

KOMPETENCJE PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH W ŚWIELE ŚWIADCZONYCH USŁUG

Zdzisław Czajka
nr ORCID: 0000-0002-9304-7312

ABSTRAKT: Jakość świadczeń dla osób korzystających z pomocy społecznej zależy w dużym stopniu od poziomu kompetencji pracowników socjalnych. Celem artykułu jest ocena obecnego poziomu kompetencji pracowników socjalnych na tle zakresu zadań pomocy społecznej i oczekiwań klientów, a także prezentacja opinii pracowników o poziomie ich kompetencji. W artykule wykorzystano materiały organizacji zajmujących się przygotowaniem zawodowym pracowników socjalnych oraz wyniki kilku badań prowadzonych w ośrodkach pomocy społecznej. Z dokonanej oceny kompetencji wynika, że przy realizacji świadczeń socjalnych najbardziej przydatne są kompetencje społeczne oraz miękkie związane z motywacją wewnętrzną pracownika i cechami charakterologicznymi. Jednocześnie pracownicy socjalni poziom ich przyswojenia oceniają nisko. Dlatego w trakcie przygotowania zawodowego pracowników socjalnych trzeba poświęcać im więcej uwagi.

Słowa kluczowe: polityka społeczna, pomoc społeczna, pracownik socjalny, kompetencje, standardy kwalifikacyjne

Afiliacja autora: Instytut Pracy i Spraw Socjalnych

ABSTRACT: The quality of benefits for beneficiaries of social assistance depends to a large extent on the competence of employees. The aim of the article is to assess the current level of competence of social workers against the background of the scope of social assistance tasks and clients expectations. The aim is also presentation the opinions of social workers about the level of their competence. The article was prepared on the basis of information from organizations dealing with professional preparation of these employees and research in social assistance centres. The article shows, that the most useful in social work are social competences related to the employees motivation and character traits.

Key words: social policy, social assistance, social workers, competences, qualification standards

Author's affiliation: Institute of Labour and Social Studies

WPROWADZENIE

Rola instytucji pomocy społecznej od kilku lat systematycznie wzrasta ze względu na starzenie się ludności, wzrost liczby osób niepełnosprawnych oraz konieczność opiekowania się osobami niesamodzielnymi w różnym wieku. Pomoc społeczna, w zależności od rodzaju świadczenia i świadczeniobiorcy, jest realizowana przez pracowników zaliczonych w Klasyfikacji Zawodów i Specjalności do grupy 3412 – pracownicy wsparcia rodziny, pomocy społecznej i pracy socjalnej¹. Należą do nich następujące zawody: asystent osoby niepełnosprawnej (341201), opiekun osoby starszej (341202), opiekun w domu pomocy społecznej (341203), opiekunka środowiskowa (341204), pracownik socjalny (341205), pracownik zarządzania kryzysowego (341206) oraz asystent rodziny (341207). Nowym zawodem, nie wpisanym jeszcze do tej klasyfikacji, będzie asystent osoby niesamodzielnej. Aktualnie trwają prace nad standardem tego zawodu. W wymienionej grupie najbardziej znanym jest zawód pracownika socjalnego. Jemu też w literaturze i praktyce poświęca się najwięcej uwagi.

Powszechnie wiadomo, że o poziomie usług dla ludności w każdej dziedzinie decydują kwalifikacje pracowników oraz ich motywacja do wykonywania danej pracy, a także standardy określające zakres konkretnych usług. Standardy coraz powszechniej stosowane są w różnych dziedzinach działalności, także w pomocy społecznej. W pomocy społecznej są zbiorem profesjonalnych zaleceń dotyczących zakresu usług i postępowania opiekuńczego wobec osób potrzebujących pomocy, wymagań kwalifikacyjnych pracowników, a także monitorowania i diagnozowania poziomu usług na tle oczekiwań klientów.

Od kilku lat w resorcie pracy przygotowuje się standardy kwalifikacyjne dla najważniejszych zawodów, zawierające kompleksowe informacje o zawodzie, w tym o wymaganiach kwalifikacyjnych w zakresie poziomu wykształcenia, wiedzy i umiejętności oraz kompetencji społecznych.

Celem artykułu jest prezentacja określonych w przepisach i standardach wymagań kompetencyjnych pracowników socjalnych – czy są one adekwatne do zakresu realizowanych zadań pomocy społecznej i oczekiwań świadczeniobiorców.

W artykule wykorzystano przepisy prawne w sprawie wymagań kwalifikacyjnych, standard kwalifikacyjny i informacje o zawodzie specjalisty pracy socjalnej, wyniki ogólnopolskich badań ilościowych i jakościowych prowadzonych w 2010 r. w około 500 jednostkach pomocy społecznej (Szarfenberg red. 2011) oraz innych badań w latach 2012–2013, w których uczestniczyło 9,4 tys. pracowników tych jednostek (*Raport...* 2013).

WYMAGANIA KWALIFIKACYJNE WYNIKAJĄCE Z PRZEPISÓW

Zawód pracownika socjalnego podlega uregulowaniom ustawowym w zakresie wymagań kwalifikacyjnych. Wynika to z ważnej funkcji społecznej, którą pełnią pracownicy socjalni, realizując zadania państwa w zakresie zabezpieczenia społecznego, określonego w Konstytucji RP (art. 67). Należą oni do grupy funkcjonariuszy publicznych, zwanej zawodami zaufania publicznego².

Przez określenie wymagań kwalifikacyjnych państwo chce mieć gwarancję wysokiej jakości świadczonych usług oraz zgodnych z oczekiwaniami klientów. Zgodnie z przepisami ustawy o pomocy społecznej z 2004 r.³ obecnie pracownikiem socjalnym może zostać osoba z wykształceniem średnim, która posiada dyplom ukończenia kolegium pracowników służb społecznych lub z wykształceniem wyższym (licencjat-kim lub magisterskim) na kierunku praca socjalna.

