

Katarzyna M. Stanek

**KOMPETENCJE SPOŁECZNE I ZAWODOWE
PRACOWNIKÓW SŁUŻB SPOŁECZNYCH
W OBSZARZE WYMAGAŃ RYNKU PRACY**

**СОЦІАЛЬНІ І ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ
СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ З УРАХУВАННЯМ
ВИМОГ РИНКУ ПРАЦІ**

**SOCIAL AND PROFESSIONAL SKILLS OF SOCIAL
WORKERS IN THE AREA OF LABOUR
MARKET REQUIREMENTS**

1. Wprowadzenie

Współczesny świat i wiedza o człowieku zmieniają się. Stałej transformacji ulega życie polityczne, kulturowe i społeczne. Sytuacja ta generuje pytania pedagogów, socjologów czy psychologów: Jak radzić sobie z wyzwaniami współczesności? Jak przystosować człowieka do nieuchronnych przemian i wychować pokolenie ludzi, którzy będą skutecznie działać w obliczu zmian? Szczególne znaczenie ma relacja *człowiek – praca* i odpowiedź na pytania: Jak kształcić? Jak przystosować czynności zawodowe do możliwości człowieka oraz relacji społecznych w organizacjach? Obecny rynek pracy wymaga od pracownika wysokich kwalifikacji zawodowych, a przede wszystkim szerokiego wachlarza kompetencji. Dziś dobry pracownik to kompetentny pracownik. Stąd też nacisk, aby już na poziomie kształcenia człowiek wyposażony był nie tylko w wiedzę, którą będzie się posługiwał na przestrzeni pracy zawodowej, ale także w kompetencje jako kluczowy element „wartościowego pracownika”.

Kompetencje – o ile ważne są w każdym zawodzie, o tyle odgrywają szczególną rolę w zawodach społecznych, gdzie niniejsze stanowią często o sukcesie nie tyle samego pracownika, ile klienta, z którym on pracuje.

2. Kompetencje – zakres pojęciowy i znaczeniowy

Pojęcie kompetencji wywodzi się od łac. słowa *competentia*, które oznacza ‘praktyczną umiejętność, przydatność, zdolność do wykonywania określonej czynności’. *Słownik języka polskiego* traktuje kompetencje jako „zakres wiedzy, umiejętności i doświadczenia wykorzystywanych w życiu osobistym i zawodowym”¹. Według twórcy pedagogiki pracy – T. Nowackiego „kompetencje to nadany na podstawie właściwych kwalifikacji zakres pełnomocnictw i uprawnień do działania i decydowania oraz wydawania sądów w określonym obszarze”².

W. Okoń definiuje kompetencje jako zdolność do osobistej samorealizacji, będącą podstawowym warunkiem wychowania, uważana za rezultat procesu uczenia się³.

Podobnie J. Skrzypczak traktuje kompetencje w kategoriach zdolności do czegoś, zależnej zarówno od znajomości wchodzących w nią umiejętności, jak i od przekonania o możliwości posługiwania się tą zdolnością⁴, a P. Louart uznaje kompetencje jako zdolności pracowników do posługiwania się wiedzą, umiejętnościami, doświadczeniami i postawami rozważanymi w stosunku do zajmowanego stanowiska lub ich potencjalnych możliwości w stosunku do innych rodzajów działalności⁵.

Wyżej zaprezentowane ujęcia wskazują, iż kompetencje odnoszą się do zestawu umiejętności przydatnych w konkretnym działaniu, a uszczegóławiając – który będzie decydował i określał przydatność do wykonywanej pracy, co związane jest z funkcjonalnością. W polskim systemie edukacji główny nacisk kładzie się na to, co uczeń powinien wiedzieć i umieć, a mniejszą wagę przywiązuje się do tego, jaki powinien być, a to przecież kompetencje świad-

¹ A. Krajewska, *Kompetencje personalne i społeczne*, Warszawa: Wydawnictwo Ekonomik – Jacek Musiłkiewicz 2015, s. 6.

² T.W. Nowacki, *Leksykon pedagogiki pracy*, Radom: Wydawnictwo ITE w Radomiu 2004, s. 100.

³ W. Okoń, *Nowy słownik pedagogiczny*, Warszawa: Wydawnictwo PWN 1998, s. 174-175.

⁴ J. Skrzypczak, *Tak zwane kompetencje kluczowe, ich charakter i potrzeba kształtowania w toku edukacji ustawicznej*, „Edukacja Ustawiczna Dorosłych” 1998, nr 3, s. 20.

