

Katarzyna Ornacka

ORCID 0000-0002-9305-8476

Uniwersytet Jagielloński

Elżbieta Mirewska

ORCID 0000-0003-3857-343X

Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie

Pracownik socjalny w dobie pandemii COVID-19 – wyzwania i dylematy

Social worker in the era of the COVID-19 pandemic – challenges and dilemmas

Bezpieczeństwo pracownika socjalnego w świadczeniu pracy socjalnej przed stanem zagrożenia epidemicznego

Wszyscy mamy świadomość – ponieważ wiedza ta jest powszechna – że zgodnie z art. 207 § 2 kodeksu pracy „pracodawca jest obowiązany chronić zdrowie i życie pracowników przez zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy przy odpowiednim wykorzystaniu osiągnięć nauki i techniki. W szczególności pracodawca jest obowiązany: organizować pracę w sposób zapewniający bezpieczne i higieniczne warunki pracy” (Ustawa Kodeks pracy z 26 czerwca 1974 (Dz.U. 1974 Nr 24 poz. 141 t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1040, 1043, 1495). Oznacza to, iż pracodawca w ramach swoich powinności ma tak organizować warunki pracy, aby nie narażać pracowników na utratę ich życia lub zdrowia. Wydawać by się mogło, że pracownicy pomocy społecznej mają stworzone bezpieczne i higieniczne warunki pracy. Przeczy temu jednak Raport Najwyższej Izby Kontroli, sprawdzający organizację i warunki

pracy pracowników socjalnych w gminach, jak i prezentuje to subiektywna ocena samych zainteresowanych osób. W przywoływanym Raporcie z 2019 roku odnajdujemy zapisy, mówiące o tym, że „Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych nie pozwalają w pełni na skuteczną realizację ich zadań w zakresie pomocy społecznej. Pracowników jest zbyt mało, są przeciążeni zadaniami, pracują w stresie, często narażeni na agresję fizyczną lub słowną. Bywa, że niektórzy podopieczni ośrodków uzyskiwali więcej w formie świadczeń z pomocy społecznej niż zarabiał pracownik socjalny” (Raport NIK, 2019).

W Raporcie podkreśla się, że pracownicy socjalni nie zawsze mają godne i bezpieczne warunki pracy, często spotykają się zarówno w budynku, jak również podczas pracy w terenie z różnymi formami agresji. Oprócz agresji fizycznej doświadczają oni ze strony klientów pomocy społecznej licznych gróźb, obelg, poniżania. Niejednokrotnie są ofiarami pomówień i donosów deprymujących ich jako osoby oraz poddających w wątpliwość ich kwalifikacje zawodowe. Według Raportu pracodawcy, chcąc chronić swoich pracowników, podejmują liczne działania, jednak w opinii podwładnych te rozwiązania nie gwarantują poczucia bezpieczeństwa i spokoju. Nie zabezpieczają tego skutecznie opracowane w zakładzie pracy procedury pracy z trudnym klientem, ani dokumentacja określająca ocenę ryzyka zawodowego, z którą zapoznaje się każdy pracownik przy przyjęciu do pracy. W niewielkim zakresie pomagają zakładowe zasady bezpieczeństwa i higieny pracy. Nie chronią one skutecznie od ataków ze strony niezadowolonych sfrustrowanych klientów pomocy. Nawet ustawa o pomocy społecznej przewiduje zapis, że pracownik socjalny podczas pracy w terenie może oczekiwać asysty funkcjonariusza policji. W praktyce jednak asysta oznacza bardziej wsparcie ze strony drugiego pracownika socjalnego, niż samej policji. Dodatkowo, pracodawcy powołują się na inne instrumenty zapewniające bezpieczeństwo swym podwładnym. Deklarują oni, iż w pomieszczeniach biurowych stosują: kraty w oknach, przyciski bezpieczeństwa, monitoring wizyjny. Z badań NIK-u wynika, że w 67% przebadanych ośrodków pomocy społecznej nie wypracowano wewnętrznych zabezpieczeń.

Podobnie wygląda sytuacja pracowników socjalnych przy realizacji zadań w terenie. Najczęściej stosowanym środkiem (68%) jest asysta drugiego pracownika. Dodatkowo pracownik może otrzymać od swojego pracodawcy gaz pieprzowy, środki ochrony sanitarnej typu: rękawiczki, fartuch jednorazowy. Niekiedy pracodawca pokrywa pracownikom socjalnym koszty uczestnictwa w kursie samoobrony. Niepokojące jest to, że 17% ankietowanych pracowników socjalnych deklaruje, że w terenie nie korzysta z żadnych środków ochrony zabezpieczonej

przez pracodawcę. Sami zainteresowani dostrzegają także ogromną potrzebę szkoleń superwizyjnych gwarantowanych im jako prawo w ustawie o pomocy społecznej, ale ze względu na ograniczoną liczbę certyfikowanych superwizorów pracy socjalnej (24 osoby) trudno pogodzić potrzeby środowiska zawodowego pracowników socjalnych w całej Polsce z możliwościami samych superwizorów.