Warto przypomnieć, że wymagania kwalifikacyjne tych pracowników od czasu wydania pierwszej ustawy w 1990 r.⁴ systematycznie wzrastają. Według tej ustawy od 1 stycznia 1995 r. pracownikiem socjalnym mogła być także osoba z wykształceniem wyższym nie tylko na kierunkach społecznych (polityka społeczna, socjologia, pedagogika, psychologia), ale także innych, jeśli ukończyła specjalizację w zakresie organizacji pomocy społecznej lub pokrewne studia podyplomowe. Natomiast ustawa z 2004 r. ograniczyła wykształcenie wyższe do kierunków społecznych, pod warunkiem zrealizowania w trakcie studiów 330 godzin przedmiotów i 240 godzin praktyk zawodowych określonych przez ministra pracy i polityki społecznej⁵.

Wśród przedmiotów wymieniono m.in. teoretyczne podstawy pracy socjalnej, metodykę pracy socjalnej,

podstawy wiedzy o rozwoju biopsychicznym człowieka, prawo rodzinne i opiekuńcze oraz komunikację interpersonalną. Natomiast w trakcie praktyki studenci powinni zapoznawać się z potrzebami osób i rodzin korzystających z pomocy, uczestniczyć m.in. w realizacji konkretnych zadań dla osób potrzebujących pomocy oraz w tworzeniu projektów socjalnych. Nie przewidywano wówczas dla pracowników socjalnych stopni specjalizacji zawodowej; wprowadzono je przed wydaniem nowej ustawy w 2004 r.

O wysokich wymaganiach kwalifikacyjnych świadczy też powołanie przy ministrze pracy Centralnej Komisji Egzaminacyjnej do spraw stopni specjalizacji zawodowej oraz komisji regionalnych przeprowadzających egzaminy.

Z racji pracy z osobami wrażliwymi na kwestie społeczne od pracowników socjalnych wymaga się wysokich zasad etycznych. Dlatego w trakcie kolejnych nowelizacji ustawy z 1990 r. określono ważne zasady w tej pracy, do których zaliczono m.in. poszanowanie godności i praw osób potrzebujących pomocy oraz przeciwdziałanie praktykom niehumanitarnym i dyskryminującym. Zwrócono też uwagę na pierwszeństwo w załatwianiu spraw osób potrzebujących pomocy w urzędach i instytucjach samorządowych.

Wysokie wymagania kwalifikacyjne postawiono też przy ubieganiu się o stopnie specjalizacji zawodowej. Warunkiem uzyskania I stopnia jest posiadanie nie tylko co najmniej 2-letniego stażu w zawodzie pracownika socjalnego, ale ukończenie szkolenia w wymiarze 190 godzin⁶ oraz zdanie egzaminu przed komisją. Natomiast warunkiem uzyskania II stopnia specjalizacji jest posiadanie I stopnia, co najmniej 5-letniego stażu w zawodzie pracownika socjalnego, ukończenie szkolenia z zakresu II stopnia w wymiarze 240 godzin⁷ oraz zdanie egzaminu przed komisją. Zakres przedmiotowy szkolenia na I i II stopień specjalizacji określa rozporządzenie⁸.

Centralna Komisja Egzaminacyjna ds. stopni specjalizacji opublikowała ponadto *Wytyczne w sprawie konstruowania programów szkoleń*. Wskazała w nich, że program, oprócz szczegółowych modułów dla realizowanych przedmiotów, powinien zawierać informacje o doświadczeniach podmiotu ubiegającego się o zgodę na prowadzenie szkoleń, a także o doświadczeniach kadry szkolącej w kształceniu pracowników socjalnych. Natomiast w *Wytycznych ds. szkoleń z zakresu I i II stopnia specjalizacji* wskazano efekty kształcenia dla każdego przedmiotu w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych⁹.

Z powyższego wynika, że w trosce o zapewnienie wysokiego standardu kształcenia pracowników socjalnych, aby posiadali kwalifikacje gwarantujące realizację świadczeń na najwyższym poziomie i zadowolenie klientów, resort pracy bardzo szczegółowo określił nie tylko programy kształcenia, ale także kompetencje firm kształcących i wykładowców.

Z wysokimi kwalifikacjami zawodowymi łączy się konieczność ich systematycznego podwyższania, najczęściej w formie szkoleń i samokształcenia. Dlatego już ustawa z 1990 r. zobowiązywała pracowników socjalnych do ich podnoszenia, nie określając jednak żadnych szczegółów. Jednak pracownicy socjalni nie zawsze są ze szkoleń zadowoleni. Trzeba przyznać, że różne ośrodki szkoleniowe oraz uczelnie oferują bardzo szeroki zakres tematyczny szkoleń, adekwatny do potrzeb jednostek pomocy społecznej i zgodny z zaleceniami resortu pracy. Szkolenia dotyczą kwestii prawnych, organizacyjnych i innych związanych z bieżącą

pomocą społeczną, jak i kompetencji miękkich, takich jak: stres, wypalenie zawodowe, mediacje w rozwiązywaniu problemów, depresje i zaburzenia psychiczne¹⁰.

Mówiąc o działaniach resortu pracy sprzyjających wzrostowi kompetencji pracowników socjalnych, należy też wspomnieć o superwizji, którą wprowadziła jedna z nowelizacji ustawy o pomocy społecznej z 2004 r. Superwizja polega *na ustawicznym rozwoju zawodowym pracowników, służącym utrzymaniu wysokiego poziomu świadczonych usług, zachowaniu i wzmacnianiu kompetencji zawodowych, udzielaniu wsparcia, poszukiwaniu źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonywania* (art. 121a).

Głównym celem superwizji jest utrzymywanie profesjonalnych standardów pracy socjalnej, wzmocnienie kompetencji zawodowych pracowników oraz podnoszenie skuteczności ich pracy. Jego realizacją będą zajmować się superwizorzy pracy socjalnej, którymi mogą być pracownicy socjalni z doświadczeniem i po odpowiednim przeszkoleniu, trwającym nie mniej niż 1,5 roku (w wymiarze 480 godzin) i zdaniu egzaminu przed komisją egzaminacyjną powołaną przez ministra pracy. Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w sprawie superwizji pracy socjalnej wskazuje na praktyczne aspekty szkolenia (ćwiczenia, warsztaty i praktyki), które powinny stanowić 70% wymiaru godzin¹¹. Propozycja ta jest zgodna z oczekiwaniami pracowników socjalnych.

