

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Wydział Pedagogiki i Psychologii, Instytut Pedagogiki

ANDRZEJ RÓŻAŃSKI

ORCID: 0000-0001-9354-037X  
rozanski@umcs.pl

*Kluczowe zadania i kompetencje pracownika socjalnego  
w percepcji studentów kierunku praca socjalna odbywających  
praktyki w instytucjach pomocowych*

Key Tasks and Competencies of a Social Worker in the Perception of Social Work Students  
Undergoing Internships in Welfare Institutions

PROPOZYCJA CYTOWANIA: Różański, A. (2025). Kluczowe zadania i kompetencje pracownika socjalnego w percepcji studentów kierunku praca socjalna odbywających praktyki w instytucjach pomocowych. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 38(3), 219–237. DOI: 10.17951/j.2025.38.2.219-237.

ABSTRAKT

Na podstawie przeprowadzonych badań podjęto próbę inwentaryzacji zadań i kompetencji, które zdaniem studentów odbywających praktyki w instytucjach pomocowych mają istotne znaczenie we współczesnym środowisku pracy pracownika socjalnego. Na podstawie przygotowanego przez studentów opisu stanowisk przeprowadzono analizę wymagań skierowanych do tej grupy zawodowej. Nakreślony poprzez sporządzone opisy stanowisk pracy obraz codzienności zawodowej pracownika socjalnego jest wynikiem obserwacji prowadzonej z perspektywy osoby trzeciej, adepta zawodu, i jest swego rodzaju aktualizacją aktywności odpowiadającą bieżącym potrzebom kompetencyjnym pracowników socjalnych. Badania mają walor predyktoryjny i mogą być inspiracją do aktualizacji/dostosowania funkcjonujących od lat profili zawodowych (Klasyfikacja zawodów i specjalności – 341205) do aktualnych wyzwań, które wynikają ze zmieniających się warunków i ewolucji potrzeb społecznych (digitalizacja – utrata miejsc pracy; świat popandemiczny – zagrożenia psychiczne; ubóstwo cyfrowe – dostęp do edukacji; sytuacja ekonomiczna; zagrożenia wojną; migracje; zmiany demograficzne – starzenie się społeczeństwa itd.). Zmieniające się warunki potęgują współczesne zjawisko wielozadaniowości w miejscu pracy (*multitasking*) i jednocześnie determinują rozwój oraz tworzenie nowych złożonych kompetencji (*skill blending*), co przekłada się na systematyczny wzrost potencjału adaptacyjnego i zawodowego jednostki szczególnie w obszarze współczesnej pracy socjalnej w Polsce.

**Słowa kluczowe:** kompetencje zawodowe; pracownik socjalny; opis pracy

## WPROWADZENIE

Niemal każdy, kto zajmuje się problematyką opisu i systematyką pracy ludzkiej, podkreśla rozliczne trudności towarzyszące próbom zdefiniowania podstawowej kategorii wynikającej z podziału pracy, jaką jest zawód. Pierwsze „profesje” pojawiły się w momencie nabierania znaczenia profesjonalizacji wykonywanych czynności i zadań, będących konsekwencją rozwoju społecznego. Przyjmuje się, że elementem konstytutywnym dla pojęcia „zawód” jest społeczny podział pracy (Lewartowicz, Różański, 2024). Można zatem przyjąć, że „zawód to wykonywanie zespołów czynności społecznie użytecznych, wyodrębnionych na skutek podziału pracy, wymagających od pracownika odpowiedniej wiedzy i umiejętności, a także cech psychofizycznych warunkujących wykonanie zadań zawodowych, powtarzanych systematycznie i będących źródłem utrzymania dla pracownika i jego rodziny” (Nowacki, 2003, s. 287). Pojawiające się systematycznie potrzeby społeczne, będące wynikiem rozwoju cywilizacyjnego, w tym gromadzenie wiedzy i doświadczeń, w sposób naturalny wymuszały również profesjonalizację obszaru opieki społecznej. Sięgając jeszcze wcześniej, ubiegłe stulecia przynosiły ewolucję i różnorodność form tej aktywności. Była wówczas aktywnością dobroczynną, charytatywną, aktem miłosierdzia chrześcijańskiego czy też świeckiego, a co za tym idzie – cechowała ją spontaniczność, fakultatywność i dobrowolność. Dopiero pod koniec XIX wieku zaczęto wypracowywać naukowe metody pracy socjalnej wraz z uznaniem zasady, że miłosierdzie i dobra wola są ważnym, ale niewystarczającym warunkiem skutecznej pomocy (Majchrowska, 2005). Geneza profesji „pracownik socjalny” w tym przypadku odzwierciedla długą drogę, której początki sięgają w Polsce okresu przedwojennego i roli opiekuna społecznego (Ustawa o opiece społecznej z dnia 23 sierpnia 1923 r.; Rozporządzenie Ministra Pracy i Opieki Społecznej z dnia 11 kwietnia 1929 r.), poprzez kolejne jej fazy rozwoju, aż do współczesnego rozumienia zawodu „pracownika socjalnego” (nazwa i kod zawodu według klasyfikacji zawodów i specjalności: 341205).

Jak pisze Solak (2013): „szczególny wpływ na pracę socjalną ma polityka społeczna, która wskazuje mapę kwestii socjalnych, wyjaśnia ich genezę, wskazuje perspektywy i warianty rozwiązań problemów społecznych”. Rodzi to konieczność profesjonalizacji usług, a wielowątkowość rozpoznawanych potrzeb podopiecznych kształtuje również coraz bardziej zaawansowane oczekiwania kompetencyjne i wymagania wobec osób wykonujących ten zawód. Ujawnia tym samym nowe obszary wiedzy, które prowadzą do systematycznego rozwoju w obszarze pomocy społecznej (w kolejności: wartości, zawód, specjalność, specjalizacja, stanowisko pracy), mające swe odzwierciedlenie w sposobie kształcenia i wieloaspektowego przygotowania zawodowego pracowników socjalnych w ciągu ostatnich kilkudziesięciu lat Radlińska (1961); Theiss, (1992); Nocuń, Szmagalski (1998); Kantowicz (2001); Kromolicka (2011); Olubiński (2004); Krzysz-

kowski (2005); Barbier (2006); Trawkowska (2006); Marynowicz-Hetka (2006); Czechowska-Bieluga (2013); Weissbrot-Koziarska (2014); Kanios (2014; 2017); Czechowska-Bieluga, Kanios (2010; 2014); Zbyrad (2014); Stanek (2016; 2019; 2021). Nie bez powodu zatem ze względu na oczekiwania i potrzeby społeczne pracownicy socjalni powinni dysponować warsztatem i praktyką wykraczającą poza podstawowe wymagania określone w dokumentach prawnych, których podstawę stanowią ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 1876 i 2369 oraz z 2021 r. poz. 794 i 803 i 1981) oraz ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz.U. Nr 48, poz. 320).

