnej w ramach działań Centrum Usług Społecznych					
8.	Wezmę udział/Biorę udział w informowaniu społeczności lokalnej na temat działania Centrów Usług Społecznych					
9.	Wezmę udział/ Biorę udział w informowaniu beneficjentów pomocy społecznej o działaniu					

	Centrów Usług Społecznych					
10.	Będę wspierać/wspieram innych pracowników w procesie przekształcania się jednostek organizacyjnych w Centra Usług Społecznych					
11.	W przypadku takiej możliwości, podejmę się roli organizatora społeczności lokalnej w ramach Centrum Usług Społecznych					
12.	W przypadku takiej możliwości, podejmę się roli koordynatora indywidualnych planów usług społecznych					
13.	W przypadku takiej możliwości, podejmę się roli dyrektora Centrum Usług Społecznych					
14.	Podejmę działania, aby maksymalnie wykorzystać możliwości Centrów Usług Społecznych dla lokalnej społeczności					
15.	Podejmę się pracy metodą zarządzania przypadkiem (case managementu)					
16.	Będę starał/a się (w miarę moich możliwości) przyczynić się do rozwoju lokalnej infrastruktury usługowej					
17.	Będę dążył/a do rozwijania współpracy międzyinstytucjonalnej na rzecz poszerzania zakresu oferowanych usług					
18.	W przypadku konieczności przekształcenia OPS, w którym jestem zatrudniony w Centrum Usług Społecznych zrezygnuję z pracy					
19.	Podejmę się rozpoznania potrzeb i potencjału społeczności lokalnej w zakresie usług społecznych					
20.	Zachęcę innych specjalistów do podjęcia zatrudnienia w Centrum Usług Społecznych					
Komponent emocjonalny postaw (nastawień emocjonalnych pracowników zawodów pomocowych wobec przekształcania się jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w Centra Usług Społecznych)						
1.	Cieszę się z faktu powstawania Centrów Usług Społecznych w Polsce					
2.	Z optymizmem patrzę na proces przekształcania się jednostek organizacyjnych w Centra Usług					

	Społecznych					
3.	Cieszę się z możliwości podjęcia współpracy z sektorem pozarządowym w ramach funkcjonowania Centrów Usług Społecznych					
4.	Cieszę się z możliwości wieloaspektowego wsparcia beneficjentów w ramach Centrów Usług Społecznych					
5.	Cieszę się z możliwości bliskiej współpracy w ramach Centrów Usług Społecznych z przedstawicielami innych zawodów pomocowych: pedagogów społecznych, animatorów, pracowników środowiskowych					
6.	Cieszę się z faktu rozdzielenia świadczeń finansowych od pracy socjalnej					
7.	Obawiam się utraty pracy/stanowiska w procesie przekształcania jednostki w Centrum Usług Społecznych					
8.	Obawiam się, że proces tworzenia CUS poprzez przekształcenie jednostki pomocy społecznej będzie w dużej mierze zmianą pozorną					
9.	Obawiam się, jaki będzie mój zakres obowiązków po przekształceniu jednostki w której pracuję w CUS					
10.	Obawiam się czy obecne zasoby kadrowe naszego OPS wystarczą do realizacji wszelkich zadań CUS					
11.	Obawiam się obniżenia prestiżu zawodu pracownika socjalnego w związku z procesem przekształceń					
12.	Obawiam się trudności związanych z finansową stroną funkcjonowania CUS, po czasie możliwości finansowania go ze środków UE					

Kwestionariusz PVQ-RR-f S. Schwartza

(polska adaptacja: J. Ciecuch, 2013)

.....
Płeć:..... Wiek:.....

Poniżej pokrótce zostaną scharakteryzowani niektórzy ludzie. Przeczytaj każdy opis i zastanów się, na ile przedstawiony człowiek jest lub nie jest podobny do Ciebie. **Następnie zaznacz „X” w okienku, które określa stopień podobieństwa między opisanym człowiekiem a Tobą**

W jakim stopniu ten człowiek jest podobny do Ciebie?