Analizując wymagania kwalifikacyjne pracowników socjalnych, trzeba też zwrócić uwagę, że przepisy nie dopuszczają tzw. zamienników kwalifikacji w postaci rekompensowania poziomu wykształcenia dłuższym stażem pracy, co jest dość powszechne w wielu zawodach. Nawet gdyby pracownik został zatrudniony na stanowisku pracownika socjalnego bez wymaganych kwalifikacji, w wyniku stażu pracy nie nabywa uprawnień do dalszego wykonywania zawodu.

Badania wykorzystane w artykule potwierdzają wysokie kwalifikacje tych pracowników. Bardzo wysoki odsetek stanowią pracownicy socjalni z I stopniem specjalizacji. Z tabeli 1 wynika, że pracują w 65% badanych ośrodkach pomocy społecznej, natomiast pracowników z II stopniem specjalizacji zatrudnia 14% ośrodków. Oceniając dopasowanie kompetencji do zakresu i rodzaju pracy, należy podkreślić, że posiadanie II stopnia oznacza bardzo wysoką specjalizację. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny¹² wymienia ich dziesięć, m.in.: pracę z rodzinami z problemami opiekuńczo-wychowawczymi, z prze-

Tabela 1. *Poziom kwalifikacji pracowników socjalnych, w %**

Poziom kwalifikacji	Ogółem jednostki pomocy społecznej	OPS	MOPS	MGOPS	PCPR
I stopień specjalizacji	65,0	59,0	83,0	74,0	30,0
II stopień specjalizacji	14,0	9,0	39,0	13,0	16,0
Dyplom zawodowy	58,0	53,0	76,0	65,0	29,0
Dyplom kolegium pracowników służb społecznych	31,0	29,0	31,0	34,0	19,0
Dyplom licencjata pracy socjalnej	23,0	20,0	35,0	22,0	16,0
Dyplom mgr pracy socjalnej	72,0	66,0	90,0	78,0	81,0

* Podane procenty nie sumują się, gdyż badani mogli zaznaczać, że posiadają różne dyplomy, np. zawodowy, licencjata i magistra.

Źródło: Szarfenberg red. 2011: 338.

mocą w rodzinie, z rodzinami z zaburzeniami psychicznymi, z osobami starszymi, bezrobotnymi, bezdomnymi, z cudzoziemcami.

Znacznie mniejszy odsetek pracowników z II stopniem specjalizacji może być uzasadniony brakiem zapotrzebowania na wysoko wyspecjalizowanych pracowników, zwłaszcza w mniejszych gminnych ośrodkach pomocy społecznej (GOPS), a także znacznym obciążeniem w trakcie szkolenia na II stopień (szkolenie w wymiarze 240 godz. musi trwać rok). Wykształcenie wyższe posiada 95% pracowników, w tym zawodowe 23%, a magisterskie 72% badanych.

ROLA STANDARDÓW KWALIFIKACJI I INFORMACJI O ZAWODZIE

Przygotowywanie standardów kwalifikacyjnych dla różnych zawodów ma związek z rosnącą rolą kwalifikacji, jako ważnego składnika kapitału ludzkiego w procesie pracy i funkcjonowaniu każdej organizacji, a także potrzebami instytucji rynku pracy w zakresie jak najlepszego dopasowania kwalifikacji pracowników do wymagań pracodawców. Obecnie standardy nie mają statusu aktu prawnego, ale stanowią ważne źródło informacji, które powinno być wykorzystywane zwłaszcza przy doborze kadr i ocenie zgodności posiadanych przez pracownika kwalifikacji z wymaganiami.

Już na początku XXI w. przygotowano standard dla specjalisty pracy socjalnej. W zakresie kwalifikacji określa on umiejętności, wiadomości oraz cechy psychofizyczne dla 4 rodzajów kwalifikacji: ponadzawodowych, ogólnozawodowych, podstawowych dla zawodu oraz specjalistycznych (MPiPS 2007). Przykładowo dla kwalifikacji specjalistycznych wymieniono:

1. wśród umiejętności: nawiązywanie kontaktów interkulturowych w przypadku pracy z uchodźcami, organizowanie zbiorów żywności i odzieży dla potrzebujących, prowadzenie pracy socjalnej,
2. wśród wiadomości: znajomość działalności instytucji pożytku publicznego i wolontariatu, sposoby komunikowania się z klientami, w tym w języku obcym w przypadku uchodźców,
3. jako cechę psychofizyczną: komunikatywność.

Trzeba przypomnieć, że uwieńczeniem różnych działań mających na celu przygotowanie standardów kwalifikacyjnych było uchwalenie w grudniu 2015 r. przez Sejm ustawy o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji¹³. Ustawa wprowadziła Polską Ramę Kwalifikacji, która określa w każdym zawodzie szczegółowe kwalifikacje oraz efekty uczenia się na różnych poziomach kwalifikacji.

Z ustawą o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji mają związek przygotowywane aktualnie przez resort pracy w ramach projektu PO WER *Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+* informacje o 1000 zawodach. W informacji o zawodzie **specjalista pracy socjalnej** wyodrębniono siedem obszarów zadańowych i dla każdego z nich przyporządkowano kompetencje w zakresie wiedzy i umiejętności. Kompetencje społeczne ustalono niezależnie od zadań¹⁴.

Przykładowo do „analizowania i oceniania zjawisk powodujących zapotrzebowanie na świadczenia pomocy społecznej” potrzebna jest wiedza dotycząca m.in. regulacji prawnych w zakresie udzielania świadczeń, zadań państwa i organów samorządu terytorialnego oraz innych instytucji mogących udzielać pomocy społecznej. Natomiast w zakresie umiejętności: rozpoznawanie, monitorowanie i analizowanie proble-

mów osób potrzebujących pomocy, przeprowadzanie wywiadów środowiskowych, gromadzenie i analizowanie materiału diagnostycznego (MRPiPS 2018).