Warto jednocześnie zauważyć, iż inspektorzy NIK w rekomendacjach zawartych w raporcie do Ministra Rodziny Pracy i Polityki wnoszą uwagi, by ministerstwo opracowało standardy BHP dla pracowników socjalnych – zarówno w biurze, jak i w terenie – z jednoczesnym wyznaczeniem algorytmu poziomu ryzyka zawodowego na danym stanowisku pracy uwzględniającego i czynniki szkodliwe, i inne zagrożenia podczas świadczenia pracy. Ta rekomendacja zbieżna jest z postulatami Polskiej Federacji Związkowej Pracowników Socjalnych i Pomocy Społecznej, która od dawna domaga się skutecznych rozwiązań w tym zakresie. Konieczność poprawy warunków pracy pracowników socjalnych pod kątem bezpieczeństwa została również potwierdzona w ogólnopolskich badaniach sondażowych, przeprowadzonych w lutym i marcu 2016 roku przez zespół badaczy, wśród których znaleźli się Anna Dunajska, Marcin Boryczko, Aneta Grodzicka oraz Marcin Krause (2016). Realna analiza warunków pracy dokonana przez 798 osób nie pozostawia złudzeń: praca socjalna jest zawodem szczególnego ryzyka, a poziom poczucia bezpieczeństwa w związku z wykonywaną pracą jest relatywnie niski.

Temat utrudnień w pracy zawodowej pracowników socjalnych podejmuje także Anna Kanios (2017). Odnotowuje je ona w sferze organizacji pracy, w sferze kontaktów pracowników socjalnych z klientami oraz w tak zwanym otoczeniu zewnętrznym. Autorka uważa, że „Pracownicy socjalni w Polsce napotykają w swojej pracy różnorodne przeszkody. Są to między innymi nadmierne wypełnianie często zbędnej dokumentacji, ograniczenia czasowe oraz brak wystarczających środków finansowych, co wpływa negatywnie na efektywność działania oraz zadowolenie z pracy, ale też ścisłe uzależnienie działań od przepisów, które są zmienne i paraliżują samodzielność i inicjatywę pracowników socjalnych” (Kanios, 2017, s. 204).

Zarówno środowisko naukowe, jak i zawodowe pracowników socjalnych dostrzega potrzebę wzmocnienia poziomu bezpieczeństwa tej grupy zawodowej, codzienna praktyka jednak nie podąża za rekomendacjami i wynikami analiz naukowych.

Pracownicy socjalni w obliczu pandemii – indywidualne i społeczne konsekwencje stanu epidemicznego dla kadry pomocy społecznej

Pandemia nie tylko przyczyniła się do destabilizacji na rynku pracy. W znaczący sposób wpłynęła również na funkcjonowanie instytucji pomocy społecznej, a w szczególności na dotychczasowy charakter pracy zatrudnionych w nich pracowników socjalnych. Nowa sytuacja ujawniła istotne ograniczenia odnośnie zasad i form pracy, wymuszając jednocześnie konieczność opracowania bardziej adekwatnych, a zarazem optymalnych rozwiązań. Wysokie kompetencje zawodowe pracowników socjalnych oraz duża odporność na stres okazały się niewystarczające. W rezultacie, stanęli oni w obliczu poważnych dylematów związanych z bezpośrednią obsługą jednostek i rodzin oraz stosunkami pomiędzy przedstawicielami własnej profesji (Sokołowska, 2013, s. 24–25). W praktyce dylematy te przejawiają się w niskim poziomie gotowości pracowników do poświęcania zdrowia (a nawet życia) własnego oraz swoich najbliższych na rzecz klientów pomocy społecznej, jak również do rezygnacji z osobistych uprawnień pracowniczych i przywilejów.

W odpowiedzi na globalną pandemię COVID-19 Rząd Polski wprowadził nowe porządki prawne pozwalające lepiej zarządzać państwem w sytuacjach kryzysowych. Jedną z nich jest specustawa z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych. Mając na uwadze ograniczenie rozprzestrzeniania się choroby zakaźnej ustawodawca zezwala pracodawcom na zastosowanie bardziej elastycznych niż dotychczas rozwiązań w zakresie świadczenia pracy w formie pracy zdalnej. Innym aktem prawnym jest Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 10 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii. W tym przypadku, ustawodawca zezwala na wykonywanie zadań przez administrację publiczną w sposób wyłączający bezpośrednią obsługę interesantów.

Rozwiązania ustawowe mają zapewnić bezpieczeństwo pracownikom, chroniąc ich przed koniecznością izolacji w sytuacji wprowadzenia kwarantanny całej instytucji. W świetle tych zapisów pracownicy mogą skorzystać z pracy zdalnej bądź świadczyć ją w formie rotacyjnej – częściowo wykonywanej z domu, a częściowo z miejsca pracy w określone dni tygodnia. Bez wątpienia praca zdalna może być korzystnym rozwiązaniem dla pracowników posiadających małe dzieci, jak również pracowników z tak zwanych grup ryzyka, pod warunkiem, że dysponują oni wystarczającymi warunkami technicznymi do wykonywania takiej

formy pracy, to znaczy posiadają sprzęt komputerowy, dostęp do Internetu, potrzebnych materiałów w wersji elektronicznej oraz stosowne uprawnienia.

Pojawianie się kolejnych przepisów prawa w krótkich odstępach czasu zdeorganizowało funkcjonowanie pracowników, wywołując w nich lęk, większą niepewność, a nawet bezradność. Nadmiar regulacji prawnych – przepisów, rozporządzeń, komunikatów – sprawił, że zaczęli poszukiwać różnych form wsparcia, kierując swoje wątpliwości, pytania oraz prośby o interpretację przepisów do resortu rodziny i pomocy społecznej lub do organizacji związkowej, jaką jest Polska Federacja Związkowa Pracowników Socjalnych i Pracowników Pomocy Społecznej (<http://federacja-socjalnych.pl/index.php/837-covid-19-specjalisci-wspieraja-praktykow>, 2020). Ta ostatnia stara się na bieżąco monitorować różne aktywności pracowników pomocy społecznej związane z niesieniem pomocy innym, jak również analizować warunki i bezpieczeństwo pracy pracowników pomocy społecznej.