⁵ C. Levy-Leboyer, *Kierowanie kompetencjami*, Warszawa: Wydawnictwo Poltext 1997.

czą o tym, jakimi ludźmi będą oni w przyszłości i jak będą sobie radzić z wyzwaniami rynku pracy.

W zakresie kompetencji można wyróżnić kompetencje kluczowe, wśród których OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) oraz DeSeCo (Definition and Selection of Competencies) zalicza⁶:

1) Interaktywne wykorzystanie narzędzi (języków, technologii informacyjnej) w efektywnym współdziałaniu w środowisku opisanym zależnościami dotyczącymi:

- interaktywnego wykorzystania języka, symboli, tekstu w odniesieniu do umiejętności językowych (czytania, pisania, mówienia), matematycznych (liczenia) i technicznych;
- interaktywnego wykorzystania informacji i wiedzy poprzez krytyczną refleksję nad istotą samej informacji;
- interaktywnego wykorzystania technologii (w tym innowacyjnych), które stawiają przed człowiekiem nowe wyzwania, propozycje, nowe efektywniejsze sposoby pracy i działań pozazawodowych.

2) Współdziałanie w niejednorodnych grupach, będące efektem procesów integracyjnych i globalizacyjnych, w których praca wymaga zdolności:

- nawiązania dobrych kontaktów jako podstawy komunikatywności;
- współpracy w różnych zespołach roboczych (często wielonarodowościowych), o różnych orientacjach i poglądach, podejmujących wspólne zadania;
- zarządzania i rozwiązywania konfliktów w różnych sytuacjach i na różnych stopniach organizowania i kierowania zespołami ludzkimi.

3) Działania autonomiczne, które sprowadzają się do ponoszenia osobistej odpowiedzialności za własne życie i los, a wymagają zdolności:

- uświadamiania sobie własnej indywidualności, tożsamości i potrzeb;
- formułowania i realizowania celów oraz planów życiowych zgodnych z oczekiwaniami i potrzebami;
- uznawania swoich należnych praw i ich egzekwowania.

Zmiany transformacyjne spowodowały stosowanie nowych pojęć w odniesieniu do pracy i pracowników, a one znalazły zapisy w podstawach programowych kształcenia ogólnego w rozporządzeniach Ministra Edukacji Narodowej w sprawie podstaw programowych oraz w dokumentach unijnych

⁶ D.S. Rychen, L.H. Salganik, *Key competencies for a successful life and a well-functioning society*, Göttingen: Hogrefe & Huber 2003.

(*Biała Księga Komisji Europejskiej*, 1997; *Zielona Księga Komisji Europejskiej*, 2002; *Strategia lizbońska*, 2002), gdzie określone zostały kluczowe kompetencje w uczeniu się przez całe życie. W 2006 roku Unia Europejska przyjęła *Krajowe ramy odniesienia kluczowych kompetencji*. Z charakteru kompetencyjnego opisanego trzema grupami umiejętności wynika również kreowana przez Unię Europejską potrzeba zastępowania przygotowania zawodowego przydatnością do zatrudnienia, na którą składają się:

1) umiejętności podstawowe rozumiane jako akumulacja wiedzy oraz posiadane umiejętności i motywacji do dalszego uczenia się (chcieć i umieć się uczyć); szczególną rolę odrywa tu nauczanie języków (w tym co najmniej dwóch języków obcych);

2) umiejętności techniczne typu *know-how*, w tym technologia informacyjna w zakresie posługiwania się urządzeniami kodowania, przetwarzania i wytwarzania informacji;

3) umiejętności społeczne wyrażone kreatywnością, odpowiedzialnością, współpracą, komunikowaniem się⁷.

3. Kompetencje społeczne w aspekcie pracy zawodowej

Jednymi z kluczowych kompetencji pożądaných zarówno w kontekście życia osobistego, jak i zawodowego są kompetencje społeczne traktowane jako zestaw wiedzy, umiejętności i doświadczenia, który decyduje o funkcjonowaniu człowieka w różnych sytuacjach w społeczeństwie⁸.

U. Jakubowska dokonuje uporządkowania i klasyfikacji pojęciowej różnych ujęć kompetencji społecznych⁹:

1. **Kompetencje jako zdolność i/lub umiejętność ogólna:** są to zdolności lub umiejętności interpersonalne człowieka mające charakter niespecyficzny, ujawniający się w zróżnicowanych jakościowo kontaktach społecznych.