W dokumencie tym określono też profil kompetencji istotnych dla zawodu, ułatwiających właściwe wykonywanie zadań i predyspozycje do rozwoju zawodowego oraz poziomy ich spełnienia w 5-stopniowej skali. Do głównych kompetencji zaliczono: rozwiązywanie problemów, współpracę w zespole, komunikację ustną, wywieranie wpływu, planowanie i organizowanie pracy, sprawność motoryczną, umiejętność czytania ze zrozumieniem i pisanie, umiejętności matematyczne oraz umiejętności obsługi komputera i wykorzystania internetu. Najwyższy (5) poziom posiadanych przez specjalistę pracy socjalnej kompetencji wymagany jest przy rozwiązywaniu problemów, zaś najniższy (3,5) w umiejętnościach matematycznych.

Do wykonywania tak ważnych, a jednocześnie „delikatnych” prac ze względu na oczekiwania klientów konieczne są nie tylko formalne kwalifikacje zawodowe, określone w przepisach, ale także (a może przede wszystkim) predyspozycje i inne cechy osobowe. W nietypowych sytuacjach, w których mogą się znaleźć pracownicy socjalni, potrzebna jest nie tylko fachowość, ale także intuicja. Potwierdzają to klienci w trakcie różnych badań, wskazując na duże znaczenie umiejętnego podejścia pracownika socjalnego, jego osobowość, zachowania intymności w pomocy społecznej, a nie tylko materialny jej wymiar (Krzyszowski 2005: 279–292).

Informacja o zawodzie specjalisty pracy socjalnej uwzględnia to, wskazując bardzo szeroki wachlarz wymagań psychofizycznych ułatwiających pracę. Dzieli je na: fizyczne (wydolność organizmu, wzrok, słuch), sensomotoryczne (m.in. spostrzegawczość, koncentracja i podzielność uwagi), dotyczące sprawności i zdolności (m.in. komunikatywność, samodzielność, zdolność nawiązywania kontaktów) oraz cech osobowościowych (m.in. odporność emocjonalna, samokontrola, wrażliwość, odporność na stres, cierpliwość).

Z powyższego wynika, że zakres wymagań kwalifikacyjnych w standardach i informacji o zawodzie zdecydowanie różni się od tradycyjnych, w postaci wykształcenia i stażu pracy. Oceniając rolę standardów i informacji o zawodzie, trzeba podkreślić, że powinny one przynieść korzyści zarówno kierownictwu OPS, jak i pracownikom w postaci lepszego dostosowania kompetencji pracowników do specyfiki i oczekiwań klientów pomocy społecznej i rodzajów świadczeń.

Z informacji zamieszczonych na stronach internetowych jednostek pomocy społecznej wynika jednak, że w dalszym ciągu w praktyce nie są one doceniane. W trakcie selekcji kandydatów do pracy najwięcej uwagi poświęca się znajomości zadań realizowanych przez pomoc społeczną oraz obowiązkowi pracownika, a znacznie mniej predyspozycjom do pracy socjalnej. Również pracownicy socjalni potwierdzają problemy z tzw. kompetencjami miękkimi.

KOMPETENCJE A ZAKRES ŚWIADCZEŃ W RAMACH POMOCY SPOŁECZNEJ

Oceniając wykorzystanie kompetencji w realizacji usług pomocy społecznej, trzeba uwzględnić także zakres i rodzaj zadań. Większość pracowników, zwłaszcza w małych OPS (zatrudniających 1–5 osób) wykonuje różne zadania, w zależności od zgłoszeń ze strony klientów.

Według badań z 2010 r. 81% jednostek pomocy społecznej wykonuje usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania, 56% – prowadzi kursy i szkolenia zawodowe dla klientów, 37% – treningi i szkolenia umiejętności społecznych, a 35% – poradnictwo specjalistyczne, w tym psychologiczne i prawne. Natomiast miejskie ośrodki pomocy społecznej (MOPS) prowadzą także poradnictwo rodzinne (89% jednostek), poradnictwo pracy (86%), kursy poszerzające kwalifikacje (82%), szkolenia miękkie i treningi kompetencji (73%). Najwięcej czasu pracownikom socjalnym zajmuje przeprowadzanie rodzinnych wywiadów środowiskowych w terenie oraz praca socjalna z rodziną (Szarfenberg red. 2011: 333).

Zakres świadczeń pracowników socjalnych różni się też w zależności, od rodzaju podopiecznych. Przykładowo dla osób niepełnosprawnych obejmuje m.in.: zapewnienie opieki psychologicznej (37% badanych jednostek), dostęp do grup terapeutycznych i warsztatów (27%), pomoc w gromadzeniu dokumentacji i wypełnianiu wniosków (22%), pomoc i monitoring nauki dzieci, kontakt z pedagogiem (16%), uzyskanie pomocy od instytucji (15%), pomoc w uzyskaniu rent, zasiłków, alimentów (12%), wsparcie w zakresie aktywizacji zawodowej (10%), ukierunkowanie w problemach wychowawczo-opiekuńczych (9%) (Szarfenberg red. 2011: 134).

Natomiast typowy zakres zadań w ramach usług opiekuńczych dla osób starszych obejmuje: zakup artykułów żywnościowych (91% wszystkich badanych OPS), zamawianie wizyt lekarskich i zakup leków (88%), dbanie o czystość mieszkań (85%), przygotowywanie posiłków (84%), czynności codziennej toalety (83%), wyjście z domu na spacer (65%), załatwianie spraw urzędowych (53%), organizacja czasu wolnego (33%) (tamże: 171).

Z powyższego wynika, że większość usług dotyczy 4 najważniejszych obszarów: (1) udzielania pomocy podopiecznym; (2) opieki higienicznej i pielęgnacyjnej; (3) wspierania w dążeniu do samodzielności życiowej; (4) motywowania do aktywności społecznej i zawodowej.

Część usług pomocy społecznej nie wymaga wysokich kwalifikacji, w tym dużego doświadczenia, ale ze względu na konieczność jednoczesnej obsługi

różnych klientów trudno przydzielać pracownikom zadania według posiadanych kwalifikacji. Zdaniem badanych w 2010 r. OPS najważniejszym kryterium przydziału jest lokalizacja klienta (86% wskazań), a znacznie rzadziej rodzaj usługi (26% wskazań) i grupa klientów (tylko 10%) (Szarfenberg red. 2011: 335). Także pracownicy, z którymi kontaktował się autor artykułu, nie dostrzegają niedopasowania kwalifikacji do świadczonych usług.