Najczęściej pojawiające się rozbieżności dostrzeżone przez Federację oraz zgłoszone przez pracowników dotyczą linii pracownik – pracodawca i odnoszą się do wszystkich obszarów, w których pracodawca wprowadza zmiany w organizacji funkcjonowania placówki i w regułach gotowości do świadczenia pracy przez swoją załogę. Czasami te rozwiązania nie są spójne z prawami pracowniczymi, pomimo tego, że celem ich wprowadzenia jest usprawnienie funkcjonowania zakładu pracy. Zdarza się, że pracownicy placówek pomocy społecznej proszeni są przez pracodawcę o przejście na rotacyjny system pracy oznaczający naprzemienne świadczenie pracy w wybrane dni tygodnia, z jednoczesnym nakazem wykorzystania przez pracownika zaległych urlopów. W tej sytuacji pracownik jest więc pozbawiony swojego uprawnienia do decydowania o terminie swojego urlopu. To rozwiązanie, chociaż powiązane z potrzebami pracodawców, jest niezgodne z prawami pracownika. Planowanie urlopu przez pracownika z reguły odbywa się w porozumieniu z najbliższą rodziną czy przyjaciółmi – konieczność dostosowania terminu do wymogów pracodawcy może skutecznie utrudnić pozazawodowe plany.

Inną praktyką stosowaną przez pracodawcę jest zlecenie pracownikowi pełnienia dyżuru przez siedem dni w tygodniu, niekiedy poza obowiązującymi godzinami pracy. Ten zamysł, choć legalny, nie zawsze jest satysfakcjonujący dla samego pracownika, szczególnie gdy dyżur ten pełni poza miejscem swojego zamieszkania i w czasie przekraczającym standardowe godziny pracy. Rekompensata w postaci dodatkowego czasu wolnego lub jego finansowy ekwiwalent mogą okazać się mniej satysfakcjonujące dla pracownika.

Trudne do zaakceptowania są także zmiany organizacyjne zgłaszane przez pracowników pomocy społecznej, które dotyczą domów pomocy społecznej. Pracownicy pionu terapeutyczno-opiekuńczego otrzymują propozycję trzymianowego systemu świadczenia pracy, który jest mniej korzystny w porównaniu z dotychczasowym – dwunastogodzinnym. I w tym przypadku zastosowane rozwiązanie jest zgodne z prawem pracy, jednak bardziej uciążliwe i ryzykowne dla samego pracownika. Wymaga ono częstszej obecności w pracy, a przy tym większej ekspozycji na trudne warunki pracy.

Wątpliwości pojawiają się również w obszarze warsztatu pracy pracowników socjalnych w ośrodkach pomocy społecznej. Dotychczas świadczone usługi nie obejmowały dostarczania zakupów oraz leków osobom nieprzebywającym na kwarantannie. Zgłoszenia dotyczące tego typu dodatkowych usług przesyłane przez klientów do ośrodków pomocy społecznej budzą sprzeciw pracowników socjalnych. Docenić należy fakt, iż resort rodziny i pomocy społecznej stoi na stanowisku, że pracownicy socjalni powinni do minimum ograniczyć swoją pracę w terenie, unikając przy tym potencjalnego zagrożenia siebie, rodziny i swoich podopiecznych. Podtrzymują również tezę, iż świadczenie pomocy instytucjonalnej jest ostatecznością, natomiast osoba zainteresowana najpierw powinna wykorzystać swoje uprawnienia, możliwości, przywileje, środki, zasoby najbliższego otoczenia, czyli odwołać się do wsparcia krewnych, dalszej rodziny, sąsiadów, przyjaciół organizacji społecznych, wolontariuszy i innych grup wsparcia środowiskowego.

Nowe rozwiązania w organizacji pracy na mocy specustawy COVID-19 (art. 107 ust.1a u.p.s.) zezwalają na przeprowadzanie wywiadów środowiskowych bądź ich aktualizację poprzez kontakt telefoniczny z zainteresowanym z jednoczesnym wykorzystaniem dokumentów pochodzących z komunikatorów elektronicznych. Dotyczy to nie tylko osób po raz pierwszy starających się o pomoc, ale także tych, którzy są stałymi odbiorcami usług i świadczeń oraz osób przebywających na kwarantannie. Ten sposób świadczenia pracy ma na celu ochronę pracowników socjalnych przed transmisją choroby zakaźnej. Pomimo zdalnej identyfikacji sytuacji klienta, pracownicy socjalni zachowują uprawnienia do otrzymywania wynagrodzenia w wysokości 250 złotych za pracę w terenie. Ten przywilej nie został im zawieszony. Także asystenci rodziny, terapeuci, psychologowie, pedagogowie mogą wykonywać swoje zawodowe czynności zdalnie, organizując swoje zadania w sposób akceptowalny przez pracodawcę.

Inna merytoryczna kwestia dotyczy sposobu współdziałania pracowników OPS z lokalnym wolontariatem i z osobami chętnymi do jego świadczenia. Ta

sytuacja wymaga jednak od pracowników OPS przygotowania pełnej procedury związanej z umową wolontaryjną, w tym zapewnienia wyposażenia osoby zainteresowanej w środki ochrony osobistej. Ten aspekt w jakiś sposób minimalizuje ryzyko łamania ustawy o ochronie danych osobowych.