### PRACOWNIK SOCJALNY. PROFESJA I ZADANIA

Jak podkreśla Kanios (2017), pomimo prawnie i społecznie usankcjonowanej pozycji pracownika socjalnego obecnie pracę socjalną wykonują przedstawiciele różnych zawodów. Wymienia tu pedagogów, psychologów, lekarzy, pielęgniarki, nauczycieli, terapeutów, kuratorów, prawników. W ostatnim dwudziestolecu zdaniem autorki ze względu na potrzeby społeczne zawód pracownika socjalnego został wręcz obarczony cechami trudnymi do spełnienia i konstatuje za Kottlarską-Michalską (1998), że analizując listę zadań pracownika socjalnego, można stwierdzić, iż modelowy pracownik socjalny powinien być „skrzyżowaniem wszechwiedzącego z miłosiernym” (Kanios, 2017). Kantowicz wtóruje temu stanowisku, wskazując, że: „pracownik socjalny musi łączyć trzy cechy: kompetencje zawodowe, doświadczenie życiowe i autentyczne zainteresowanie drugim człowiekiem oraz chęć niesienia pomocy. Zawód pracownika socjalnego osadzony jest głęboko w świecie wartości, które przyświecają realizacji codziennych zadań. To prawo do życia, rozwoju i uczestnictwa społecznego, do samostanowienia. Równość w dostępie do usług pracownik socjalny powinien postrzegać problemy klienta z jego punktu widzenia, przyjmując postawę zrozumienia i życzliwości. Powinien być osobą, która pomaga jednostce w analizowaniu kontekstu i przyczyn problemów w celu wspólnego ich pokonywania. Postawa tolerancji wobec klienta, jego poglądy i zachowanie nie mogą mieć wpływu na zawodową ocenę sytuacji i podejmowanie decyzji. W swojej działalności zawodowej pracownik socjalny powinien zawsze kierować się zasadą odpowiedzialności, bezstronności i sprawiedliwości społecznej, w duchu poszanowania godności praw podopiecznego” (Kantowicz, 2001, s. 22–23). Niesporek i Wódz (1999) wskazują na zdolności funkcjonalne związane z pracą w tym podstawowym wymiarze zawodu pracownika socjalnego, które obejmują: instruowanie/pomaganie, serwowanie, sygnalizowanie, nakłanianie, dzielenie, nadzorowanie, instruowanie, aż po najbardziej złożone negocjowanie. W zakresie pracy z danymi można wymienić: kopiowanie, obliczanie, kompilowanie, analizowanie, koordynowanie, aż po syntetyzowanie.

Stanek wśród zadań szczegółowych pracownika socjalnego zwraca szczególną uwagę na udzielanie wsparcia i pomocy oraz prowadzenie współpracy z osobami potrzebującymi, które wiążą się z koniecznością analizy i oceny zjawisk powodujących zapotrzebowanie klientów na świadczenia, w tym udzielanie informacji, wskazówek i pomocy osobom będącym w trudnej sytuacji życiowej, ich najbliższemu otoczeniu zgodnie z zasadą etyki zawodowej, a także optymalne wykorzystanie zasobów klienta; podejmowanie interwencji w razie zaistnienia zdarzeń losowych, sytuacjach kryzysowych oraz współpraca z organizacjami, instytucjami i specjalistami w zakresie rozwiązywania istniejących problemów jednostek, grup i środowiska lokalnego. Ponadto realizacja zadań administracyjnych i doskonalenie warsztatu zawodowego, a w tym prowadzenie dokumentacji pracy socjalnej zgodnie z obowiązującymi wymaganiami; podnoszenie umiejętności w zakresie warsztatu i samooceny wykonywanej pracy (Stanek, 2021).

Po latach dyskusji toczonej przez przedstawicieli środowiska akademickiego, praktyków, przedstawicieli organów państwowych i samorządowych, a także organizacji pomocowych powstała w 2018 roku w pełni profesjonalna Informacja o zawodzie Pracownik socjalny (341205). W dokumencie tym w obszerny sposób opisano i uporządkowano dane dotyczące ww. profesji, tworząc swoiste ramy zawodu, a także potencjalne ścieżki rozwoju pracowników. Z formalnego punktu widzenia zgodnie z obowiązującą klasyfikacją zawodów i usług pracownik w zawodzie pracownik socjalny wykonuje różnorodne zadania, a do kluczowych wskazanych w dokumencie (Informacja..., 2018, s. 10–11) należą:

- Z1. Analizowanie i ocenianie zjawisk powodujących zapotrzebowanie klientów na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowanie ich do uzyskania tych świadczeń.
- Z2. Udzielanie informacji, wskazówek i pomocy osobom będącym w trudnej sytuacji życiowej i ich najbliższemu otoczeniu zgodnie z zasadami etyki zawodowej.
- Z3. Wywoływanie korzystnych zmian poprzez optymalne wykorzystanie zasobów klienta.
- Z4. Podejmowanie interwencji w razie zaistnienia zdarzeń losowych, sytuacji kryzysowych, klęsk żywiołowych i ekologicznych oraz w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia osób zależnych.
- Z5. Współdziałanie z organizacjami, instytucjami i specjalistami w zakresie rozwiązywania istniejących problemów jednostek, grup i środowiska lokalnego.
- Z6. Prowadzenie dokumentacji pracy socjalnej zgodnie z obowiązującymi wymaganiami.
- Z7. Podnoszenie umiejętności w zakresie warsztatu i samooceny wykonywanej pracy.

Wymienione zadania kluczowe stanowią podstawę i punkt wyjścia do zadań szczegółowych realizowanych w ramach konkretnej instytucji i stanowisk pracy. Zwykle listy zadań są poszerzone o aktywności charakterystyczne dla pełnionych w instytucji funkcji (np. kierowniczych, eksperckich: Kierownik domu pomocy społecznej, Kierownik działu w instytucjach pomocy społecznej, Kierownik ośrodka pomocy rodzinie, Specjalista pracy socjalnej, Koordynator rodzinnej pieczy zastępczej, Specjalista do spraw adopcji), a także jej specyfiki instytucji (przyjmując nazwy np. Inspektor do spraw pracy socjalnej, Inspektor do spraw

wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej, Inspektor wydziału pomocy społecznej, Pracownik pomocy społecznej).

W sensie wykonawczym związek zadań z kompetencjami zawodowymi eksponuje również Stanek. Jej zdaniem kompetencje zawodowe, które powinien posiadać pracownik socjalny, wynikają z pełnionych przez niego ról zawodowych, a te z zadań zawodowych, które przed nim stoją w połączeniu z umiejętnościami, aby prawidłowo je wykonywać (Stanek, 2019). Wielość zadań zawodowych wymaga od nich szerokiej gamy umiejętności, rozległej wiedzy, a także manifestowania postaw prospołecznych charakterystycznych dla tzw. zawodów „z misją”.