POTENCJAŁ KADROWY JEDNOSTEK POMOCY SPOŁECZNEJ

Oceniając poziom kompetencji pracowników socjalnych i ich wpływ na jakość świadczonych usług, trzeba uwzględnić także organizację pomocy społecznej, strukturę stanowiskową i normę zatrudnienia określoną w ustawie o pomocy społecznej. Aktualnie we wszystkich jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej pracuje 130,5 tys. osób, z tego 42% w gminnych i miejskich ośrodkach pomocy społecznych (GOPS i MOPS), 41% w domach pomocy społecznej (DPS) oraz 5% w powiatowych centrach pomocy rodzinie (PCPR).

W porównaniu z 2005 r. zatrudnienie we wszystkich jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej wzrosło o 14,3%. Ze sprawozdań resortu pracy wynika, że jednocześnie liczba osób korzystających z różnych świadczeń zmniejszyła się w tym okresie o około 45% (największy spadek – o 32% – miał miejsce w latach 2010–2017).

Trzeba zwrócić uwagę, że wśród ogółu zatrudnionych w OPS pracownicy socjalni stanowią jedynie 35%, a w PCPR 16%. O ile w 2005 r. w OPS na jednego pracownika socjalnego przypadało średnio 0,84 innych pracowników, w tym pracujących w administracji i obsłudze, to w 2017 r. nastąpił wzrost tych pracowników do 1,3. Może to świadczyć o przeroście zatrudnienia pracowników administracyjnych i obsługi, co potwierdziły też badania na terenie woj. łódzkiego (*Analiza...* 2011: 62). Autorowi nie udało się jednak wyjaśnić tej ważnej kwestii.

Strukturę stanowisk w PCPR-ach i OPS-ach, a także zmiany w zatrudnieniu na poszczególnych stanowiskach w stosunku do 2005 r. przedstawia tab. 2.

Tabela 2. *Struktura pracowników pomocy społecznej według stanowisk w 2017 r. oraz dynamika zmian liczby pracowników w stosunku do 2005 r.*

Rodzaje stanowisk	PCPR			OPS		
	2017	% udział pracowników	2017:2005	2017	% udział pracowników	2017:2005
Pracownicy ogółem*	6 930	100,0	181	56 092	100,0	141
Dyrektorzy i kierownicy	785	11,0	143	3 025	5,0	104
Pracownicy socjalni ogółem	1 129	16,0	117	19 610	35,0	128
Starszy specjalista pracy socjalnej	125	2,0	166	2 181	4,0	505
Specjalista pracy socjalnej	207	3,0	98	6 019	11,0	225
Starszy pracownik socjalny	234	3,0	142	5 350	10,0	71
Pracownik socjalny	554	8,0	110	5 998	11,0	126
Główny specjalista pracy socjalnej	9	0,0	90	62	0,0	-
Specjalista pracy z rodziną	156	2,0	236	-	-	-
Aspirant pracy socjalnej	78	1,0	120	411	1,0	62
Pracownik usług opiekuńczych	-	-	-	5 847	10	94
Pracownik specjalnych usług opiekuńczych	-	-	-	744	1,0	72
Konsultant	89	1,0	118	347	0,0	102
Radca prawny	50	0,0	94	231	0,0	102
Pozostali pracownicy	4 559	66,0	230	25 534	45,0	197

* Wszyscy pracownicy zatrudnieni w danej jednostce.

Źródło: *Zatrudnienie w jednostkach organizacyjnych pomocy i integracji społecznej*, www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spoecznej/ [dostęp 22.10.2018].

Z badań prowadzonych w OPS w 2010 r. wynika, że w przekroju terytorialnym ich potencjał kadrowy nie jest dopasowany do liczby świadczeniobiorców, jak nakazuje ustawa (jeden pracownik socjalny na 2000 mieszkańców, na 50 rodzin lub osób samotnie gospodarujących). Z pisma ministra rodziny, pracy i polityki społecznej z sierpnia 2017 r. do wójtów, burmistrzów i prezydentów miast wynika, że tylko 77% jednostek pomocy społecznej spełnia te warunki (art. 110 ust. 11 i 12 ustawy o pomocy społecznej z 2004 r.). Największe braki występują w małych gminach ze względu na ich mniejsze możliwości finansowe i mniejszą podaż kandydatów do pracy (53% OPS zatrudnia 3–5 pracowników socjalnych).

Na niewystarczający poziom zatrudnienia wskazywało 69% badanych w 2010 r. MOPS i 70% PCPR. Najczęściej poszukiwani są pracownicy socjalni, osoby wykonujące usługi opiekuńcze oraz prawnicy. Ze względu na braki kadrowe te jednostki wskazywały na zbyt duże obciążenie pracą przeciętnego pracownika. W OPS wynosiło średnio 102 rodziny na jednego pracownika socjalnego, a w MOPS prawie 70 rodzin, podczas gdy norma wymienia 50 (Szarfenberg red. 2011: 340).

W badaniach prowadzonych w 2010 r. w 40 jednostkach pomocy społecznej na terenie woj. łódzkiego 82% jako główną przyczynę trudności w zatrudnieniu odpowiedniej liczby pracowników wskazało brak środków finansowych oraz brak kandydatów z kwalifikacjami wymaganymi na stanowisku pracownika socjalnego (*Analiza...* 2011: 6). W niektórych gminach wiejskich i miejsko-wiejskich zatrudniony był tylko jeden pracownik socjalny, zamiast 6–7 wynikających z normy ustawowej (tamże: 61).

KOMPETENCJE PRACOWNIKÓW POMOCY SPOŁECZNEJ W OPINII ICH SAMYCH

Ponieważ kompetencje pracowników socjalnych, podobnie jak innych, wpływają na jakość pracy, w dalszej części artykułu przedstawiono ich opinię, które kompetencje uważają za najważniejsze oraz jak sami oceniają poziom ich spełnienia. Do najważniejszych czynników podwyższających jakość usług socjalnych badani zaliczyli: systematyczne szkolenia na różne tematy (27% wskazań), dobrą współpracę z urzędami, instytucjami (25%), wysokie kwalifikacje pracowników (23%), chęć współpracy ze strony klienta (17%) oraz doświadczenie zawodowe i życiowe pracownika – opiekuna (14%) (Szarfenberg red. 2011: 24).