Sytuacja pandemiczna zweryfikowała relacje pracowników socjalnych z różnymi przedstawicielami sieci wsparcia środowiskowego. Wiele podmiotów obecnie angażuje się w nowe zadania pomagając tym, którzy przebywają na kwarantannie i tym, dla których wychodzenie z domu nie jest zalecane. I tak, posiłki lub leki pomagają dostarczać wolontariusze z Centrum Wolontariatu, z Caritasu lub innych miejscowych organizacji społecznych. W większych miejscowościach widoczni są harcerze, straż miejska, dzielnicowi, żołnierze wojsk obrony terytorialnej pilnujący respektowania obowiązujących zasad i ograniczeń lub realizujący specjalne zadania. Członkowie OSP lub koła gospodyń wiejskich angażują się lokalnie, w zależności charakteru i rozmiaru problemu. Wiele podmiotów dostarcza posiłki dla personelu medycznego lub zajmuje się dystrybucją maseczek ochronnych i jednorazowych rękawiczek bądź płynów dezynfekcyjnych. Szkoły, poprzez wdrożenie zdalnego systemu nauczania, pomagają rodzicom w opiece nad dziećmi i w organizacji pracy edukacyjnej dzieci. Tam, gdzie jest to konieczne, pracownicy szkoły udostępniają dzieciom sprzęt komputerowy do nauki zdalnej. Publiczne i niepubliczne placówki służby zdrowia wprowadziły ofertę teleporady oraz możliwość wypisywania e-recept bez konieczności bezpośredniego kontaktu z lekarzem. Wiele instytucji czy organizacji, takich jak; poradnie psychologiczno-pedagogiczne, ośrodki interwencji kryzysowej, stowarzyszenie związane z przemocą prowadzą telefony zaufania służąc wsparciem i poradą.

Pomimo pandemii – pracownicy socjalni w działaniu

Wprowadzone podczas kwarantanny ograniczenia i procedury postępowania, z jednej strony, w znacznym stopniu utrudniły profesjonalistom pracy socjalnej podejmowanie działań pomocowych na dotychczasowych zasadach. Z drugiej natomiast stały się pretekstem do wprowadzenia nowych rozwiązań, bardziej dostosowanych do potrzeb osób poszukujących wsparcia. Można powiedzieć, że COVID 19 uruchomił wśród pracowników służb pomocowych dodatkowe zasoby jednostkowe i społeczne, dzięki którym liczne inicjatywy stały się w ogóle możliwe. Motywacje osób biorących udział w wydarzeniach (samo)pomocowych były różnorodne: wynikały zarówno z potrzeby serca, jak też solidarności względem słabszych i potrzebujących; aż po gotowość wspierania w rozwiązywaniu

codziennych trudności oraz złożonych problemów. W wymiarze formalnym taka aktywność pracowników służb pomocowych stanowiła dopełnienie zintegrowanej polityki państwa w zakresie zdrowia publicznego i ochrony obywateli podczas pandemii. W wymiarze społecznym była symbolem komunitaryzmu, który podkreślał wagę i wartość wspólnot w społecznym życiu człowieka (Frysztacki, 2005). W praktyce, ten wspólnotowy charakter działań pracowników pomocy społecznej odzwierciedlony był w formie dodatkowych czynności skupionych wokół wzięcia odpowiedzialności za zorganizowanie i koordynowanie akcją dostarczania żywności osobom przebywającym w kwarantannie niezależnie od ustawowych kryteriów pomocy społecznej. Dla nich chęć pomagania innym łączyła się ze sprawczością, dawaniem czegoś od siebie, dzieleniem się zasobami materialnymi (typu: maseczki, przyłbice, środki finansowe pozyskiwane z różnych zbiórek), bądź niematerialnymi (np. czas, zawodowe kompetencje).

Pracownicy sprawnie i szybko odpowiedzieli na zapotrzebowanie związane ze wsparciem psychologicznym wykorzystując do tego formułę porad telefonicznych. Szczególną troską otaczali zdiagnozowane wcześniej środowiska domowe, w których występowała niepełnosprawność, wielochorobowość, przemoc. A w przypadku osób starszych, samotnych, organizowali gorące posiłki czy niezbędne zakupy, lekarstwa. Gotowość do świadczenia pracy wśród pracowników ośrodków pomocy społecznej widoczna jest w pełnionych przez nich dodatkowych dyżurach, o jakie poprosiło Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (Pismo wiceminister MRPiPS Iwony Michałek z 17 marca 2020 r.). Specjaliści – praktycy z obszaru pracy socjalnej, superwizorzy pracy socjalnej, członkowie Stowarzyszenia Asystentów Rodzin, akademicy – włączyli się w liczne działania skupione wokół niesienia pomocy potrzebującym. W Internecie pojawiły się liczne ogólnodostępne poradniki, informatory, naukowe publikacje poświęcone metodyce pomagania, profilaktyce wypalenia zawodowego, ochronie przed koronawirusem, oraz materiały prezentujące różne formy wsparcia dla potrzebujących zarówno dla pracowników socjalnych, asystentów rodzin, jak i przedstawicieli innych zawodów pomocowych. Dodatkowo zostały uruchomione rządowe, samorządowe specjalne serwisy internetowe zamieszczające aktualne zasady i ograniczenia w okresie stanu epidemii. Niektóre serwisy internetowe prowadzone przez środowisko zawodowe pracowników pomocy społecznej koncentrują się na praktycznym wsparciu samych pracowników poprzez porady prawne, psychologiczne, metodyczne, organizacyjne. Sygnalizują one również sytuację zawodową pracowników pomocy społecznej, dementują nieprawdziwe informacje związane z zagrożeniem epidemicznym, prezentują rekomendacje,

publikują stanowiska, formułują wytyczne (między innymi portal Polskiej Federacji Pracowników Socjalnych i Pomocy Społecznej, portal Regionalnych Ośrodków Pomocy Społecznej, portal OPS.pl – Forum Pomocy Społecznej, portal DPS.pl – Serwis informacyjny Domów Pomocy Społecznej, portale Powiatowych Centrów Pomocy Społecznej).