### PRACOWNIK SOCJALNY. PROFESJA I KOMPETENCJE

Kompetencje u Kwiatkowskiego i Sepkowskiej (2000) są zdolnością wykonywania czynności w zawodzie dobrze lub skutecznie, zgodnie ze standardami wymaganymi na stanowiskach pracy, wspieraną określonymi zakresami umiejętności, wiadomości i cechami psychofizycznymi, jakie powinien posiadać pracownik. W pedagogice kompetencja jest traktowana jako zdolność do osobistej samorealizacji, która wynika z procesu uczenia się (Wołk, 2003). Według Marii Dudzikowej kompetencja jest zdolnością do czegoś, zależną od znajomości wchodzących w nią umiejętności, sprawności i od przekonania do posługiwania się tą zdolnością (Wiatrowski, 2000). „W praktyce organizacyjnej w systemie zarządzania kompetencjami pracowniczymi (np. identyfikowanie kompetencji dla potrzeb opisu pojedynczych stanowisk pracy bądź całej organizacji – tzw. matryca kompetencji, czy też w przypadku formułowania oczekiwań kompetencyjnych wobec kandydatów na różnego typu stanowiska w organizacjach) wyróżnia się ich kilka grup. Jeden z najbardziej popularnych podziałów wskazuje na cztery podstawowe. Wśród nich znajdują się kompetencje: zawodowe, osobiste, menedżerskie i społeczne (Filipowicz, 2014). Wśród zawodowych dominują tzw. specjalistyczne związane z branżą czy specyfiką zadań specjalistycznych na danym stanowisku pracy; wśród kompetencji osobistych możemy wyróżnić tzw. atrybuty pracownika (np. kreatywność, zaangażowanie); wśród menedżerskich np. delegowanie, planowanie, organizacja pracy zespołu; wśród kompetencji społecznych (interpersonalnych) wskazuje się zwykle na: komunikatywność, orientację na klienta, pracę zespołową, rozwiązywanie konfliktów, wywieranie wpływu itp.” (Róžański, 2018, s. 141).

Szczególną uwagę w przypadku pracowników socjalnych zwraca się na kompetencje społeczne, które warunkują skuteczność oddziaływań pomocowych. „Model kompetencji społecznych Stanleya Greenspana ujmuje kompetencje społeczne jako interpersonalne relacje, które jednostka podejmuje w celu zdobycia społecznych obiektów i opanowania społecznego środowiska (Greenspan, 1981, s. 1–39). Proponuje (Greenspan) trzy sposoby jej interpretacji:

jako zdolność do osiągnięcia celów społecznych, rozumiana jako zainteresowanie celami, które jednostka może osiągnąć, a nie określone zachowania społeczne, które do niego prowadzą; jako zespół cech indywidualnych (temperament, charakter, świadomość społeczna), które mogą być uszeregowane według ważności osiągnięcia celów społecznych; jako sprawność, czyli wyćwiczenie nabytych reakcji w określonych sytuacjach społecznych” (Stanek, 2019). Kolejną grupą kompetencji istotną z punktu widzenia zadań realizowanych przez pracowników socjalnych odgrywają umiejętności diagnozowania, w tym diagnozowania sytuacji życiowej osoby lub rodziny, pozyskiwania danych do analizy, znajomości podstaw wiedzy teoretycznej z zakresu psychologii, umiejętności mediacyjne w sytuacjach kryzysowych (Nocuń, Szmagałski, 1998). Kantowicz wśród kompetencji zawodowych pracowników socjalnych wyróżnia kompleksowo: kompetencje interpretacyjne, wśród których zwraca uwagę na zdolność do rozumienia rzeczywistości społecznej, autorefleksji nad sobą i własnej pracy nad relacjami z otoczeniem społecznym z drugim człowiekiem; kompetencje autokreacyjne – wśród nich przekonania, systemy wartości, uzdolnienia oraz wiedza i sposoby jej zgłębiania; kompetencje realizacyjne pozwalającej na posługiwanie się technikami i metodami charakterystycznymi dla pracy socjalnej (Kantowicz, 2001).

W latach 90. w Polsce funkcjonowała swego rodzaju klasyfikacja umiejętności/kompetencji pracownika socjalnego. Wchodziło w jej skład osiem spójnych grup, wśród których wyróżniono: umiejętności metodologiczne (w tym formułowanie diagnozy socjalnej i planu pomocy, stosowania w praktyce technik i metod monitorowania i ewaluacji); umiejętności społeczne (do których zaliczono: umiejętności nawiązywania i utrzymania kontaktu, rozumienie sytuacji osób i rodzin, umiejętności empatyczne, umiejętności nawiązywania współpracy z przedstawicielami innych instytucji i wolontariuszami, prowadzenie grup zadaniowych, mediowanie i negocjowanie); umiejętności związane ze stosowaniem wiedzy z zakresu prawa (w tym: posługiwanie się przepisami prawa i stosowanie go w praktyce); umiejętności wskazywania kompetentnych instytucji i organizacji; umiejętności menedżerskie (wśród nich: organizowane i kierowanie zespołem, publiczne reprezentowanie problemów społecznych, zdobywanie funduszy dla realizacji celów pomocy społecznej); umiejętność podejmowana decyzji i szybkiej interwencji socjalnej; umiejętność stosowania w praktyce wiedzy naukowej; umiejętność wykorzystywania zdobytych techniki podczas wykonywania zawodu (Nocuń, Szmagałski, 1998). Należy tu przywołać również raport z badań potrzeb szkoleniowych w ramach projektu „Podnoszenie kwalifikacji pracowników pomocy i integracji społecznej” z 2013 roku. Zgodnie z jego wynikami został zaproponowany „Model kompetencji pracownika socjalnego”, składający się z czterech podstawowych kategorii kompetencji: znajomość przepisów prawa (zróżnicowane w zależności od realizowanych zadań, ale każ-

dy pracownik socjalny powinien posiadać podstawową wiedzę prawną, zasady interpretowania przepisów i ich stosowania); metodyka pracy socjalnej (praca z klientem, z rodziną oraz ze społecznością lokalną, kompetencje w zakresie monitorowania, analizy i diagnozowania różnych sytuacji klientów); kompetencje psychologiczne (psychologiczne uwarunkowania zachowań klientów, przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu, stresom, umiejętność obiektywnej oceny swoich działań); kompetencje społeczne (komunikacja z otoczeniem, współpraca z trudnym klientem, motywowanie klientów do współpracy, umiejętności negocjacji i mediacji, współpraca w zespole) (Czajka, 2019, s. 23).

Jak już wcześniej wspomniano, najbardziej obszerny dokument porządkujący informacje o zawodzie pracownika socjalnego opublikowano w 2018 roku „Informacja o zawodzie. Pracownik socjalny (341205)”. Tam też zostały wymienione i szczegółowo opisane kompetencje w kontekście zadań realizowanych przez pracowników socjalnych. W sumie zidentyfikowano 94 subkompetencje i na tej podstawie autorzy wskazali dziewięć kompetencji kluczowych, jednocześnie szacując ich wagę, tworząc tym samym profil kompetencyjny dla zawodu pracownik socjalny (wykres 1).

Zdaniem autorów „Pracownik powinien mieć zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych i predyspozycje do rozwoju zawodowego. Dlatego wymaga się od niego odpowiednich kompetencji kluczowych. Zostały one zilustrowane w formie profilu (rys. 1) ukazującego ważność kompetencji kluczowych dla zawodu pracownik socjalny” (Informacja..., 2018, s. 14). Wśród nich najwyższą wagę przypisano następującym: rozwiązywanie problemów (waga

Wykres 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu pracownik socjalny



Źródło: Informacja o zawodzie. Pracownik socjalny, 2018, s. 14.