1 – zupełnie niepodobny do mnie

2 – niepodobny do mnie

3 – trochę podobny do mnie

4 – średnio podobny do mnie

5 – podobny do mnie

6 – bardzo podobny do mnie

	1	2	3	4	5	6
1. Jest dla niego ważne, aby być niezależnym w kształtowaniu swoich poglądów						
2. Jest dla niego ważne, aby jego kraj był bezpieczny i stabilny						
3. Jest dla niego ważne, aby przyjemnie spędzać czas						
4. Jest dla niego ważne, aby unikać irytowania innych.						
5. Jest dla niego ważne, aby słabi i bezbronni ludzie w społeczeństwie byli chronieni.						
6. Jest dla niego ważne, aby ludzie robili wszystko, cokolwiek im nakaze						
7. Jest dla niego ważne, aby nigdy nie myśleć, że zasługuje na coś więcej niż inni ludzie.						
8. Jest dla niego ważne, aby troszczyć się o przyrodę.						
9. Jest dla niego ważne, aby nikt go nigdy nie upokorzył.						
10. Jest dla niego ważne, aby ciągle robić coś innego.						
11. Jest dla niego ważne, aby troszczyć się o bliskie mu osoby.						
12. Jest dla niego ważna siła, którą mogą dać pieniądze.						
13. Jest dla niego bardzo ważne, aby unikać chorób i chronić swoje zdrowie.						
14. Jest dla niego ważne, aby być tolerancyjnym w stosunku do wszystkich rodzajów ludzi i grup.						
15. Jest dla niego ważne, aby nigdy nie naruszać reguł lub regulaminu.						
16. Jest dla niego ważne, aby samemu podejmować decyzje dotyczące swojego życia.						
17. Jest dla niego ważne, aby wiele w życiu zdobyć.						
18. Jest dla niego ważne, aby podtrzymywać tradycyjne wartości i sposoby myślenia.						
19. Jest dla niego ważne, aby ludzie, których zna, mieli do niego pełne zaufanie.						
20. Jest dla niego ważne, aby być bogatym.						
21. Jest dla niego ważne, aby brać udział w działaniach na rzecz ochrony przyrody.						
22. Jest dla niego ważne, aby nigdy nikogo nie denerwować.						

23. Jest dla niego ważne, aby samemu kształtować swoje opinie na różne tematy.						
24. Jest dla niego ważna ochrona jego publicznego wizerunku.						
25. Jest dla niego bardzo ważne, by pomagać drogim mu osobom.						
26. Jest dla niego ważne osobiste bezpieczeństwo i brak zagrożeń.						
27. Jest dla niego ważne, aby być niezawodnym i godnym zaufania przyjacielem.						
28. Jest dla niego ważne, aby podejmować ryzyko, które sprawia, że życie jest bardziej						
29. Jest dla niego ważne, aby mieć władzę, która sprawia, że ludzie robią to, co on chce.						
30. Jest dla niego ważne, aby być niezależnym w planowaniu swoich działań.						
31. Jest dla niego ważne, aby postępować zgodnie z regułami, nawet gdy nikt tego nie widzi.						
32. Jest dla niego ważne, aby odnieść dużo sukcesów.						
33. Jest dla niego ważne, aby przestrzegać obyczajów swojej rodziny lub obyczajów religii.						
34. Jest dla niego ważne, aby słuchać i rozumieć ludzi, którzy się od niego różnią.						
35. Jest dla niego ważne, aby państwo było silne i mogło bronić swoich obywateli.						
36. Jest dla niego ważne, aby czerpać z życia przyjemności.						
37. Jest dla niego ważne, aby każdy człowiek na świecie miał równe szanse w życiu.						
38. Jest dla niego ważne, aby być skromnym człowiekiem.						
39. Jest dla niego ważne, aby po swojemu zrozumieć różne rzeczy.						
40. Jest dla niego ważne, aby szanować tradycyjne zwyczaje swojej kultury.						
41. Jest dla niego ważne, aby być tym, kto mówi innym, co mają robić.						
42. Jest dla niego ważne, aby przestrzegać wszystkich przepisów prawnych						
43. Jest dla niego ważne, aby doświadczać wszelkich nowych przeżyć.						
44. Jest dla niego ważne, aby posiadać drogie rzeczy, które świadczą o jego bogactwie.						
45. Jest dla niego ważne, aby chronić środowisko naturalne przed zniszczeniem lub zanieczyszczeniem.						
46. Jest dla niego ważne, aby dobrze się bawić w każdej sytuacji.						
47. Jest dla niego ważne, aby zajmować się każdą potrzebą drogich mu osób.						
48. Jest dla niego ważne, aby ludzie docenili jego osiągnięcia.						
49. Jest dla niego ważne, aby nigdy nie zostać poniżonym.						
50. Jest dla niego ważne, aby jego kraj mógł obronić się						

przed wszystkimi zagrożeniami.						
51. Jest dla niego ważne, aby nigdy nikogo nie rozgniewać.						
52. Jest dla niego ważne, aby wszyscy byli traktowani sprawiedliwie, nawet ci, których nie zna.						
53. Jest dla niego ważne, aby unikać wszystkiego, co jest niebezpieczne.						
54. Jest dla niego ważne, aby być zadowolonym z tego, co posiada, i nie chcieć niczego więcej.						
55. Jest dla niego ważne, aby wszyscy jego przyjaciele i rodzina mogli na nim całkowicie						
56. Jest dla niego ważne, aby być wolnym w wyborze tego, co robi.						
57. Jest dla niego ważne, aby akceptować ludzi, nawet, gdy się z nimi nie zgadza						