Na uwagę zasługuje innowacyjne rozwiązanie, jakie wprowadził Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Poznaniu (<https://www.youtube.com/watch?v=u-b1lJ454hFE&list=UUnTdeAWAjh5g9C38x9nUGxQ&index=3>), który udostępnia krótkie filmy z udziałem różnych specjalistów. Są to porady w postaci wideobloga na kanale Youtube. Skatalogowane są one w formie pod tytułem „Wideokryzysownik ROPS”. Specjaliści z różnych obszarów pracy socjalnej propagują istotne tematy dające wsparcie, pomoc, informacje. Przykładowo, można obejrzeć działania PCPR-u w obliczu COVID-19, poznać możliwości wsparcia dla osób samotnych po kryzysie psychicznym, dowiedzieć się jak tworzyć kontakty dzieci z rodzicami po ich rozstaniu, gdzie szukać pomocy itp.

Dotkliwą w skali makro, jak i mikro była sytuacja masowego zarażenia mieszkańców całodobowych placówek opieki oraz domów pomocy społecznej. W wielu przypadkach nieświadomy własnego zarażenia koronawirusem personel tych instytucji zarażał swoich podopiecznych. Związane to było z ich równoległym zatrudnieniem w szpitalach, gdzie mogli być oni bezpośrednio narażeni na ekspozycję z osobami chorymi na COVID-19. Ta sytuacja spowodowała kłopotliwą absencję w pracy personelu, jak i osłabienie i chorobowość mieszkańców tych placówek. W tym przypadku nowym rozwiązaniem, jakie podjęto na szczeblu rządowym, było wprowadzenie przez wojewodów przymusowych skierowań do pracy. Decyzje te dostarczane były albo osobom nieaktywnym zawodowo ze względu na wiek (opiekunom, pielęgniarkom, pracownikom pomocy społecznej, terapeutom, rehabilitantom itp.) lub osobom, które są aktywne zawodowo, ale mogą być oddelegowane do innych zastępczych prac w innych placówkach – np. przesuwano pracowników warsztatów terapii zajęciowej czy środowiskowych domów samopomocy do bezpośredniej opieki w całodobowych placówkach pomocy i opieki. Świadczenie pracy w tych instytucjach, gdzie odnotowuje się bezpośrednio zwalczanie epidemii SARS-CoV-2 jest ogromnym wyzwaniem. Z reguły te instytucje nie posiadają narzędzi/środków bezpieczeństwa w postaci środków ochrony osobistej i ochrony innych, opracowanych i wdrożonych procedur, ani nie dysponują testami weryfikującymi osoby zakażone, nie mają odpowiednich przeszkoleń. Wsparcie finansowe dla tej grupy zawodowej i ich placówek też jest niewysycarzające. Z danych stowarzyszenia Instytut Niezależnego Życia

uzyskanych bezpośrednio od starostów oraz na podstawie doniesień medialnych wynika, że koronawirusa stwierdzono w trzydziestu DPS-ach, w których zakażonych było 406 mieszkańców oraz 156 członków personelu. Razem to 562 osoby, a więc o ponad 150 osób więcej, niż wynikałoby to z danych rządowych. Jak wynika z danych GIS – do 6,6% ogółu zakażeń dochodzi właśnie w domach pomocy społecznej (<http://federacja-socjalnych.pl/index.php/838-covid-19-fakty-i-mity-rzadowych-statystyk-w-s-dps>). W tych szczególnych warunkach udzielanie pomocy wymaga zachowania ostrożności, bezwzględного przestrzegania przepisów BHP, a niekiedy łączy się ono z ograniczeniem w dostępie do pomocy dla potrzebujących. Sprawdza się tu metoda redukcji szkód, by sprawniej opanować transmisję rozprzestrzenienia wirusa. Dla pracowników pomocy społecznej stan epidemiczny jest nowym doświadczeniem – rozszerza się zakres ich działań, przybywa nowa grupa odbiorców ich usług, a po ustaniu tego stanu przyjdzie jeszcze pracownikom zmierzyć się z konsekwencjami epidemii.

Pracownik socjalny na drodze w (nie)znane – kilka refleksji podsumowujących

Przedstawiciele służb społecznych stanowią znaczącą grupę profesjonalistów, którzy działają na rzecz innych, bardziej potrzebujących. W zglobalizowanym świecie są oni immanentną częścią Globalnej Wioski i współautorami zmiany globalnej, jak również lokalnej. Ich energia działania ukierunkowana jest na pomoc w rozwiązywaniu problemów, jakie powstały w relacjach między ludźmi. Służą umacnianiu kompetencji życiowych czy wyzwalanu z niełatwych, przykrych okoliczności tych, którzy sami nie umieją, nie potrafią zarządzać swoim życiem. Wszystko dzieje się po to, aby pojedyncze osoby, grupy czy społeczności odzyskały bądź zbudowały satysfakcjonujący poziom życia oraz przyznały sobie prawo do bycia sprawczym podmiotem działania (Global Definition of Social Work, 2014). Z perspektywy globalnej, pracownicy socjalni mają realizować zobowiązania wynikające z poszanowania praw człowieka, zasad społecznej sprawiedliwości, wspólnotowej odpowiedzialności, międzypokoleniowej równości, praw obywatelskich i politycznych, jak również społeczno-ekonomicznych i kulturalnych (Johannesen, 2020). Zdaniem przedstawicieli międzynarodowych społeczności (O’Leary, Ming-Sum, 2020) myślenie i działanie pracowników socjalnych powinno skupiać się na kilku istotnych obszarach: 1) na wspieraniu przedstawicieli zawodów medycznych w opiece nad chorymi i ich rodzinami; 2) na ochronie grup ryzyka (m.in. klientów instytucji pomocy społecznej) przed