5), wagę między 4 a 5 przypisano kompetencjom: komunikacja ustna, planowanie i organizowanie pracy, umiejętności czytania i pisanie ze zrozumieniem, sprawności motorycznej. W drugiej grupie (waga 4) znalazły się: wywieranie wpływu/przywództwo i współpraca w zespole. W grupie trzeciej (waga poniżej 4): usytuowano: umiejętność obsługi komputera i wykorzystanie Internetu oraz umiejętności matematyczne. Zestawienie przygotowane przez autorów stanowi aktualnie najbardziej szczegółowy opis zawodu pracownika socjalnego w warunkach polskich.

### CEL BADAŃ

Celem niniejszych badań była identyfikacja kluczowych zadań oraz kompetencji pracowników socjalnych w percepcji studentów kierunku praca socjalna odbywających praktyki w instytucjach pomocowych. Dla potrzeb niniejszych badań sformułowano trzy problemy badawcze. Pierwszy dotyczył kluczowych zadań realizowanych przez pracowników socjalnych w ramach wybranych grup stanowisk pracy (jakie w percepcji studentów kluczowe zadania dominują w ramach wykonywanych obowiązków przez pracowników socjalnych), drugi – mierników oceny efektywności zadań (jakie w percepcji studentów są stosowane kryteria oceny zadań realizowanych przez pracowników socjalnych), trzeci dotyczył kluczowych kompetencji pracowników socjalnych pracujących w instytucjach pomocowych różnych typów (jakie w percepcji studentów kompetencje są zaliczane do kluczowych w sytuacji pracy pracowników socjalnych). W celu zebrania danych wykorzystano standaryzowane szablony opisów stanowisk pracy – narzędzia wykorzystywane wieloaspektowo w obszarze HR szczególnie do systematyzacji procesów pracy w organizacjach. „Można przyjąć w sposób najbardziej ogólny, iż jest ono wspólne dla wszelkiego rodzaju pracy, wszędzie tam, gdzie jest prowadzona celowa działalność zmierzająca do uzyskania określonych efektów materialnych bądź niematerialnych. Konkretyzując to pojęcie, można stwierdzić, że stanowisko pracy jest najmniejszą, niepodzielną komórką organizacyjną, w której odbywa się praca ludzka urzeczywistniająca określoną część zróżnicowanego procesu pracy. Stanowi jednocześnie zasadniczy element struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa, w sensie układu komórek organizacyjnych i ich powiązań kooperacyjnych” (Różański, 2014b, s. 140). Treść opisu stanowiska zawiera informacje, które są wykorzystywane m.in. dla potrzeb rekrutacyjnych oraz rozwojowych, w określaniu relatywnej wartości (wielowymiarowe umiejscowienie w organizacji), w projektowaniu systemu wynagrodzeń, ocenie pracowniczej (kryteria oceny realizacji zadań) czy wreszcie organizacji pracy (zadania). Zawiera ona również informacje dotyczące kwalifikacji i kompetencji niezbędnych do wykonywania pracy na danym stanowisku. Tego typu dokument porządkuje i opisuje relacje zachodzące między pracownikiem a organizacją. Przyjmuje się, że

stanowisko pracy w sensie procesowym łączy wykonawców, środki wykorzystywane w procesie pracy oraz wskazuje na przedmiot wykonywanej pracy. Szczególnie istotna z punktu widzenia organizacji pracy jest precyzyjna inwentaryzacja zadań przypisanych do poszczególnych stanowisk, która jest podstawą tzw. analizy pracy (Biela, Rożnowski, 2018), która służy do projektowania procesów pracy, ale jest również przydatna w kompleksowym pełnieniu funkcji personalnej. Jednocześnie stanowi podstawę do określania stanowiskowych wymagań kompetencyjnych zgodnie z zasadą: do wykonywania określonych zadań niezbędne są konkretne kompetencje. Typowa procedura opisu stanowiska pracy jest realizowana poprzez analizę dokumentacji firmowej, obserwację pracy i realizację wywiadów dotyczących wykonywanej pracy zarówno z wykonawcami, jak i ich przełożonymi. Zebrany materiał stanowi podstawę do weryfikacji i aktualizacji zadań na stanowisku, które odzwierciedlają zaktualizowany przebieg procesów pracy.

Do zebrania informacji na temat procesu pracy pracowników socjalnych wykorzystano wystandaryzowany opis stanowiska autorstwa Różańskiego (2014b). Formularze opisu stanowisk pracy zostały wypełnione przez studentów odbywających praktyki w instytucjach pomocowych. Zadanie wykonane przez studentów stanowiło zatem praktyczne wykorzystanie wiedzy w zakresie poznanych w trakcie studiów metod zbierania danych, jak również poprawne sporządzenie opisu stanowiska pracy „pracownika socjalnego” ocenianej z perspektywy osób odbywających praktyki. Opisy stanowiskowe zostały sporządzone samodzielnie przez studentów w ramach przedmiotu rozwój zasobów ludzkich, w roku akademickim 2021/2022, 2022/2023 i 2023/2024. Studenci opierali się głównie na danych zgromadzonych w trakcie samodzielnej obserwacji pracy osób zatrudnionych na stanowisku pracownika socjalnego. Tego typu zabieg stosowany jest również w procesie wdrażania nowych pracowników (*onboarding, on the job training*), podczas którego mają oni możliwość zaznajomienia się z podstawowymi aspektami pracy na konkretnym stanowisku. Przeprowadzona inwentaryzacja i kategoryzacja realizowanych zadań oraz typowych zachowań pracowników w sytuacji pracy umożliwiła im wskazanie kluczowych zadań, umiejętności, a także zakresu wiedzy oraz prezentowanych postaw niezbędnych do poprawnego wykonywania codziennych aktywności zawodowych. Studenci przygotowali 54 opisy stanowisk pracy, a w tym 43 opisy dla stanowiska pracownik socjalny. Po analizie jakościowej (poprawność wypełnienia standaryzowanego opisu stanowiska pracy) do analiz włączono 40, które zawierały wszystkie niezbędne informacje zgodne ze schematem (Różański, 2014b, s. 199): jednostka organizacyjna, nazwa stanowiska, cel stanowiska, wymagania kwalifikacyjne, kwalifikacje pożądane, wykształcenie, doświadczenie, kluczowe kompetencje, relacje w obrębie stanowiska, komu podlega stanowisko, komu zdaje sprawozdanie, główne kontakty wewnętrzne i zewnętrzne, kryteria oceny realizacji zadań, forma zatrudnienia, forma wynagrodzenia, wyposażenie stanowiska pracy.

Pozostałe opisy ze względu na odmienną specyfikę pominięto w badaniach, dotyczyły bowiem innych stanowisk, w ramach których odbywano praktyki studenckie, w tym: instruktora terapii zajęciowej (2), asystenta rodziny (3), średnich i niższych stanowisk kierowniczych w różnych działach instytucji pomocowych (6).