2. **Kompetencje jako zdolność lub umiejętność adaptacyjna,** gdzie podstawą jest kompetencja komunikacyjna, definiowana jako umiejętność budowania przez jednostkę wypowiedzi adekwatnych do obiektywnej sytuacji społecznej, a także subiektywnego obrazu sytuacji wytwor-

⁷ B. Baraniak, *Współczesna pedagogika pracy. Z perspektywy pracy i badań*, Warszawa: Wydawnictwo UKSW 2010, s. 170.

⁸ A. Krajewska, *Kompetencje personalne i społeczne. Podręcznik*, Warszawa: Wydawnictwo Ekonomik 2015, s. 9.

⁹ U. Jakubowska, *Wokół pojęcia „kompetencja społeczna” – ujęcie komunikacyjne*, „Przełęcz Psychologiczny” 1996, nr 3-4, s. 30-35.

rzony przez partnera komunikacji. Człowiek kompetentny to taki, który ma zdolność adaptacji w zakresie zachowań werbalnych do społecznego kontekstu interakcji.

3. **Kompetencje jako zdolność lub umiejętność do budowania więzi emocjonalnych**, często identyfikowana z kompetencją relacyjną, czyli zdolność do budowania więzi emocjonalnych z innymi ludźmi, ujmowana w kategoriach definiowania relacji, tworzenia, rozwijania i utrzymywania związków oraz uzyskiwania społecznego poparcia.

4. **Kompetencje jako efektywne porozumiewanie się** polegające na interpretowaniu komunikatu partnera interakcji zgodnie z jego intencjami.

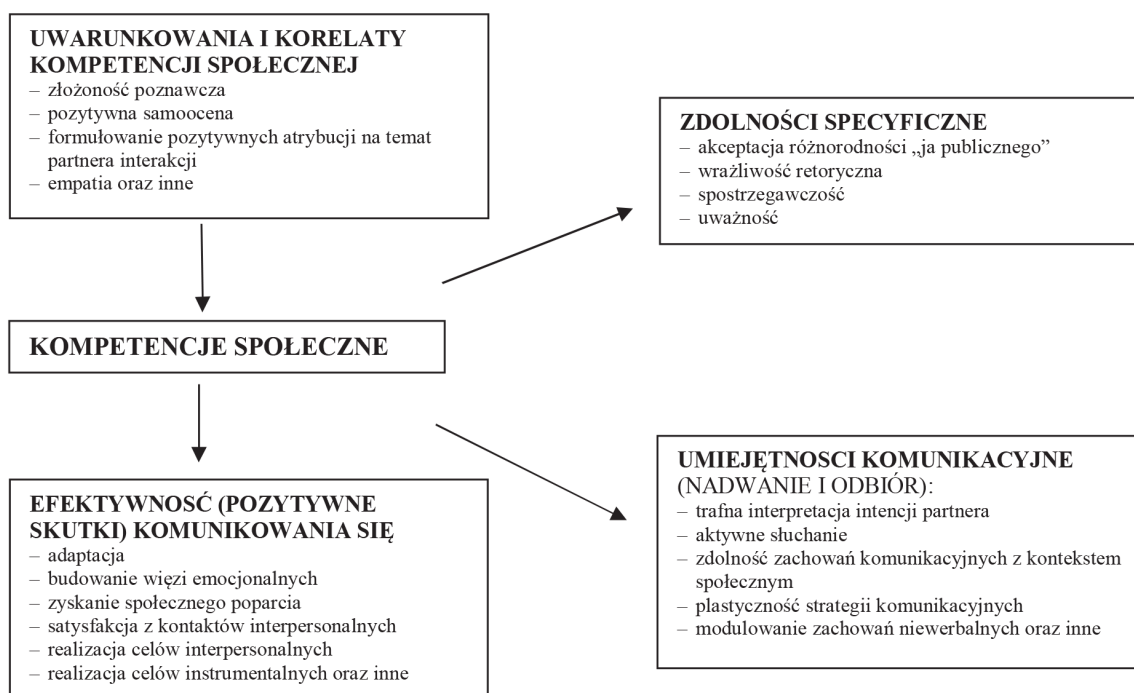
5. **Kompetencje jako zdolność lub umiejętność osiągania własnych celów** bez urażania własnego i cudzego poczucia godności. W celu spełnienia tego warunku jednostka musi być spostrzegawcza, wrażliwa społecznie, co ściśle łączy się z asertywnością.

6. **Kompetencje jako specyficzne umiejętności sprawczo-instrumentalne**, rozumiane jako „stan psychologiczny, aktywowany przez kontekstualne warunki społecznej komunikacji” (typ interakcji, w której uczestniczy podmiot, faza zażyłości i komunikujących się ze sobą ludzi oraz rodzaj podejmowanych problemów). W tym ujęciu cechą charakterystyczną kompetencji jest sprawczość jednostki w kontaktach międzyludzkich, czyli umiejętność osiągania własnych celów.