izolacją społeczną w środowisku lokalnym – inaczej mówiąc istotne znaczenie ma nawiązanie i wzmacnianie relacji pomiędzy społecznościami lokalnymi i osobami w sytuacji pomocy; 3) na zapewnianiu wsparcia emocjonalnego i materialnego oraz tworzeniu sieci społecznych grupom przebywającym w izolacji; 4) na wzmacnianiu społeczeństwa obywatelskiego poprzez poszukiwanie osób do działań wolontaryjnych dla dobra wspólnego; 5) na przeciwdziałaniu dyskryminacji wobec osób słabszych, potrzebujących, kobiet i dzieci; 6) na ochronie środowiska naturalnego oraz podejmowaniu działań zabezpieczających przed rozprzestrzenianiem się wirusa; 7) na praktykowaniu fundamentalnych wartości, za jakie uznawane są zaufanie, wzajemna pomoc oraz dzielenie się wiedzą (O’Leary, Ming-Sum, 2020, s. 273–274). Pandemia to czas głębokiej refleksji, analizy oraz wzajemnego uczenia się. To również czas myślenia z nadzieją o przyszłości oraz poszukiwania zasobów, które można byłoby wykorzystać w procesach adaptacyjnych jednostek, grup czy społeczności. Nie bez znaczenia jest również solidarność oraz wzmacnianie więzi z ludźmi – oni bowiem będą kluczowymi aktorami w sytuacji kryzysu, traumy czy destabilizacji.

Z lokalnej perspektywy natomiast, codzienna praca służb społecznych świadczona na rzecz osób potrzebujących oznacza nie tylko profesjonalizm ich działania, ale także umiejętność podejmowania kluczowych decyzji pozostających w zgodzie z etyką wykonywanego zawodu. Sztuka ta nie jest łatwym działaniem. Mimo zachowanego wysokiego poziomu profesjonalizmu świadczonych usług, czasami ich realizatorzy doświadczają dyskomfortu towarzyszącego im w procesie pomagania. Spełnione są wszystkie wymogi stawiane pracownikom w ich organizacji pracy. Przestrzegają oni procedur i reguł administrowania, respektują procesy zarządzania, uznają wypracowane w zespole pracowniczym normy, wartości, zasady. Szanują przyjęty profesjonalny tok postępowania, gwarantując poprawność wykonywania zawodowych czynności. Nie zawsze jednak ta zawodowa poprawność jest możliwa, czego potwierdzeniem jest obecna sytuacja epidemiczna. Okazuje się, że wcześniej przyjęte schematy interwencji socjalnej nie przystają do nowych okoliczności: instytucje stały się bardziej zamknięte dla obywateli, kadra zarządzająca realizuje zadania w trybie zdalnym, bezpośrednia pomoc świadczona klientom jest znacząco ograniczona, a sami profesjonalści z trudem próbują dostosować się do warunków pracy w ramach e-pracy socjalnej.

Bez wątpienia czas pandemii niesie ze sobą wiele wyzwań i dylematów tak w praktyce bezpośredniej, jak też pośredniej pracy socjalnej (Ornacka, Mirewska, 2018). Niepewność jutra, nieprzewidywalność, ryzyko związane z pracą czy kruchość życia ludzkiego mogą przyczynić się do stanów kryzysowych, odczuwania

lęku i paniki wśród osób profesjonalnie pomagających. Nie od dzisiaj wiadomo, że istotą pracy socjalnej jest troska o drugiego człowieka, jego dobro, wsparcie i pomoc w rozwiązywaniu problemów życiowych. Zazwyczaj charakter niesienia pomocy jest jednak wynikiem przyjętej przez grupę społeczną określonej perspektywy. W przypadku pandemii, charakter tejże jest uwarunkowany przepisami na poziomie rządowym.

Fundamentem pracy socjalnej jest praca nad relacją z Osobą w sytuacji pomocy. Przyjmuje ona formę bezpośredniego spotkania, w trakcie którego dochodzi do ujawnienia specyfiki wrażliwości emocjonalnej osób w nim uczestniczących; do dzielenia się przeżyciami oraz odkrywania przestrzeni wartości czy wzajemnego obdarowywania się tymi wartościami. Budowanie relacji jest procesem, który posiada swoją dynamikę możliwą do zaobserwowania jedynie podczas kontaktów *face-to-face*. W czasie pandemii, realizowanie pracy socjalnej w takiej formie jest niemożliwe. W rezultacie, pracownicy socjalni zmuszeni są do poszukiwania innych sposobów (roz)poznawania sytuacji osób doświadczających trudności oraz udzielania wsparcia i pomocy. I chociaż na rynku pojawiają się poradniki opracowywane przez przedstawicieli różnych środowisk, w których można znaleźć zdalne formy „uprawiania” pracy socjalnej (Białas, Piechocki, et al., 2020, Krasiejko, 2020), to jednak nic nie zastąpi poznania świata doświadczanego oraz przeżywanego osoby w sytuacji pomocy w relacji bezpośredniej. Trudno bowiem oczekiwać, że tak zwany dorosły klient będzie dysponował bezpieczną przestrzenią do „telefonicznej lub przez komunikatory społecznościowe, wideo rozmowy pedagogizacji jego jako rodzica, która będzie dotyczyć prawidłowego wychowania i opieki nad dziećmi” (Krasiejko, 2020, s. 8) albo że w rodzinie wieloprotblemowej „rodzice będą nadzorować czy dziecko faktycznie się uczy czy gra” (tamże: 17) lub że „każde z dzieci potrzebuje swojej przestrzeni w mieszkaniu do nauki i zabawy” (Krasiejko, 2020, s. 17) (czytaj: że rodzice mają zapewnić taką przestrzeń dzieciom).