Analizowane opisy stanowisk pracy dotyczyły (oryginalne nazewnictwo): Domów Pomocy Społecznej (7 opisów), Ośrodków Pomocy Społecznej (13), Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej (7), Miejskich Ośrodków Pomocy Rodzinie (5) oraz Gminnych Ośrodków Pomocy Społecznej (8).

Uzyskane opisy stanowisk pracy poddano analizie. W pierwszej fazie badań dokonano weryfikacji jakościowej umożliwiającej uporządkowanie i kategoryzacje sformułowań opisujących zadania zamieszczone w pojedynczych opisach stanowisk pracy, co umożliwiło stworzenie klucza kodowego. Na tej podstawie spośród (807 sformułowań użytych w opisach stanowisk pracy, w tym zadań, kryteriów oceny ich realizacji oraz kompetencji) wyodrębniono 28 zadań szczegółowych oraz 32 pojedyncze kompetencje. Wyodrębniono również 10 kryteriów oceny realizacji zadań będących wskaźnikami efektywności pracy. W kolejnej fazie badań dokonano zestawienia: kluczowych zadań, kompetencji, a także kryteriów oceny realizowanych zadań wraz z oceną częstotliwości ich występowania w opisanych stanowiskach pracy.

## WYNIKI BADAŃ

Na wstępie zgodnie z procedurą opisu stanowiska pracy (analiza przedmiotowa) poddano inwentaryzacji opisy zadań stanowiskowych, które zostały przedstawione w oryginalnej formie zapisu. Wyodrębniono 28 zadań wskazanych w opisach, następnie określono częstotliwość ich występowania. Zabieg ten umożliwił wyodrębnienie kluczowych zadań.

Najczęściej wskazywane zadania (60% do 75%) to:

- 1) przyjmowanie interesantów/udzielanie informacji,
- 2) przeprowadzanie wywiadu środowiskowego,
- 3) prowadzenie/uzupełnianie dokumentacji klientów/archiwizacja,
- 4) pomoc i wsparcie/ udzielanie wsparcia podopiecznym.

W kolejnej grupie (40–59% wskazań) znalazły się:

- 1) diagnozowanie/analiza i ocena zjawisk;
- 2) współpraca z innymi jednostkami, np. PCPR, Policja, służba zdrowia;
- 3) współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami psycholog, asystent rodziny, doradca zawodowy itp.;
- 4) realizacja innych zadań wynikających z ustawy o Pomocy społecznej.

W następnej (przedział 20–32%):

- 1) inspirowanie/motywowanie do podjęcia działań samopomocowych;
- 2) udzielanie porad i konsultacji;

- 3) obsługa programu POMOST/TT;
- 4) aktywizacja społeczności lokalnych;
- 5) sporządzanie sprawozdań, monitorowanie i ewaluacja.

Wśród pozostałych pojawiły się kolejno: opracowywanie planu strategii pomocy indywidualnie dostosowanego do rodziny/osoby (17%); dbałość o zachowanie tajemnicy zawodowej/dyskrecja (15%); wydawanie decyzji w zakresie świadczeń/administracyjnych; odwiedzanie i nadzorowanie rodziny (15%); kierowanie klientów do placówek specjalistycznych (12%); wspieranie klientów w wypełnianiu dokumentów (7%); podejmowanie działań interwencyjnych (5%); uczestniczenie w superwizji (5%); współorganizowanie wydarzeń kulturalnych i integracyjnych (5%); przygotowanie projektów uchwał organów gminy w sprawach dotyczących pomocy i opieki społecznej (5%); ratownictwo (5%). Poniżej 5%: koordynacja i opieka nad stażystami; koordynowanie realizacji programów z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie; dokonywanie wszelkich czynności prawnych związanych z prowadzeniem jednostki, realizacja planu finansowego.

Tak uzyskane zestawienie porównano z opisem zawodu pracownik socjalny z 2018 roku (Informacja..., 2018). Inwentarz zadań kluczowych, który powstał na podstawie propozycji studentów zawartej w opisach stanowisk pracy, tylko w niewielkim stopniu różnił się od zestawienia zadań kluczowych zawartych w opisie zawodu pracownik socjalny (341205). Drobne różnice wynikały z przyjętego w opisach stanowisk pracy stopnia złożoności zadań/czynności, od sformułowanych w sposób bardziej ogólny (np. realizacja innych zadań wynikających z ustawy o Pomocy społecznej) do bardzo wąskiego ujęcia, właściwie na poziomie czynności (np. obsługa programu POMOST/TT).

W porównaniu z opisem zawodu (341205) studenci pominęli w swoich zestawieniach zadanie dotyczące konieczności podnoszenia kwalifikacji (Z7. Podnoszenie umiejętności w zakresie warsztatu i samooceny wykonywanej pracy), co może być w pewnej perspektywie niepokojące ze względu na złożoność sytuacji, w której funkcjonują obecnie pracownicy socjalni. Zwrócili natomiast uwagę na konieczność inspiracji i motywowania podopiecznych do podjęcia działań samopomocowych, aktywizacji społeczności lokalnych co może korespondować z zadaniem (Z3. Wywoływanie korzystnych zmian poprzez optymalne wykorzystanie zasobów klienta), jednak jest mocną deklaracją co do swego rodzaju manifestowanej przez studentów przedsiębiorczej koncepcji działania. Zwrócili także uwagę na zadania związane z obsługą specjalistycznych aplikacji POMOST/TT, które nie wystąpiły w opisie zawodu (341205).

Kolejnym analizowanym aspektem w badaniach były mierniki oceny efektywności realizowanych zadań. Ludzie kompetentni w pracy zdaniem Armstronga (2011) to tacy, którzy spełniają oczekiwania dotyczące osiągnięcia przez nich określonych wyników. Potrafią wykorzystać swoją wiedzę, umiejętności oraz cechy swojej osobowości, by osiągnąć cele i standardy przypisane ich rolom. Kryteria oceny w przypadku opisu stanowiska pracy zwykle

Tabela 1. Porównanie profilu zadań kluczowych dla zawodu pracownik socjalny (341205) oraz inwentarza zadań kluczowych opracowanych przez studentów/praktykantów na podstawie opisów stanowisk pracy dla stanowiska pracownik socjalny