Do czynników wpływających na wysoką jakość usług opiekuńczych zaliczono głównie wysokie kwalifikacje pracowników (40% wskazań), systematyczne i różnorodne szkolenia (18%), doświadczenie zawodowe i życiowe pracownika (11%), zaangażowanie pracownika (9%) oraz pozytywne cechy charakteru (8%) (Szarfenberg red. 2011: 174).

Natomiast wśród najważniejszych przyczyn obniżających jakość wszystkich świadczeń w ramach pomocy społecznej badane osoby wskazywały: zmęczenie pracą, rutynowe, formalne podejście do klienta, niski prestiż zawodowy pracownika socjalnego, nieumiejętność pracy z ludźmi i nadmiar prac administracyjnych. Z kolei jako czynniki obniżające jakość usług socjalnych wymieniono: zbyt dużo obowiązków w stosunku do czasu pracy (33%), niechęć do współpracy ze strony osoby korzystającej z pomocy (32%), posta-

wy roszczeniowe klientów (10%), wypalenie zawodowe pracownika socjalnego (6%) (Szarfenberg red. 2011: 24). Natomiast w usługach opiekuńczych tylko 14% badanych OPS podało niskie kwalifikacje pracowników jako czynnik obniżający jakość świadczeń.

Jednocześnie w badaniu jednostek pomocy społecznej w okresie 2012–2013, w którym uczestniczyło 9,4 tys. pracowników, około 50% wskazało na klientów, którzy nie są chętni do współpracy. Chodzi głównie o klientów roszczeniowych, rzadko zadowolonych ze współpracy, z którymi praca sprawia trudności i powoduje stres (*Raport...* 2013: 22).

Dużego odsetka tych ocen nie można traktować jako sprzecznych z ocenami pozytywnymi. Raczej świadczą one o dużym zaangażowaniu większości pracowników socjalnych, którzy nie zawsze są w pełni zadowoleni ze swoich klientów. Potwierdzają też ogólną prawidłowość dotyczącą różnych zawodów, że zadowolenie pracowników pomocy społecznej jest zależne od dobrych relacji z klientami i ich zadowolenia, natomiast niezadowolenie pracowników OPS z ciągłymi trudnościami w realizacji zadań, niezadowolenia klientów, prowadzącymi do zmęczenia pracą i wypalenia zawodowego (*Raport...* 2013: 42).

Z porównania czynników wpływających korzystnie i niekorzystnie na jakość usług wynika, że najbardziej korzystne czynniki są związane z kompetencjami pracowników i ich podwyższaniem, natomiast wśród czynników niekorzystnych dominują te niezależne od pracownika. Niskie kompetencje pracowników wskazała tylko niewielka część badanych OPS.

Wysoki poziom kompetencji pracowników pomocy społecznej warunkujący jakość usług potwierdzają także nieliczne skargi ze strony podopiecznych. Tylko około 18% skarg dotyczyło niewłaściwych zachowań pracowników socjalnych, około 12% niezgodności zakresu pomocy z oczekiwaniami i 12% przerzucaniu winy na klienta. Oznacza to, że dotychczasowi klienci usług pozytywnie oceniali kompetencje pracowników socjalnych.

W cytowanym wyżej badaniu jakościowym przeprowadzonym na przełomie lat 2012/2013 pracownicy socjalni oceniali także poziom przyswojenia swoich kompetencji w skali od 1 do 5 (*Raport...* 2013). Najniżej (2,88) oceniono kompetencje związane ze stosowaniem prawa karnego (co wiąże się z tym, że pracownicy pomocy społecznej na ogół nie są prawnikami), a najwyżej (4,06) wszystkie formy współpracy z klientem (m.in. kontrakty socjalne, pracę z osobami w trudnej sytuacji, działania w zakresie aktywnej integracji, interwencje kryzysowe).

Najwyżej swoje kompetencje ocenili pracownicy ośrodków interwencji kryzysowej (4,29), klubów integracji społecznej (4,19), placówek specjalistycznego poradnictwa (4,11) i ośrodków pomocy społecznej (4,07), najniżej natomiast (3,79) pracownicy domów pomocy społecznej. Wśród kompetencji związanych z pracą z klientem najwyżej (4,22) oceniono pracę z osobami w trudnej sytuacji i kontrakty (umowy) socjalne zawierane z klientami, a najniżej (3,77) działania w zakresie aktywnej integracji.

Jednak bardziej szczegółowa ocena pracy z klientami nie jest jednoznaczna, bowiem np. 70% badanych uważa, że praca z niektórymi klientami sprawia im trudności, a jednocześnie prawie 80% uważa, że klienci traktują ich z szacunkiem. Potwierdzono

też zależność między poziomem oceny kompetencji a poziomem specjalizacji – im wyższy poziom specjalizacji, tym wyższa samoocena kompetencji (*Raport...* 2013: 10).

Pracownicy socjalni wskazali też na brak umiejętności i wiedzy psychologicznej z obszaru komunikacji z klientem dotyczącej obrony przed manipulacją ze strony klientów o postawach roszczeniowych, niesienia pomocy mimo negatywnej postawy, a nawet wrogości, pozbywania się stresu, umiejętności krytycznej oceny swego postępowania (*Raport...* 2013: 36). Zwracali też uwagę na brak znajomości technik mediacji oraz umiejętności negocjacyjnych.

Badanie jakościowe wskazało też na nieumiejętność zachowania przez wielu pracowników socjalnych obiektywizmu w ocenie swoich klientów, zwłaszcza trudnych i roszczeniowych, co wpływa na dalsze ich traktowanie i poziom jakości usługi. Zidentyfikowało również niezadowolenie pracowników socjalnych ze szkoleń doskonalących kompetencje. Pracownicy oczekują szkoleń w zakresie często spotykanych, ale trudnych do rozwiązania kwestii. Udziałem w szkoleniach zainteresowani są prawie wszyscy badani (94,2%) w OPS, PCPR i ośrodkach interwencji kryzysowej. Motywują to chęcią poprawy jakości udzielanych świadczeń, a także realizacją zadań przez OPS. Zainteresowani są szczególnie szkoleniami dotyczącymi: przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu (63% ankietowanych), sposobów radzenia sobie ze stresem (61,6%), asertywności (45,0%), komunikacji (35,2%) (*Raport...* 2013: 52).