Praca w warunkach przewlekłego stresu może prowadzić do pojawienia się u pracowników socjalnych symptomów kryzysu, które niezauważone bądź ignorowane mogą doprowadzić do wypalenia zawodowego oraz poważnych trudności w zakresie zdrowia psychicznego i relacji społecznych. Jeśli pandemia stwarza zagrożenie dla bezpieczeństwa pracowników we wszystkich wymiarach życia społecznego – psyche, soma, polis; jeśli może wywołać kryzys wynikający z podejmowanego na co dzień ryzyka oraz braku możliwości uwolnienia i przepracowania emocji, to najważniejszym wyzwaniem dla pracowników socjalnych jest dostępność do superwizji. Jest ona przecież narzędziem, które nie tylko pomaga

doskonalić warsztat pracy pracowników socjalnych, podnosi poziom jakości usług instytucji ich zatrudniających czy przeciwdziała zjawisku wypalenia zawodowego. Superwizja w formie wspierającej w istotny sposób przyczyni się do uwolnienia negatywnych emocji związanych z „niepewnością jutra”, pozwoli odślonić trudności i problemy pracownika socjalnego, które utrudniają mu codzienne zawodowe funkcjonowanie rzutujące na inne sfery życia, czy da szansę na przepracowanie konfliktów wartości wraz ze wskazaniem etycznymi do dalszych działań. Superwizor stanie się „zwierciadłem” trudności, z jakimi boryka się pracownik, dzięki czemu łatwiej mu będzie rozpocząć proces zdrowienia i powrotu do funkcjonowania z innymi ludźmi w bliższych i bardziej satysfakcjonujących relacjach. To poprzez tę relację superwizyjną mistrz i uczeń (superwizor-pracownik socjalny), możliwe jest odkrywanie źródeł trudności zawodowych, generowanie nowych profesjonalnych rozwiązań, a także wentylowanie skomplikowanych, niełatwych emocji towarzyszących pracy z drugim człowiekiem.

Podobnie jak bezpośrednia praca socjalna, tak superwizja wspierająca stanowić powinny fundament pomagania. O ile jednak w pierwszym przypadku pomoc dotyczy klienta, o tyle w drugim samego pracownika socjalnego. Czy taki proces wzajemnego niesienia pomocy jest możliwy do realizowania? W przyszłości, kiedy sytuacja się ustabilizuje, scenariusz taki wydaje się realny. Warto pamiętać, że równowaga w systemie pracownika socjalnego – jego psychofizyczny i społeczny dobrostan – przekładają się na relacje z osobami w sytuacji pomocy. Obecnie, włączenie usługi superwizyjnej do katalogu świadczeń gwarantowanych pracownikowi socjalnemu jest konieczne, w przeciwnym razie utworzą oni kolejną grupę ryzyka – osób z zaburzeniami zdrowia psychicznego. Ten schemat jest niebezpieczny. Może on w istotny sposób wpłynąć na ograniczenie liczby pracowników pomocy społecznej, obniżyć jakości świadczonej ich pracy, a w odbiorze społecznym wytworzyć negatywną ocenę samej profesji prowadzącej do destabilizacji systemu pomocy społecznej. Miejmy nadzieję, że ten pesymistyczny scenariusz nigdy się nie spełni.

Abstract: The issue of employees in the Polish legal system has long been regulated. We have labour codes, collective agreements, work regulations, etc. It would seem that we have proven tools to regulate working conditions and pay of the professional environment, employee safety and employer-employee relations. However, this order at the end of the first quarter of 2020 was disrupted as a result of the emergence of an epidemic threat to Polish citizens. This caused a complete remodeling of the functioning of the Polish state and its institutions. The new situation, a threatening situation, forced the immediate development and adoption of a government strategy to fight the coronavirus and the appointment of new tasks for all ministries, which were subordinated to public health policy. The system of social assistance in crisis situations usually plays a complementary role (located on the outskirts of the operation) to that of the rapid reaction services. This makes it possible for employees of this sector to receive additional responsibilities resulting from crisis situations in addition to their basic tasks. This translates directly into an increase in the number of social welfare clients or the number of benefits provided, as well as support for a new – increasing – category of people who, in the event of mass threats, are subject to the intervention of the social welfare system. The article presents an analysis of selected activities of social welfare workers in a new epidemic situation and it is a reflection on the state of safety and working conditions of social welfare workers before and during an epidemic threat.