Informacja o zawodzie. Pracownik socjalny (341205). Zadania kluczowe	Kluczowe zadania zamieszczone w opisach stanowiska pracy (pracownik socjalny) przez studentów/praktykantów
<p>Z1. Analizowanie i ocenianie zjawisk powodujących zapotrzebowanie klientów na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowanie ich do uzyskania tych świadczeń.</p> <p>Z2. Udzielanie informacji, wskazówek i pomocy osobom będącym w trudnej sytuacji życiowej i ich najbliższemu otoczeniu zgodnie z zasadami etyki zawodowej.</p> <p>Z3. Wywoływanie korzystnych zmian poprzez optymalne wykorzystanie zasobów klienta.</p> <p>Z4. Podejmowanie interwencji w razie zaistnienia zdarzeń losowych, sytuacji kryzysowych, klęsk żywiołowych i ekologicznych oraz w sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia osób zależnych.</p> <p>Z5. Współdziałanie z organizacjami, instytucjami i specjalistami w zakresie rozwiązywania istniejących problemów jednostek, grup i środowiska lokalnego.</p> <p>Z6. Prowadzenie dokumentacji pracy socjalnej zgodnie z obowiązującymi wymaganiami.</p> <p>Z7. Podnoszenie umiejętności w zakresie warsztatu i samooceny wykonywanej pracy.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Przyjmowanie interesantów/udzielanie informacji.</li> <li>2. Przeprowadzanie wywiadu środowiskowego.</li> <li>3. Prowadzenie/uzupełnianie dokumentacji klientów/archiwizacja.</li> <li>4. Pomoc i wsparcie/udzielanie wsparcia podopiecznym.</li> <li>5. Diagnozowanie/analiza i ocena zjawisk.</li> <li>6. Współpraca z innymi jednostkami, np. PCPR, Policja, służba zdrowia.</li> <li>7. Współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami: psycholog, asystent rodziny, doradca zawodowy itp.</li> <li>8. Realizacja innych zadań wynikających z ustawy o Pomocy społecznej.</li> <li>9. Inspirowanie/ motywowanie do podjęcia działań samopomocowych.</li> <li>10. Udzielanie porad i konsultacji.</li> <li>11. Obsługa programu POMOST/TT.</li> <li>12. Aktywizacja społeczności lokalnych.</li> <li>13. Sporządzanie sprawozdań, monitorowanie i ewaluacja.</li> </ol>

Źródło: opracowanie własne.

stanowią kryterium weryfikacji zasadności oraz poprawności sformułowania każdego zadania i powinny być bezpośrednio powiązane z każdym z wymienionych w opisie. Ocena realizacji zadań powinna być przeprowadzona na podstawie konkretnych kryteriów odnoszących się do pożądaných wyników pracy. Przyjmuje się, że brak precyzyjnego kryterium (wskaźnika) oceny zadania uniemożliwia w praktyce obiektywną ocenę poprawności jego wykonania (Różański, 2014a).

Wśród najczęściej wymienianých wskaźników oceny realizacji zadań na stanowisku pracownik socjalny studenci podkreślali: terminowość realizacji zadań (50%), poziom zadowolenia klientów (45%), rzetelność/sumienność (27,5%), trafność podejmowanych decyzji (22,5%).

Ostatnim poddanym analizie aspektem badań była identyfikacja kluczowych kompetencji pracowników socjalnych w percepcji studentów kierunku

praca socjalna odbywających praktyki w instytucjach pomocowych. Przyjmuje się, że do realizacji zadań zawodowych niezbędne są określone kompetencje w zakresie wiedzy, umiejętności czy postaw, które pozwalają na wykonywanie ich na określonym poziomie. Zatem poza kompetencjami wskazanymi dla określonego zawodu w przypadku opisów konkretnych stanowisk pracy ich organizacyjna specyfika może rodzić potrzebę kreowania tych kompetencji, które specyfice tych zadań odpowiadają. Zatem współczesna wielozadaniowość, połączona z coraz to nowszymi wyzwaniami rynku pracy, determinuje również konieczność dostosowania wiedzy i umiejętności do zmieniających się potrzeb zawodowych. Wydaje się to w dzisiejszych czasach intensywniej zmienności otoczenia zjawiskiem zupełnie naturalnym. Znanym od lat pojęciem dejobbingu (Bridges, 1995; Heery, Noon, 2008), tzn. wymuszonej przez zmienność rynku większej elastyczności organizacji pracy ludzkiej, „kiedy to pracownicy zmieniają treść swojej pracy prawie każdego dnia” (Biela, Rożnowski, 2018). Zjawisko wielozadaniowości będące codziennym wyzwaniem pracowników socjalnych skutkuje koniecznością poszerzania oczekiwań kompetencyjnych wobec współczesnych pracowników. Można traktować to zarówno w kategoriach szans rozwojowych, jak i zagrożeń, szczególnie w zawodach „misyjnych”. „Z jednej strony wzmacnia bowiem możliwości adaptacyjne jednostki/instytucji oraz gotowość na różne okoliczności, z drugiej – nierzadko odciąga od zasadniczej działalności [...], wywołując zmęczenie i frustrację” (Lewartowicz, Różański, 2024, s. 78). Współczesne zjawisko wielozadaniowości w miejscu pracy (*multitasking*), determinuje kolejne, tworzenie nowych złożonych kompetencji (*skill blending*), co przekłada się na wyższe wymagania adaptacyjne i kompetencyjne, niż miało to miejsce w przeszłości, które dotyczą otwartości poznawczej jednostki w kształtowaniu własnej drogi rozwoju, czyli gotowości do uczenia się i rozwoju. Na podstawie przeglądu zebranych opisów stanowisk pracy na podstawie analizy treści wyłoniono 32 kompetencje, które zostały poddane inwentaryzacji i przedstawione w oryginalnej zaproponowanej przez studentów formie zapisu. Umożliwiło to określenie częstotliwości występowania w zebranych dokumentach.

Najczęściej (55–75%) wskazywano na:

- 1) umiejętność obsługi komputera/ programów specjalistycznych,
- 2) komunikatywność.

Następne w kolejności (30–49% wskazań) to:

- 1) znajomość prawa/ustawy o pomocy społecznej,
- 2) umiejętność pracy pod presją/ odporność na stres,
- 3) łatwość nawiązywania kontaktów,
- 4) umiejętność pracy w zespole,
- 5) wiedza z pracy socjalnej.

Kolejna grupa (20–29% wskazań) to:

- 1) umiejętność organizacji pracy,
- 2) postawa etyczna,
- 3) zaangażowanie w pracę,
- 4) umiejętności interpersonalne,
- 5) znajomość języków obcych,
- 6) kreatywność,
- 7) dyspozycyjność/gotowość do podejmowania działań,
- 8) empatia,
- 9) umiejętność prowadzenia pojazdu/ prawo jazdy.

Wśród pozostałych, które pojawiały się w nielicznych opisach stanowisk pracy, znalazły się następujące: odpowiedzialność (12,5%); kultura osobista (12,5%); samodzielność (12,5%); sumienność (10,0%); dbałość o zachowanie tajemnicy zawodowej (7,5%); bezstronność (5,0%); wyrozumiałość (5,0%); umiejętność rozwiązywania konfliktów/problemów (5,0%); asertywność (5,0%). Poniżej 5%: umiejętność kierowania zespołem pracowników, obowiązkowość, gotowość do uczenia się i rozwoju, znajomość procedur i praktyka w zakresie pozyskiwania środków, konsekwencja w działaniu, inicjatywa, umiejętność logicznego myślenia.

Autorzy charakterystyki zawodu pracownik socjalny (Informacja..., 2018) wyszli z założenia, że każdy pracownik powinien mieć zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych oraz predyspozycje do rozwoju zawodowego, a także przejawiać odpowiednie kompetencje. Wskazali 94 subkompetencje, które zostały przypisane do wszystkich zidentyfikowanych w profilu zadań. Następnie wyłonili dziewięć kompetencji kluczowych, przypisując im jednocześnie określoną wagę i projektując tym samym profil kompetencyjny dla zawodu pracownik socjalny (Informacja..., 2018). Wśród dziewięciu kluczowych najwyższą rangę przypisano: rozwiązywaniu problemów (waga 5), wagę między 4 a 5 przypisano komunikacji ustnej, planowaniu i organizowaniu pracy, umiejętności czytania i pisania ze zrozumieniem, sprawności motorycznej. W drugiej grupie (waga 4) znalazły się: wywieranie wpływu/przywództwo i współpraca w zespole. W grupie trzeciej (waga poniżej 4) usytuowano: umiejętność obsługi komputera i wykorzystanie Internetu oraz umiejętności matematyczne.