Również badani w 2010 r. pracownicy jednostek pomocy społecznej na terenie woj. łódzkiego byli najbardziej zainteresowani szkoleniami z umiejętności interpersonalnych (radzenie sobie ze stresem, negocjacje i mediacje, motywowanie zespołu, techniki wywierania wpływu, komunikacja) (*Analiza...* 2011: 33).

Tymczasem ze sprawozdań OPS wykorzystanych w badaniach wynika, że tematyka szkoleń związana jest głównie z rozwiązywaniem bieżących problemów spotykanych w codziennej pracy socjalnej, a także zarządzaniem OPS i finansami publicznymi. Najwięcej czasu zajmują szkolenia dotyczące interpretacji przepisów prawnych związane z częstymi nowelizacjami aktów prawnych. Mimo to pracownicy socjalni mają problemy z interpretacją prawa. Następne miejsca zajmują szkolenia dotyczące rozwoju umiejętności zawodowych, niepełnosprawności, technik i metod pracy socjalnej, problemów rodziny i dzieci (*Raport...* 2013: 55).

Pracownicy oczekują też szkoleń bardziej efektywnych, w formie warsztatów, analizy studiów przypadków, wymiany doświadczeń między pracownikami z różnych jednostek uczestniczących w szkoleniach otwartych. Zdaniem badanych w dostosowaniu szkoleń do potrzeb pracowników socjalnych bardziej aktywna powinna być też kadra kierownicza, m.in. przez zbieranie od pracowników informacji o zakresie szkoleń. Tymczasem sprawozdania z działalności 47 OPS wskazały na brak „strategicznego, systematycznego podejścia do kształcenia pracowników” oraz analizy potrzeb szkoleniowych (*Raport...* 2013: 40).

Powoduje to, że opinie pracowników socjalnych na temat zakresu szkoleń są rozbieżne z ofertami organizacji zajmujących się szkoleniami. Ofert jest bardzo dużo, zawierają szeroki zakres tematyczny, w tym

także najbardziej interesujący dla pracowników – dotyczący kompetencji społecznych i miękkich. Osoby odpowiedzialne w OPS nie wybierają jednak takich szkoleń. Powodem jest najczęściej brak środków finansowych samorządów potwierdzany w badaniach, a także w różnych informacjach uzyskanych przez autora artykułu.

PODSUMOWANIE

Z dokonanej w artykule analizy dokumentów dotyczących kompetencji, w tym opinii pracowników socjalnych, wynika kilka ważnych wniosków. Pracownik socjalny, który według stereotypowej opinii przez bardzo wiele lat był utożsamiany z osobą o niskich kwalifikacjach, staje się obecnie zawodem o wysokich kwalifikacjach i wysokim prestiżu społecznym. Od kilku lat następuje wzrost kwalifikacji potwierdzonych dyplomami studiów, szkoleniami w ramach specjalizacji I i II stopnia, obligatoryjnymi szkoleniami, a także doświadczeniem w jednostkach pomocy społecznej. Interesujące jest to, że sami pracownicy zainteresowani są wzrostem swoich kompetencji.

Jednak cytowane w artykule wyniki badań ilościowych i jakościowych wskazują, że pracownikom socjalnym najbardziej przydatne są kompetencje społeczne i miękkie, których przyswojenia i stosowania w odpowiednich sytuacjach nie gwarantują proponowane w OPS szkolenia.

Model kompetencji pracownika socjalnego składa się z czterech głównych grup kompetencji:

1. znajomość przepisów prawa (zróżnicowane w zależności od realizowanych zadań, ale każdy pracownik socjalny powinien posiadać podstawową wiedzę prawną, zasady interpretowania przepisów i ich stosowania),

2. metodyka pracy socjalnej (praca z klientem, z rodziną oraz ze społecznością lokalną, kompetencje w zakresie monitorowania, analizy i diagnozowania różnych sytuacji klientów,

3. kompetencje psychologiczne (psychologiczne uwarunkowania zachowań klientów, przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu, stresom, umiejętność obiektywnej oceny swoich działań),

4. kompetencje społeczne (komunikacja z otoczeniem, współpraca z trudnym klientem, motywowanie klientów do współpracy, umiejętności negocjacji i mediacji, współpraca w zespole) (*Raport...* 2013: 63).

Z oceny zakresu zadań pracownika socjalnego wynika, że wąska specjalizacja, którą można uzyskać w trakcie szkoleń na II stopień specjalizacji, jest rzadko wykorzystywana w wielu, zwłaszcza mniejszych OPS (które stanowią ponad 50%), gdyż większość zadań wykonywanych przez pracowników socjalnych jest zmienna i szeroka. Oznacza to także, że nie jest wymuszana złożonością realizowanych zadań. Może to w dłuższym okresie zmniejszyć motywację pracowników do podnoszenia w ten sposób swoich kwalifikacji i skrócić ścieżkę rozwoju zawodowego. W konsekwencji może obniżać także poziom satysfakcji z pracy.

Wyposażenie jednostek pomocy społecznej w pracowników socjalnych o kwalifikacjach zgodnych nie tylko z wymaganiami określonymi w przepisach, ale także ze standardami kwalifikacji i kompetencji powin-

no się wiązać z oceną struktury zatrudnienia. Informacje z badań wykorzystane w artykule potwierdzają w wielu OPS nadmiar pracowników administracyjnych i obsługi w stosunku do socjalnych.

Zmniejszenie liczby pracowników administracyjnych i obsługi powinno być powiązane z lepszym wynagrodzeniem pracowników socjalnych, co powinno z kolei zwiększyć zainteresowanie kandydatów pracą socjalną. Działania resortu pracy w kierunku dalszego wzrostu kompetencji pracowników socjalnych utwierdzają ich w żądaniach wyższych wynagrodzeń, co wyraziło się m.in. w protestach w 2018 r.