Dokonując kompilacji pojęć, U. Jakubowska definiuje kompetencje jako „psychiczne dyspozycje i umiejętności plastycznego, zgodnego z normatywnymi wzorcami sytuacji reagowania podczas porozumiewania się z ludźmi (w sposób bezpośredni lub za pośrednictwem środków masowego przekazu) z równoczesnym zachowaniem kierunku dążeń osobistych”¹⁰ (zob. wykres 1). Tak ujmowana kompetencja wymaga specyficznych zdolności, umiejętności komunikacyjnych, posiadania przez jednostkę pozytywnej samooceny, bycia empatycznym, asertywnym itp. (tabela 1). W efekcie uzyskuje się pozytywne skutki społecznych zachowań, które pozwalają budować pozytywne kontakty interpersonalne, więzi emocjonalne z innymi, realizować cele instrumentalne i interpersonalne¹¹.

¹⁰ U. Jakubowska, *Wokół pojęcia „kompetencja społeczna” – ujęcie komunikacyjne*, „Przełęcz Psychologiczna” 1996, nr 3-4, s. 37.

¹¹ A. Kanios, *Społeczne kompetencje studentów do pracy w wolontariacie*, Lublin: Wydawnictwo UMCS 2010, s. 17.



Wykres 1. Model kompetencji społecznych

Tabela 1. Kompetencje społeczne

Przykłady kompetencji społecznych	
nawiązywanie kontaktów	umiejętność negocjowania
budowanie relacji i więzi z innymi ludźmi	zachowania asertywne
współpraca w zespole	wywieranie wpływu na innych
podejmowanie działań dążących do wspólnego celu	autoprezentacja i świadome kreowanie wizerunku
znajomość i stosowanie się do zasad, procedur, regulaminów	efektywne komunikowanie się z innymi
stosowanie w praktyce zasad dobrego wychowania	pozyskiwanie i przekazywanie ważnych informacji
obyście i szacunek do innych kultur	umiejętność planowania
umiejętność rozwiązywania konfliktów	umiejętności organizacyjne

Źródło: opracowanie własne na podstawie: A. Krajewska, *Kompetencje personalne i społeczne. Podręcznik*, Warszawa: Wydawnictwo Ekonomik 2015, s. 9.

Tym samym kompetencje społeczne ujmowane są jako „złożone umiejętności warunkujące efektywność radzenia sobie w określonego typu sytu-

acjach społecznych, nabyte przez jednostkę w toku treningu społecznego¹². Przyczyniają się one do powodzenia na wielu płaszczyznach funkcjonowania człowieka, m.in. w pracy zawodowej, gdzie najistotniejsza wydaje się relacja z innymi ludźmi.

4. Kompetencje społeczne i zawodowe w zawodzie pracownika socjalnego

Szczególnie znaczenie kompetencje mają w zawodach służb społecznych, gdzie zdolności, kompetencje i umiejętności społeczne są „wyznacznikiem efektywności funkcjonowania jednostki w rzeczywistych sytuacjach życiowych”¹³.

B. Szatur-Jaworska definiuje *służby społeczne* jako zorganizowane struktury – w różnym stopniu sformalizowane i o różnej liczebności – realizujące pracę socjalną i społeczno-wychowawczą. Należą one do podmiotów wykonawczych polityki społecznej realizujących usługi społeczne¹⁴. Służby społeczne w Polsce współtworzy ogół pracowników jednostek pomocy społecznej (w tym jednostek prowadzonych przez podmioty niepubliczne) i pracowników socjalnych – jako wykwalifikowaną część tych służb, spełniającą określone standardy co do wykształcenia i przygotowania zawodowego, zajmującą się świadczeniem profesjonalnych usług społecznych, między innymi pracą socjalną¹⁵. Odpowiednikiem niniejszej interpretacji jest angielski *personal social services*, który obejmuje wsparcie socjalne oparte na usługach społecznych, udzielane przez programy selektywne, jak i kadrę świadczącą niniejsze usługi¹⁶. Praca socjalna jest działalnością profesjonalną, co wskazuje na wymóg posiadania kwalifikacji zawodowych (wiedza ogólna i specjalistyczna) oraz kompetencji specjalistycznych, czyli umiejętności niezbędnych pracownikowi w świadczeniu pomocy. Niniejsze potwierdzają badacze podejmujący się zagadnienia profesjonalizacji zawodowej pracowników służb społecznych, w tym pracowników socjalnych,

¹² A. Matczak, *Kwestionariusz kompetencji społecznych. Podręcznik*, Warszawa: LTD 2001, s. 7.