Tabela 2. Porównanie profilu kompetencji kluczowych dla zawodu pracownik socjalny (341205) oraz inwentarza kompetencji kluczowych opracowanych przez studentów/praktykantów na podstawie opisów stanowisk pracy dla stanowiska pracownik socjalny

Informacja o zawodzie. Pracownik socjalny (341205). Profil kompetencji kluczowych	Kluczowe kompetencje zamieszczone w opisach stanowiska pracy (pracownik socjalny) przez studentów/praktykantów
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rozwiązywanie problemów.</li> <li>2. Umiejętność czytania ze zrozumieniem i pisania.</li> <li>3. Planowanie i organizowanie pracy.</li> <li>4. Komunikacja ustna.</li> <li>5. Sprawność motoryczna.</li> <li>6. Współpraca w zespole.</li> <li>7. Wywieranie wpływu/przywódcztwo.</li> <li>8. Umiejętność obsługi komputera i wykorzystania Internetu.</li> <li>9. Umiejętności matematyczne.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Umiejętność obsługi komputera, programów specjalistycznych.</li> <li>2. Komunikatywność.</li> <li>3. Znajomość prawa/ustawy o pomocy społecznej.</li> <li>4. Umiejętność pracy pod presją/ odporność na stres.</li> <li>5. Łatwość nawiązywania kontaktów.</li> <li>6. Umiejętność pracy w zespole.</li> <li>7. Wiedza z pracy socjalnej.</li> <li>8. Umiejętność organizacji pracy.</li> <li>9. Postawa etyczna.</li> <li>10. Zaangażowanie.</li> <li>11. Umiejętności interpersonalne.</li> <li>12. Znajomość języków obcych.</li> <li>13. Kreatywność.</li> <li>14. Dyspozycyjność/gotowość do podejmowania działań.</li> <li>15. Empatia.</li> <li>16. Umiejętność prowadzenia pojazdu/ prawo jazdy.</li> </ol>

Źródło: opracowanie własne.

Nawet pobieżna analiza obu zestawień wskazuje na duże podobieństwo obu zbiorów, jednak przypisana hierarchia w obu przypadkach jest odmienna. W profilu kompetencji kluczowych w zawodzie pracownik socjalny największą wagę przypisuje się: rozwiązywaniu problemów, umiejętności czytania ze zrozumieniem i pisania, planowaniu i organizowaniu pracy oraz komunikacji ustnej. W przypadku opisów pracy przygotowanych przez studentów na pierwszy plan wysuwają się: umiejętność obsługi komputera/ programów specjalistycznych oraz komunikatywność. Pojawiają się (w opisach studentów) równocześnie umiejętności, które nie wystąpiły w charakterystyce zawodu z 2018 roku. Są to: umiejętność pracy pod presją i odporność na stres, a także „dyspozycyjność”. Wskazuje to na postrzeganie zawodu przez studentów/praktykantów, którzy zauważają złożoność sytuacji zawodowej pracowników socjalnych wynikającej m.in. z zagrożeń zawodowych (bezpieczeństwo w miejscu pracy), a także trudnych warunków

pracy czy też niską oceną prestiżu zawodowego. Pojawiają się w tym zestawieniu inne umiejętności: znajomość języków obcych (może mieć to związek z rosnącą liczbą uchodźców z innych państw i kultur); kreatywność prawdopodobnie łączona z coraz bardziej skomplikowaną sytuacją środowisk, z którymi współpracują pracownicy socjalni. Studenci wskazują w opisach: łatwość nawiązywania kontaktów, zachowania etyczne oraz empatię. Wskazują również na wagę „wiedzy z pracy socjalnej” i znajomości prawa/ ustawy o pomocy społecznej. co łączy się z ich przygotowaniem w czasie studiów i jest elementem progowych kwalifikacji umożliwiających podjęcie pracy w zawodzie, wymaga jednak większej biegłości, która ma związek doświadczeniem zawodowym. Nie wystąpiły w opisach stanowisk pracy umiejętności matematyczne oraz sprawności motoryczne, co w przypadku sprawności motorycznej może mieć związek z rosnącą świadomością ludzi młodych i ich dążeniem do tworzenia inkluzywnego środowiska pracy.

### ZAKOŃCZENIE

Celem niniejszych badań była identyfikacja kluczowych zadań oraz kompetencji pracowników socjalnych z perspektywy studentów kierunku praca socjalna odbywających praktyki w instytucjach pomocowych. Sformułowano trzy problemy badawcze. Pierwszy dotyczył kluczowych zadań realizowanych w ramach wybranych grup stanowisk pracy, drugi – mierników oceny efektywności zadań, trzeci – kluczowych kompetencji pracowników socjalnych pracujących w instytucjach pomocowych. Przygotowane przez studentów opisy stanowisk pracy (dla 40 instytucji) zostały poddane analizie ilościowej/jakościowej. Inwentarz zadań kluczowych, który powstał na podstawie propozycji zawartych w opisach stanowisk pracy, w niewielkim stopniu różnił się od zestawienia zawartego w opisie zawodu pracownik socjalny (Klasyfikacja zawodów i specjalności – 341205), natomiast pojawiły się rozbieżności w przypadku kluczowych kompetencji. Poza komunikatywnością, która dominowała w obu zestawieniach, w opisach stanowisk pracy studenci podkreślali wagę zadań związanych z inspirowaniem i motywowaniem podopiecznych do podejmowania działań samopomocowych oraz aktywizacji społeczności lokalnych. Zarówno w przypadku zadań, jak i kluczowych kompetencji opisy pracy wskazywały na zadania związane z obsługą specjalistycznych aplikacji POMOST/TT, oraz: umiejętności obsługi tych programów, które nie wystąpiły wśród kluczowych kompetencji w opisie zawodu (341205). W opisach stanowisk pracy w odróżnieniu od opisu zawodu (341205) znalazły się takie kompetencje jak: znajomość języków obcych, kreatywność, a także łatwość nawiązywania kontaktów i zachowania etyczne. Nie wystąpiły natomiast te, które wskazano w formalnym opisie zawodu: umiejętności matematyczne oraz (wśród zadań kluczowych) zadanie dotyczące „podnoszenie kwalifikacji” oraz sprawności motorycznej, co w przypadku sprawności motorycznej może mieć związek z rosnącą świadomością

ludzi młodych i ich dążeniem do tworzenia inkluzywnego środowiska pracy. W opisach stanowisk pracy wyeksponowano jednocześnie takie kompetencje jak: umiejętność pracy pod presją, odporność na stres i dyspozycyjność, co znalazło również odzwierciedlenie w kryteriach oceny realizowanych zadań (terminowość, poziom zadowolenia klientów, rzetelność/sumienność, trafność podejmowanych decyzji). Szczególnie te ostatnie spostrzeżenia dotyczące poziomu wymagań zawodowych stojących przed współczesnym pracownikiem socjalnym mogą mieć wpływ na percepcję tego zawodów wśród potencjalnych jego adeptów.