PROKOS - Profil Kompetencji Społecznych

Ludzie niejednakowo dobrze radzą sobie z wykonywaniem różnych czynności i zadań. Poniżej znajduje się szereg określeń różnych zachowań i działań. Oceń jak dobrze poradziłeś (poradziłaś) sobie w każdym z nich. Wybrane odpowiedzi zaznacz znakiem „X”. Jeśli wśród wymienionych działań znajdują się takie, których nigdy nie wykonywałeś (wykonywałaś), wyobraź sobie siebie w takiej sytuacji i oceń jak dobrze poradziłeś (poradziłaś) sobie w niej. Odpowiadaj obiektywnie i szczerze, gdyż tylko takie odpowiedzi mają znaczenie.

Lp.	Jak dobrze poradziłeś sobie, gdybyś miał:	Zdecydowanie źle	Raczej dobrze	Nieźle	Zdecydowanie dobrze
1.	Na spotkaniu towarzyskim zainicjować rozmowę z nieznaną Ci osobą				
2.	Zabawić rozmową ważnego gościa				
3.	Złożyć meble dostarczone w częściach				
4.	Zachęcić swojego pracownika do udziału w szkoleniu				
5.	Przedstawić się nowym sąsiadom				
6.	Uspokoić awanturującego się klienta Twojej firmy				
7.	Na zorganizowanym przez Ciebie spotkaniu zapoznać nieznające się ze sobą osoby				
8.	Wymienić tusz w drukarce				
9.	Wspiąć się na drzewo				
10.	Ładnie zapakować prezent				
11.	Przeprowadzić dyscyplinującą rozmowę z niesumiebnym pracownikiem				
12.	Rozruszać towarzystwo na imprezie				
13.	Zaintervenować w sytuacji awantury sąsiedzkiej				
14.	Publicznie wyrazić sprzeciw w związku ze zmianami organizacyjnymi w firmie, które uważasz za niekorzystne				
15.	Zwrócić uwagę szefa na niekorzystne warunki pracy				
16.	Zagrać w ping-ponga				
17.	Złożyć szefowi gratulacje z okazji otrzymanego przez niego awansu				
18.	Poprosić swojego pracownika o przyjęcie dodatkowych obowiązków				
19.	Rozpalić ognisko				
20.	Przepląnąć żabką długość basenu				
21.	Załatwić spór kolegi z obsługiwanym przez niego klientem				
22.	Dokonać komputerowej obróbki zdjęcia				
23.	Namalować pisanek				
24.	Zaprezentować się w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej				
25.	Skorzystać z pomocy technicznej oferowanej w programie komputerowym				
26.	Zaoferować koledze (koleżance) pomoc				
27.	Opowiedzieć lekarzowi o swoich intymnych dolegliwościach				
28.	Przejść po równoważni				
29.	Zwrócić swojemu pracownikowi uwagę na notoryczne spóźnienia				