¹³ A. Matczak, *Kwestionariusz kompetencji społecznych...*, dz. cyt.

¹⁴ B. Szatur-Jaworska, *Kilka uwag o „życiu wewnętrznym służb społecznych*, [w:] A. Raczaszek, *Sześćdziesiąt lat polityki społecznej w Polsce*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk” 2006, s. 2.

¹⁵ M. Rymśa, *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Spraw Publicznych 2011, s. 12.

¹⁶ M. Sullivan, *The Development of the British Welfare State*, Prentice Hall/Harvester Wheatsheaf, London 1996, s. 195-209.

którzy podkreślają istotne znaczenie kompetencji społecznych w optymalnej realizacji zadań zawodowych¹⁷.

Działalność zawodowa pracowników socjalnych, zorganizowana instytucjonalnie, przejawia się w trzech głównych typach umiejętności:

- 1) koncepcyjnych, mających największy udział w intelektualnych, twórczych aspektach funkcjonowania jednostek i grup;
- 2) społecznych, służących nawiązywaniu i utrzymywaniu umiejętności porozumiewania się, współpracy między jednostkami, grupami, organizacjami;
- 3) technicznych, które związane są głównie z wykonywaniem czynności manualnych i procesów rutynowych służących najczęściej osiągnięciu celów organizacyjnych¹⁸.

Amerykańskie Stowarzyszenie Pracowników Socjalnych – National Association of Social Workers (NASW), które czuwa nad standardami profesjonalnymi i etycznymi tego zawodu, w roku 1982 oficjalnie przyjęło obejmującą 12 pozycji klasyfikację podstawowych umiejętności pracy socjalnej. Są to¹⁹:

- 1) słuchanie innych celowo i ze zrozumieniem,
- 2) dobytek informacji i zestawienie danych istotnych dla przygotowania historii przypadku, diagnozy, raportu,
- 3) tworzenie i podtrzymywanie wspomagających stosunków profesjonalnych,
- 4) obserwowanie i interpretowanie werbalnych i niewerbalnych zachowań, wykorzystanie teorii osobowości oraz metod diagnostycznych,
- 5) angażowanie klientów (jednostek, grup, społeczności) w starania na rzecz rozwiązywania ich własnych problemów) i zdobywanie ich zaufania,
- 6) dyskusowanie drażliwych bądź emocjonalnych tematów w sposób wspierający i niebudzący poczucia zagrożenia,
- 7) opracowywanie innowacyjnych rozwiązań dla potrzeb klientów,
- 8) podejmowanie decyzji o zakończeniu procesu terapeutycznego,

¹⁷ A. Solak, *Nowe kompetencje pedagogiczne pracowników służb społecznych wyzwaniem zmian współczesnego świata*, „Szkola – Zawód – Praca”, R. 2013, nr 5-6.

¹⁸ A. Kurcz, *Standardy umiejętności w pracy socjalnej. Samoocena opanowania umiejętności zawodowych*, [w:] *Pracownik socjalny, wybrane problemy zawodu w okresie transformacji społecznej*, red. J. Brągiel, A. Kurcz, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego 2002, s. 106-107.

¹⁹ A. W. Nocuń, J. Szmagałski, *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk” 1998, s. 22.

- 9) prowadzenie własnych badań i interpretowanie wyników badań i literatury,
- 10)mediowanie i negocjowanie pomiędzy stronami,
- 11)zapewnianie kontaktów międzyorganizacyjnych,
- 12)interpretowanie i komunikowanie potrzeb społecznych wobec opinii publicznej, instancji legislacyjnych i dysponentów funduszy.

W Polsce standardy zawodowe pracy socjalnej zawarte zostały w *Dokumentacji programowej dla zawodu pracownik socjalny* (MPiPS, MEN, 1993). Na podstawie tego opracowania wyróżniamy 32 szczegółowe umiejętności pogrupowane w 8 kategorii, z których większość łączy w sobie szereg umiejętności pokrewnych, koniecznych w działalności pracownika socjalnego. Wyróżniamy wśród nich²⁰:

- 1) umiejętności metodologiczne,
- 2) umiejętności społeczne (w tym: umiejętności komunikacyjne, nawiązywanie kontaktu),
- 3) umiejętności związane ze stosowaniem wiedzy z zakresu prawa,
- 4) umiejętności wskazywania kompetentnych instytucji,
- 5) umiejętności menedżerskie,
- 6) umiejętność podejmowania decyzji i szybkiej interwencji socjalnej,
- 7) umiejętność stosowania w praktyce wiedzy naukowej,
- 8) umiejętność wykorzystywania zdobyczy techniki podczas wykonywania pracy zawodowej.