Key words: social worker safety, security measures, social work

Streszczenie: Kwestia pracownicza w polskim systemie prawnym jest już dawno uregulowana. Dysponujemy kodeksami pracy, układami zbiorowymi, regulaminami pracy itp. Wydawać by się mogło, iż mamy sprawdzone narzędzia do regulacji warunków pracy i płacy środowiska zawodowego, bezpieczeństwa pracowników oraz relacji pracodawca – pracownik. Ten jednak porządek z końcem pierwszego kwartału 2020 roku został zakłócony w wyniku pojawienia się stanu zagrożenia epidemicznego obywateli polskich. To spowodowało całkowite prze-modelowanie funkcjonowania państwa polskiego i jego instytucji. Nowa sytuacja, sytuacja zagrożenia, wymusiła natychmiastowe opracowanie i przyjęcie rządowej strategii walki z koronawirusem i wyznaczenie nowych zadań dla wszystkich resortów, które zostały podporządkowane polityce zdrowia publicznego. System pomocy społecznej w sytuacjach kryzysowych z reguły pełni rolę uzupełniającą (znajduje się na obrzeżach działania) do działań służb szybkiego reagowania. To sprawia, że oprócz swoich podstawowych zadań pracownicy tego sektora otrzymują dodatkowe obowiązki będące pochodną sytuacji kryzysowych. Przekłada się to bezpośrednio na wzrost liczby klientów pomocy społecznej czy ilość realizowanych świadczeń, jak również na wsparcie nowej – przybywającej kategorii osób, która przy masowych zagrożeniach podlega pod działania interwencyjne systemu pomocy społecznej. Poniższa publikacja stanowi analizę wybranych działań

pracowników pomocy społecznej w nowej epidemicznej sytuacji oraz jest refleksją nad stanem bezpieczeństwa i warunkami pracy pracowników pomocy społecznej przed wystąpieniem zagrożenia epidemicznego i w trakcie jego ogłoszenia.

Słowa kluczowe: bezpieczeństwo pracownika socjalnego, środki bezpieczeństwa, globalna praca socjalna

Bibliografia

- Białas, A. Piechocki, Z. Wojtanowicz, K. (2020). Jak realizować zadania ośrodków pomocy społecznej w czasie kryzysów. Rozwiązania organizacyjne i merytoryczne. Poradnik dla kadr pomocy społecznej na czas pandemii. Kraków: Stowarzyszenie Certyfikowanych Superwizorów Pracy Socjalnej <https://rops-katowice.pl/wpcontent/uploads/2020/04/PANDEMIA-PORADNIK-COVID-19.pdf> (dostęp 29.04.2020).
- Boryczko, M. Dunajska, A. Grodzicka, A. Krause, M. (2016). Bezpieczeństwo pracy pracownika socjalnego. Niech ktoś nas wysłucha. Warszawa: Wydawnictwo Difin.
- Frysztański, K. (2005). Socjalna Ameryka, O obszarze pomocy społecznej i pracy socjalnej w Stanach Zjednoczonych. Kraków: Wydawnictwo NOMOS.
- Johannesen, T. (2020). News from our societies – ICSW: COVID-19 – Five tests we face. *International Social Work*, Vol. 63(3), 399. <https://doi.org/10.1177/0020872820920437> (dostęp 05.05.2020).
- Kanios, A. (2017). Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych – wybrane konteksty. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J. Paedagogia-Psychologia*, Vol. 30(3), 195–204. <http://dx.doi.org/10.17951/j.2017.30.3.195> (dostęp 28.04.2020).
- Krasiejko, I. (2020). Asystentura rodziny. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne. Poradnik na czas pandemii. Częstochowa: Ogólnopolskie Stowarzyszenie Asystentów Rodziny.
- O’Leary, P. Ming-Sum, T. (2020). Ten gentle reminders to social workers in the pandemic. *International Social Work*, Vol. 63(3), 273–274. <https://doi.org/10.1177/0020872820918979> (dostęp 05.05.2020).
- Ornacka, K. Mirewska, E. (2018). Wokół dylematów etycznych profesjonalnego pomagania – kształtowanie relacji w pracy socjalnej. *Homo et societas. Wokół pracy socjalnej*, 3, 12–25.
- Skowrońska, A. (2014). Pomoc społeczna w obliczu katastrof i kryzysów złożonych 1. Nowa Praca Socjalna. Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.

Sokołowska, M. (red.). (2013). Dylematy etyczne pracowników socjalnych. Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.

Źródła internetowe

COVID-19 Fakty i mity rządowych statystyk w/s DPS <http://federacja-socjalnych.pl/index.php/838-covid-19-fakty-i-mity-rzadowych-statystyk-w-s-dps> (dostęp 28.04.2020).

Global Definition of Social Work. (2014). <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work> (dostęp 05.05.2020).

<http://federacja-socjalnych.pl/index.php/838-covid-19-fakty-i-mity-rzadowych-statystyk-w-s-dps> (dostęp 05.05.2020).

<https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/organizacja-i-warunki-pracy-pracownikow-socjalnych-w-gminach.html> (dostęp 05.05.2020).

<https://www.youtube.com/watch?v=ub1lJ454hFE&list=UUnTdeAWAjh5g9C38x9nUnUGxQ&index=3> (dostęp 05.05.2020).

Raport Najwyższej Izby Kontroli. (2019). Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach. Warszawa. (dostęp) 28.04.2020 <https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/organizacja-i-warunki-pracy-pracownikow-socjalnych-w-gminach.html> (dostęp 05.05.2020).

ROPS, <https://www.youtube.com/watch?v=ub1lJ454hFE&list=UUnTdeAWAjh5g9C38x9nUnUGxQ&index=3> (dostęp 28.04.2020).

Ustawa Kodeks pracy z 26 czerwca 1974 (Dz.U. 1974 Nr 24 poz. 141 t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1040, 1043, 1495 (dostęp 05.05.2020).