Lp.	Jak dobrze poradziłbyś sobie, gdybyś miał:	Zdecydowanie źle	Raczej dobrze	Nieźle	Zdecydowanie nie dobrze
30.	Skleić rozbity wazon				
31.	Ugotować obiad				
32.	W imieniu zespołu publicznie podziękować odchodzącemu szefowi				
33.	Zasadzić kwiatki w ogródku lub na balkonie				
34.	Powiedzieć komuś, że jesteś niezadowolony ze świadczonych przez niego usług i rezygnujesz z nich				
35.	Poinformować podległych Ci pracowników, że w najbliższym kwartale nie otrzymają premii				
36.	Nauczyć się na pamięć wiersza				
37.	Poprosić kolegę (koleżankę) o pomoc w wykonaniu zadania, z którym sobie nie radzisz				
38.	Powiesić obrazki na ścianie				
39.	Działać jako członek Rady Mieszkańców				
40.	Wziąć na siebie funkcję wodzireja na dużej imprezie				
41.	Zaprogramować telewizor				
42.	Poprosić w urzędzie o szybsze załatwienie sprawy				
43.	Zagrać w kręgle				
44.	Poprosić lekarza o skierowanie na dodatkowe badania				
45.	Pokierować zespołem, który ma wykonać wspólną pracę				
46.	Ubrać choinkę				
47.	Zdopingować kogoś bliskiego do podjęcia jakiegoś działania				
48.	Zainicjować wykorzystanie wolnego pomieszczenia w Twoim miejscu pracy w celu stworzenia pokoju socjalnego				
49.	Zorganizować spotkanie towarzyskie				
50.	Rozwiązać krzyżówkę				
51.	Zorganizować protest mieszkańców w związku niekorzystną decyzją administracji				
52.	Rozdzielić zadania między swoimi współpracownikami				
53.	Poprosić w trakcie przyjęcia o przysunięcie potrawy, która stoi daleko od Ciebie				
54.	Nauczyć się samodzielnie obsługi nowego telefonu komórkowego				
55.	Wyegzekwować swoje prawo do miejsca parkingowego na osiedlu				
56.	Zwrócić kolegom uwagę, że ich głośne rozmowy przeszkadzają Ci w pracy				
57.	Wykonać wykres na podstawie danych przedstawionych w tabeli				
58.	Zabrać głos na zebraniu pracowników				
59.	Zwrócić partnerowi (partnerce) uwagę na jego (jej) niewłaściwe zachowanie				

Lp.	Jak dobrze poradziłbyś sobie, gdybyś miał:	Zdecydowanie źle	Raczej dobrze	Nieźle	Zdecydowanie dobrze
60.	Namówić kogoś na udział w jakimś przedsięwzięciu				
61.	Zaprojektować dekorację na bal sylwestrowy				
62.	Wygłosić toast na urodzinowym przyjęciu				
63.	Poinformować swojego pracownika, że awans, którego się spodziewa, otrzyma inna osoba				
64.	Zwrócić komuś uwagę na konieczność sprzątnięcia po psie				
65.	Wejść do pokoju pełnego osób, których wzrok skierowany jest na Ciebie				
66.	Wypełnić zeznanie podatkowe				
67.	Ułożyć wierszyk okolicznościowy				
68.	Zwrócić uwagę w hotelu na niezadowolający Cię standard usług				
69.	Pogodzić skłóconych pracowników				
70.	Opowiedzieć partnerowi (partnerce) o swoich oczekiwaniach wobec niego (niej)				
71.	Uszczelnić ciekący kran				
72.	Zająć się przyjezdnym gościem swojej firmy				
73.	Zorganizować wyjazd integracyjny dla grona osób				
74.	Zmienić temat rozmowy z kimś, kto zanudza Cię jakąś sprawą				
75.	Samodzielnie pomalować pokój				
76.	Zaśpiewać znaną piosenkę biesiadną				
77.	Pogratulować koledze (koleżance) sukcesu odniesionego w pracy				
78.	Ustalić z sąsiadem taki sposób prowadzenia prac remontowych, który byłby dla Ciebie do zaakceptowania				
79.	Zagrać w scrabble				
80.	Oprowadzić po swojej firmie wizytujące ją osoby				
81.	Wynegocjować w banku korzystne warunki kredytu				
82.	Odmówić wykonania pracy wykraczającej poza zakres Twoich obowiązków				
83.	Rozwiązać test inteligencji				
84.	Poprosić znajomego o opiekę nad Twoim mieszkaniem w trakcie wyjazdu urlopowego				
85.	Na przyjęciu zachęcić siedzące obok Ciebie osoby do jedzenia				
86.	Opowiedzieć w towarzystwie jakiś dowcip				
87.	Nakłonić do zwierzeń osobę, która wygląda na zmartwioną				
88.	Poprosić sąsiada o pomoc w sytuacji awarii mieszkania				
89.	Na spotkaniu towarzyskim złożyć komuś w imieniu zebranych życzenia i wręczyć kwiaty				
90.	Zachęcić innych do wzięcia udziału w organizowanej przez Ciebie akcji ekologicznej				

(tłumaczenie Anna Paszkowska-Rogacz)

1.....	2.....	3.....	4.....	5.....	6.....
Zdecydowanie					się
Zdecydowanie	się			nie	zgadzam
zgadzam					