Wykonywanie zadań pracowników służb społecznych wskazuje, iż rozmowa jest podstawową umiejętnością w profesjonalnym „działaniu” zarówno po to, by uzyskać informacje o kliencie, jak i w celu motywowania go do zmian, czy współdziałania z klientem lub współpracownikami. Jednocześnie istotną z punktu widzenia pracy z klientem kompetencją społeczną jest asertywność. Jest ona często rozumiana jako cecha osobowości czy zdolność, natomiast lepiej traktować ją jako zbiór umiejętności realizowania własnych celów, w tym obrony własnych praw, wyrażania własnych przekonań, uczuć i myśli w sposób szczerzy i bezpośredni przy poszanowaniu praw innych ludzi²¹.

²⁰ Tamże.

²¹ K. Martowska, *Psychologiczne uwarunkowania kompetencji społecznych*, Warszawa: Wydawnictwo Liberi Libri 2012, s. 22.

Biorąc pod uwagę umiejętności zawodowe pracownika socjalnego, które składają się na jego kompetencje, w szczególności należy podkreślić te, które wiążą się z koniecznością czynnego reagowania w sytuacjach konfliktowych. Należą do nich umiejętności: prowadzenia mediacji i negocjacji, współpracy z przedstawicielami innych zawodów i instytucjami, twórczego rozwiązywania problemów społecznych, organizowania pracy oraz kierowania zespołem ludzkim, a także skutecznego negocjowania dla osiągnięcia celów pomocy społecznej. Jednakże istotne z punktu widzenia prowadzenia mediacji są także szeroko rozumiane umiejętności komunikacyjne oraz stosowanie technik komunikacyjnych (aktywne słuchanie, parafrazowanie, zadawanie pytań, klaryfikacja, itd.) zarówno w mediacji, jak i w pracy socjalnej.

5. Kompetencje pracownika socjalnego w systemie edukacji permanentnej

Zgodnie z art. 15 *Ustawy o pomocy społecznej*²² do zadań pracownika socjalnego należy w szczególności praca socjalna, prowadzenie i rozwój niezbędnej infrastruktury socjalnej, analiza i ocena zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej, realizacja zadań wynikających z rozeznaczonych potrzeb społecznych, rozwijanie nowych form pomocy społecznej i samopomocy w ramach zidentyfikowanych potrzeb. Przy wykonywaniu zadań pracownik socjalny zobowiązany jest podnosić swoje kwalifikacje zawodowe poprzez udział w szkoleniach i samokształceniu. Szeroki i bardzo zróżnicowany katalog działań wskazuje na wielość ról, jakie musi współcześnie ogrywać pracownik socjalny. Jest on organizatorem środowiska lokalnego, animatorem, koordynatorem, społecznikiem, pedagogiem i asystentem. Aktywizuje, wspiera i towarzyszy osobom, rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie. Utrwalenie stabilnego i jednolitego katalogu zadań pracownika socjalnego jest niemożliwe, ponieważ przeobrażenia współczesnego świata stawiają kolejne zadania. Stąd też nowe wyzwania w pomocy społecznej wymagają stałego wzbogacania wiedzy i podnoszenia kompetencji zawodowych. Systematyczne doksztalcenie i doskonalenie umiejętności zawodowych staje się również niezbędne w realiach ciągle zmieniającego się rynku pracy. Zastosowanie różnych form kształcenia permanentnego daje możliwość łatwiejszego dostosowania się do zaistniałych zmian oraz umożliwia bycie konkurencyjnym na rynku pracy. Jedną z form stałego rozwijania się i kształtowania

²² *Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej*, Dz.U. 2004, nr 64, poz. 593.

osobowości m.in. poprzez stymulowanie innowacyjności i kreatywności jest samokształcenie. Tradycyjnie mocno zorientowane na samodzielne, indywidualne zdobywanie wiedzy i umiejętności, współcześnie zaś traktowane zarówno jako „proces oświatowy, jak i styl życia, który charakteryzuje się aktywnym poznawaniem świata i siebie, doskonaleniem swej osobowości we wszystkich dziedzinach kształcenia i wychowania, nie tylko umysłowej, ale także społeczno-moralnej, estetycznej i fizyczno-zdrowotnej”²³.