Informacje prezentowane w artykule wskazują też, że dla zapewnienia wysokiego, a jednocześnie adekwatnego do realizowanych form pomocy społecznej poziomu kompetencji pracowników socjalnych konieczne jest prowadzenie cyklicznych badań dotyczących oceny poziomu świadczonych usług oraz zakresu wykorzystywanych kompetencji i poziomu ich spełnienia przez pracowników. Jak wskazano w artykule, pracownicy socjalni spotykają się bowiem w codziennej pracy z różnymi osobami, przypadkami oraz uwarunkowaniami. Dlatego trudno wskazać jednolity profil kompetencji dla zawodu pracownika socjalnego, obsługującego różnych klientów lub działającego w różnych sytuacjach.

- ¹ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (tekst jedn. DzU z 2018 r., poz. 227).
- ² Polska Federacja Związkowa Pracowników Socjalnych i Pomocy Społecznej walczy o dalszy wzrost prestiżu pracowników socjalnych przez ustalenie w ustawie o pomocy społecznej stopni awansu zawodowego oraz kwoty bazy przy wzroście wynagrodzenia i powiązanie jej z tymi stopniami.
- ³ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (DzU z 2017 r., poz. 1769).
- ⁴ Ustawa z dnia 29 listopada 1990 r. o pomocy społecznej (DzU z 1990 r., nr 87, poz. 506).
- ⁵ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 stycznia 2008 r. w sprawie specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego realizowanej w szkołach wyższych (DzU z 2008 r., nr 27, poz. 158).
- ⁶ Minimum programowe obejmuje moduły: warsztat pracy pracownika socjalnego, etykę zawodową i prawa człowieka, elementy prawa rodzinnego, cywilnego, karnego, pracy i zabezpieczenia społecznego, pomocy społecznej, umiejętności interpersonalne, sieć wsparcia społeczności lokalnej oraz metody i techniki tworzenia projektów socjalnych.
- ⁷ Minimum programowe obejmuje moduły: przygotowanie projektu socjalnego, mediacje i negocjacje, metody zarządzania w pracy socjalnej, wypalenie zawodowe, lokalną politykę społeczną, public relations, politykę społeczną UE oraz dla danej specjalności: interdyscyplinarną analizę problemu, metody pracy socjalnej i hospitacje instytucji w obszarze danej specjalności.
- ⁸ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 kwietnia 2012 r. w sprawie specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny (DzU z 2012 r., poz. 486).
- ⁹ Wytyczne ds. szkoleń z zakresu I stopnia specjalizacji w zawodzie *pracownik socjalny*, <https://www.gov.pl/web/rodzina/specjalizacja-i-stopb> [dostęp 18.12.2018]. Wytyczne ds. szkoleń z zakresu II stopnia specjalizacji w za-

wodzie *pracownik socjalny*, <https://www.gov.pl/web/rodzina/wytyczne-do-szkolen> [dostęp 18.12.2018].

- ¹⁰ *Szkolenia dla pracowników socjalnych i pracowników pomocy społecznej*, Instytut Szkoleń i Analiz Gospodarczych SA, <https://www.instytsiag.pl/szkolenia-pracownikow-socjalnych/> [dostęp 7.12.2018]; *Szkolenia: Organizacja pomocy społecznej*, Państwowa Wyższa Szkoła Informatyki i Przedsiębiorczości w Łomży, Wydział Nauk Społecznych i Humanistycznych, www.pwsip.edu.pl/wnsh/kandydat/kursy-i-szkolenia/organizacja-pomocy-spoecznej/ [dostęp 7.12.2018].
- ¹¹ Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2016 r. w sprawie superwizji pracy socjalnej (DzU z 2016 r., poz. 2087).
- ¹² Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie specjalizacji w zawodzie *pracownik socjalny* (DzU z 2012 r., poz. 486).
- ¹³ Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (tekst jedn. DzU z 2018 r., poz. 2153 z późn. zm.).
- ¹⁴ Ograniczone ramy artykułu nie pozwalają na szersze omówienie zakresu tej informacji.

BIBLIOGRAFIA

- Analiza struktury zatrudnienia w JOPS z terenu województwa wraz z badaniem potrzeb kształcenia i zatrudnienia* (2011), Raport przygotowany przez prof. J. Krzyszkowskiego, Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi, Łódź.
- Krzyszkowski J. (2005), *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem: determinanty funkcjonowania środowiskowej pomocy społecznej na poziomie lokalnym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.
- Kwalifikacje uprawniające w Polsce do wykonywania zawodu regulowanego pracownika socjalnego* (2018), www.mpips.gov.pl/bip/zawody-regulowane/pracownik-socjalny/ [dostęp 22.10.2018].
- MPiPS (2007), *Krajowy Standard Kwalifikacji Zawodowych. Specjalista pracy socjalnej* (244502), Departament Rynku Pracy, Wyd. Instytut Technologii Eksploatacji, Radom.
- MRPiPS (2018), *Informacja o zawodzie: specjalista pracy socjalnej* (263504), Departament Rynku Pracy, Warszawa.
- Raport. Przeprowadzenie badania potrzeb szkoleniowych w ramach projektu „Podnoszenie kwalifikacji pracowników pomocy i integracji społecznej”* (2013), www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/ksztalcenie-i-doskonalenie-zawodowe-pracownikow-sluzb-spoecznych/ [dostęp 22.10.2018].
- Szarfenberg R., red. (2011), *Krajowy Raport Badawczy. Pomoc i integracja społeczna wobec wybranych grup – diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji*, Wyd. Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych WRZOS, Warszawa.
- Szkolenia dla pracowników socjalnych i pracowników pomocy społecznej*, Instytut Szkoleń i Analiz Gospodarczych SA, <https://www.instytsiag.pl/szkolenia-pracownikow-socjalnych/> [dostęp 7.12.2018].
- Szkolenia: organizacja pomocy społecznej*, Państwowa Wyższa Szkoła Informatyki i Przedsiębiorczości w Łomży, Wydział Nauk Społecznych i Humanistycznych, www.pwsip.edu.pl/wnsh/kandydat/kursy-i-szkolenia/organizacja-pomocy-spoecznej/ [dostęp 7.12.2018].
- Zatrudnienie w jednostkach organizacyjnych pomocy i integracji społecznej*, www.mpips.gov.pl/pomoc-spoeczna/raporty-i-statystyki/statystyki-pomocy-spoecznej/ [dostęp 22.10.2018].