217

na słabościach.						
24. Trudno mi się rozstać z jakimś pomysłem, nawet jeśli okazał się on nie najlepszy	1	2	3	4	5	6
25. Jestem ciągle podminowany i pełen energii	1	2	3	4	5	6
26. Rzeczywistość rzadko jest taka, jakiej bym sobie życzył	1	2	3	4	5	6
27. Umiem obchodzić trudności dookoła	1	2	3	4	5	6
28. Nie znoszę rzeczy niedokończonych	1	2	3	4	5	6
29. Wolę utarte drogi od bocznych szlaków	1	2	3	4	5	6
30. Wierzę w sposób niezachwiany we własne możliwości	1	2	3	4	5	6
31. Kiedy wejdiesz między wrony, musisz krakać jak i one	1	2	3	4	5	6
32. Jestem osobą pełną wigoru i pasji.	1	2	3	4	5	6
33. Częściej dostrzegam problemy i trudności niż świetne okazje	1	2	3	4	5	6
34. Kiedy trzeba znaleźć rozwiązanie, jestem gotów szukać go w sposób nietypowy	1	2	3	4	5	6
35. Nie mogę działać efektywnie, kiedy cele, jakie mam realizować oraz oczekiwania wobec mnie są niejasne	1	2	3	4	5	6

Skala Rosenberga (SES)

Instrukcja: Poniżej znajduje się kilka zdań, które opisują zachowanie, myśli i odczucia ludzi. Przeczytaj uważnie każde z nich i wstaw znak X w pole cyfry, która najbardziej odnosi się do Ciebie. Zastosuj następującą skalę ocen: **1 – całkowicie się zgadzam, 2 – zgadzam się, 3 – nie zgadzam się, 4 – całkowicie nie zgadzam się.**

Treść zdania	Ocena			
	1	2	3	4
1. Czuję, że jestem wartościowy w takim samym stopniu, jak inni ludzie.	x			
2. Czuję, że posiadam wiele zalet.	x			
3. Mimo wszystko jestem skłonny myśleć, że jestem do niczego				x
4. Potrafię zrobić wiele rzeczy, tak jak większość ludzi.	x			
5. Czuję, że nie ma wiele rzeczy, z których mogę być dumny				x
6. Prezentuję pozytywną postawę wobec siebie.	x			
7. Ogólnie rzecz biorąc jestem zadowolony z siebie.	x			
8. Chciałbym mieć więcej szacunku dla siebie.	x			
9. Czasami czuję się całkowicie bezużyteczny.				x
10. Czasami myślę, że jestem do niczego.				x

Kwestionariusz ankiety
do badania sytuacji społeczno-demograficznej
(opr. Łukasz Kwiatkowski)

1. Płeć

Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź

- a. Kobieta
- b. Mężczyzna

2. Wiek

Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź

- a. do 23 lat
- b. od 23,1 do 25 lat
- c. Od 26 lat do 30 lat
- d. Od 31 lat do 35 lat
- e. 36 lat – 41 lat
- f. 42 lata – 50 lat
- g. 51-55 lat
- h. 56 lat i więcej

3. Stan cywilny

Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź

- a. panna/kawaler
- b. rozwiedziony/rozwiedziona
- c. wdowa/wdowiec
- d. inne

4. Liczba dzieci w rodzinie

Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź

- a. brak dzieci
- b. jedno dziecko
- c. dwoje dzieci
- d. troje i więcej dzieci

5. Poziom wykształcenia

Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź

- a. wyższe magisterskie
- b. wyższe niepełne
- c. policealne
- d. średnie

6.Miejsce zamieszkania

Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź

- a. wieś
- b. miasto do 50 tys. mieszkańców
- c. miasto od 50 do 100 tys. mieszkańców
- d. miasto powyżej 100 tys. mieszkańców

7.Miejsce pracy

Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź

- a. wieś
- b. miasto do 50 tys. mieszkańców
- c. miasto od 50 do 100 tys. mieszkańców
- d. miasto powyżej 100 tys. mieszkańców

8. Rodzaj instytucji, w której Pan/Pani jest zatrudniony(a)

Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź

- a. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
- b. Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
- c. Miejskie Centrum Pomocy Rodzinie

9. Stanowisko pracy

Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź

- a. starszy specjalista pracy socjalnej
- b. specjalista pracy socjalnej
- c. starszy pracownik socjalny
- d. pracownik socjalny

10. Posiadany stopień specjalizacji zawodowej

Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź

- a. I stopień specjalizacji zawodowej
- b. II stopień specjalizacji zawodowej
- c. Organizacja pomocy społecznej

11.Staż pracy

Proszę wpisać w tabele właściwe odpowiedzi

Staż pracy ogółem	Staż pracy w pomocy społecznej	Staż pracy na zajmowanym stanowisku