Analizując wieloaspektowość samokształcenia, należy stwierdzić, że we współczesnym systemie edukacji nie można postawić granicy pomiędzy kształceniem zawodowym a rozwojem indywidualnym i społecznym. Stanowią one łączną płaszczyznę profesjonalizacji i rozwoju osobistego pracownika socjalnego. Podejmowanie procesu samokształcenia na każdym z etapów rozwoju wynika przede wszystkim z indywidualnych potrzeb i aspiracji, które są czynnikiem motywującym do działania. Natomiast zdobyte w procesie samokształcenia doświadczenie w dalszych działaniach edukacyjnych pozwala na ustawiczne podnoszenie kwalifikacji i kształtowanie umiejętności.

Odwołując się do powyższych rozważań, należy podkreślić, iż kształcenie permanentne staje się wyzwaniem współczesnego człowieka. A samokształcenie pozwalające na doskonalenie się w sferze nabywania kwalifikacji i umiejętności społecznych, osobistych i zawodowych nabiera nowego znaczenia. Staje się podstawą zarządzania własną karierą zawodową. Oznacza to, iż dokształcanie i samokształcenie spełnia znaczącą rolę w życiu zawodowym i osobistym pracownika socjalnego nie tylko na etapie przygotowywania się do aktywnego wejścia na rynek pracy, ale także na późniejszym etapie rozwoju zawodowego.

6. Podsumowanie

Nowe wyzwania i nowe problemy wskazują na zapotrzebowanie wykwalifikowanych kadr pracowniczych. Mnogość problemów i konfliktów życia społecznego stawia coraz wyższą poprzeczkę z uwagi na pakiet zadań związanych z wykonywanym zawodem. Przeobrażenia świata generują rzeczywistość, w której znaczącą liczbę stanowią osoby bezradne, dotknięte pauperyzacją, chorobami, niepełnosprawnościami, bezrobociem – określane jako wykluczone, z którymi na co dzień w swojej pracy stykają się pracownicy

²³ J. Półturzycki, *Dydaktyka dorosłych*, Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne 1991.

socjalni – wykształceni, świadomi odpowiedzialności, jaką stawia przed nimi wybrana profesja²⁴.

Kształtowanie określonych kompetencji człowieka w danym zakresie to zarówno wyposażanie go w określoną wiedzę, którą powinien nie tylko zapamiętać, lecz również zrozumieć, jak i w określone umiejętności, budowanie na bazie wcześniej przyjętej przez niego i rozumiałej wiedzy. To również wyposażanie poszczególnych osób w swoiste dyspozycje instrumentalne – narzędzia sensownego działania w zależności od charakteru konkretnych kompetencji i celów danego procesu edukacyjnego. Jest to również stwarzanie motywacji do podejmowania czynności związanych bezpośrednio z celami danego działania, odwołującymi się do obszaru tzw. efektywności, a więc między innymi skuteczności, racjonalności, sprawności, ekonomiczności, czasochłonności.

Wyznacznikiem profesjonalizmu w pracy socjalnej jest stosunek pracowników socjalnych do kształcenia ustawicznego oraz podnoszenia kwalifikacji zawodowych i rozwijania umiejętności społecznych. Zmieniające się przepisy, jak i trudne sytuacje życiowe klientów motywują tę grupę zawodową do podnoszenia kwalifikacji. Jak powszechnie wiadomo (ale również potwierdzają to stanowisko badacze), skuteczność i jakość pracy socjalnej zdeterminowana jest w znacznym stopniu kompetencjami zawodowymi osób profesjonalnie zajmujących się pomaganiem, poziomem ich wiedzy oraz umiejętnościami. Rozszerzenie obszarów działań pracowników socjalnych, a także systematyczne powiększanie zakresu zadań pomocy społecznej powoduje, że pracownicy socjalni muszą podejmować coraz bardziej profesjonalne działania, które wymagają od nich szerokiego wachlarza umiejętności zawodowych, jakie stanowią standard oczekiwanych kompetencji.

Streszczenie: Współczesność i dynamika zmian życia politycznego, kulturowego, społecznego wyznacza zmiany w obrębie każdej dziedziny życia, w tym na rynku pracy, a także problemów osób i rodzin, które wymagają profesjonalnego wsparcia. Zmiany określają innowacyjne role osobom udzielającym wsparcia i pomocy innym, a przede wszystkim zakres kompetencji, które powinni posiadać, pracując z „drugim człowiekiem”. W gronie tych specjalistów znajdują się m.in. pracownicy socjalni jako przedstawiciele służb społecznych. Stąd też wynika potrzeba wyposażenia ich w odpowiednie kompetencje społeczne i zawodowe, które ułatwią im pracę i zwiększą jej efektywność.

²⁴ B. Matyjas, *Zakres kompetencji pracownika socjalnego w kontekście nowych wyzwań*, [w:] K. Marzec-Holka, *Praca socjalna. Teoria i praktyka*, t. I, Bydgoszcz 2003, 254-255.

Jakich kompetencji potrzebuje pracownik służb społecznych? Artykuł podejmuje kwestie kompetencji pracowników służb społecznych na przykładzie pracowników socjalnych. Jest jednocześnie próbą odpowiedzi na pytanie: Jaka rolę odgrywają kompetencje na współczesnym rynku pracy? Jakich kompetencji potrzebuje pracownik służb społecznych, aby poprawnie odgrywać swoją rolę jako człowiek i jako profesjonalista. Czy posiadanie kompetencji społecznych i zawodowych pracownika może zwiększyć efekty jego pracy?

Słowa kluczowe: rynek pracy, kompetencje społeczne, kompetencje zawodowe, pracownicy służb społecznych, pracownik socjalny

Abstract: The present and dynamics of changes of the cultural, social political life appoint changes within every field of the life, in it on the labour market, as well as of problems of persons and families which require the professional support. Changes determine innovative roles for granting persons of the support and the help other but first of all terms of reference which should have working from with the “second man”. Among others social workers are in a circle of these specialists as representatives of social services. From here a need of equipping them with social and professional respective spheres of competence which will make the work easier for them also results and will increase the effectiveness for her.

What competence the employee needs serve social? The article is taking matters of competence of employees of social services on the example of social workers. He is an attempt of the answer to a question simultaneously: what role is competence playing on the contemporary labour market? What competence the employee of social services needs in order correctly to play one’s role as the man and as the professional. Can having of social and professional competence the employee increase effects of his work?

Keywords: the labour market, social competence, professional competence, employees of social services, a social worker

Bibliografia

- Baraniak B., *Współczesna pedagogika pracy. Z perspektywy pracy i badań*, Warszawa: Wydawnictwo UKSW 2010.
- Jakubowska U., *Wokół pojęcia „kompetencja społeczna” – ujęcie komunikacyjne*, „Przegląd Psychologiczny” 1996, nr 3-4.
- Kanios A., *Społeczne kompetencje studentów do pracy w wolontariacie*, Lublin: Wydawnictwo UMCS 2010.
- Krajewska A., *Kompetencje personalne i społeczne*, Wydawnictwo Ekonomik – Jacek Musiłekiewicz, Warszawa 2015.

- Levy-Leboyer C., *Kierowanie kompetencjami*, Warszawa: Wydawnictwo Poltext 1997.
- Martowska K., *Psychologiczne uwarunkowania kompetencji społecznych*, Warszawa: Wydawnictwo Liberi Libri 2012.
- Marzec-Holka K., *Praca socjalna. Teoria i praktyka*, t. I, Bydgoszcz 2003.
- Matczak A., *Kwestionariusz kompetencji społecznych. Podręcznik*, Warszawa: LTD 2001.
- Nocuń A.W., Szmagalski J., *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk” 1998.
- Nowacki T.W., *Leksykon pedagogiki pracy*, Radom: Wydawnictwo ITE w Radomiu 2004.
- Okoń W., *Nowy słownik pedagogiczny*, Warszawa: Wydawnictwo PWN 1998.
- Pólturzycki J., *Dydaktyka dorosłych*, Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne 1991.
- Pracownik socjalny, wybrane problemy zawodu w okresie transformacji społecznej*, red. J. Brągiel, A. Kurcz, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego 2002.
- Rychen D.S., Salganik L.H., *Key competencies for a successful life and a well-functioning society*, Göttingen: Hogrefe & Huber 2003.
- Rymsza M., *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Spraw Publicznych 2011.
- Skrzypczak J., *Tak zwane kompetencje kluczowe, ich charakter i potrzeba kształtowania w toku edukacji ustawicznej*, „Edukacja Ustawiczna Dorosłych” 1998, nr 3.
- Solak A., *Nowe kompetencje pedagogiczne pracowników służb społecznych wyzwaniem zmian współczesnego świata*, „Szkoła – Zawód – Praca”, R. 2013, nr 5-6.
- Sullivan M., *The Development of the British Welfare State*, Prentice Hall/Harvester Wheatsheaf, London 1996.
- Szatur-Jaworska B., *Kilka uwag o „życiu wewnętrznym służb społecznych*, [w:] A. Raczaszek, *Sześćdziesiąt lat polityki społecznej w Polsce*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk” 2006.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej*, Dz.U. 2004, nr 64, poz. 593.