Przeprowadzone badania mają również walor predykcyjny, mogą być inspiracją do dostosowania funkcjonujących od lat profili zawodowych (Klasyfikacja zawodów i specjalności – 341205) do aktualnych wyzwań, które wynikają ze zmieniających się warunków funkcjonowania i potrzeb społecznych (digitalizacja – utrata miejsc pracy, świat popandemiczny – zagrożenia psychiczne, ubóstwo cyfrowe – dostęp do edukacji, sytuacja ekonomiczna, zagrożenia wojną, migracje, zmiany demograficzne – starzenie się społeczeństwa, inkluzywność w miejscu pracy itd.). Potęguje to zjawisko wielozadaniowości w miejscu pracy (*multi-tasking*) i jednocześnie determinuje konieczność aktualizacji nowych złożonych kompetencji (*skill blending*), co w efekcie powinno przekładać się na wyższy potencjał adaptacyjny i zawodowy jednostki.

## BIBLIOGRAFIA

- Armstrong, M. (2011). *Zarządzanie zasobami ludzkimi*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Barbier, J.M. (2006). *Działanie w kształceniu i pracy socjalnej*. Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
- Biel, A, Rożnowski, B. (2018). Europejski Kwestionariusz Analizy Stanowisk Pracy (Ekasp). *Studia Oeconomica Posnaniensia*, 6(3), 5–26. DOI: 10.18559/SOEP.2018.3.1.
- Bridges, W. (1995). *Job shift: how to prosper in a workplace without jobs*. Perseus Book.
- Czajka, Z. (2019). Kompetencje pracowników socjalnych w świetle świadczonych usług. *Polityka Społeczna*, 1, 18–24.
- Czechowska-Bieluga, M. (2013). *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjopedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Filipowicz, G. (2014). *Zarządzanie kompetencjami. Perspektywa firmowa i osobista*. Warszawa: Wolters Kluwer.
- Greenspan, S. (1981). Defining childhood social competence: A proposed working model. *Advances in Special Education*, 3, 1–39.
- Heery, E., Noon, M. (2008). *A dictionary of human resource management*. Oxford: University Press.
- Kanios, A. (2014). *Praca socjalna – zagadnienia teoretyczne i metodyczne*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Kanios, A. (2017). Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych – wybrane konteksty. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia, sectio J*, 30(3), 195–204.
- Kanios, A., Czechowska-Bieluga, M. (2010). *Praca socjalna – kształcenie – działanie – konteksty*. Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.

- Kantowicz, E. (2001). *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*. Olsztyn: Wydawnictwo UWM.
- Kotlarska-Michalska, A. (1998). *Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych w świetle badań socjologicznych*. W: J. Brągiel, I. Mudreka (red.), *Problemy kształcenia i doskonalenia pracowników socjalnych*. Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- Kromolicka, B. (2011). *Kształcenie do pracy socjalnej w Polsce – praktyka codzienności*. W: K. Piątek, K. Szymańska-Zybertowicz (red.), *Profesjonalna praca socjalna. Nowy paradygmat czy niedokończony zadanie?* (s. 121–132). Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne Akapit.
- Krzyszowski, J. (2005). *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Kwiatkowski, S.M., Sepkowska, Z. (2000). *Budowa standardów kwalifikacji zawodowych w Polsce*. Warszawa – Radom: Wydawnictwo IBEITeE.
- Lewartowicz, U., Różański, A. (2024). *Animator kultury – profesja bez granic. Kompetencje – satysfakcja – zaangażowanie*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Majchrowska, A. (2005). Pracownik socjalny w systemie pomocy społecznej, koncepcja roli zawodowej. *Roczniki Nauk Społecznych*, 33(1), 203–230.
- Marynowicz-Hetka, E. (2006). W sprawie kształcenia do profesji społecznych – kilka uwag gajania do dyskusji na temat modelu absolwenta pedagogiki społecznej. W: E. Kozdrowicz, A. Przecławka (red.), *Absolwent pedagogiki dziś. Perspektywa teorii i praktyki pedagogiki społecznej* (s. 393–401). Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Zak.
- Niesporek, A., Wódz, K. (1999). *Praca socjalna w Polsce. Badania, kształcenie, potrzeb praktyki*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Nocuń, A., Szmagański, A. (1998). *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Nowacki, T. (2003). *Zawodownawstwo*. Radom: Instytut Technologii Eksploatacji.
- Olubiński, A. (2004). *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne*. Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne Akapit.
- Radlińska, H. (1961). *Pedagogika społeczna*. Wrocław – Warszawa – Kraków: Zakład Narodowy im. Ossolińskich.
- Różański, A. (2014a). *Psychospołeczne korelaty gotowości do uczenia się i rozwoju pracowników wykwalifikowanych*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Różański, A. (2014b). *Rozwój zasobów ludzkich w organizacji*. Lublin: Wydawnictwo Politechniki Lubelskiej.
- Różański, A. (2018). Kompetencje społeczne menedżerów – oczekiwania pracodawców w Polsce i USA w świetle opublikowanych ofert pracy. *Edukacja – Technika – Informatyka*, 3(25), 139–146.
- Solak, A. (2013). Nowe kompetencje pedagogiczne pracowników służb społecznych wyzwaniem zmian współczesnego świata. *Szkoła – Zawód – Praca*, 5–6, 41–52. DOI: 10.34767/SZP.2013.01.04.
- Stanek, K.M. (2016). Kompetencje społeczne i zawodowe pracowników służb społecznych w obszarze wymagań rynku pracy. *Edukacja Zawodowa i Ustawiczna*, 215–228.
- Stanek, K.M. (2019). Kompetencje pracowników socjalnych w aspekcie stresu i radzenia sobie ze stresem. *Zeszyty Pracy Socjalnej*, 24(3), 209–220. DOI: 10.4467/24496138ZPS.19.015.11761.
- Stanek, K.M. (2021). *Kompetencje pracowników socjalnych w świetle literatury przedmiotu*. W: E. Grudzińska (red.), *Kompetencje pracowników socjalnych. Warsztaty* (s. 10–31). Warszawa: Difin.
- Theiss, W. (1992). Bojownik – instruktor – profesjonalista. Z tradycji zawodu pracownika socjalnego w Polsce. *Praca Socjalna*, 1, 47–59.
- Trawkowska, D. (2006). *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*. Katowice: Wydawnictwo Śląsk.

- Weissbrot-Koziarska A. (2014). Współczesne problemy społeczne jako wyzwanie dla etyki zawodowej pracowników socjalnych. W: M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios (red.), *Współczesne oblicza pomocy społecznej i pracy socjalnej*. Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Wiatrowski, Z. (2000). *Podstawy pedagogiki pracy*. Bydgoszcz.
- Wołk, Z. (2003). *Instytucje pomocy w służbie ludziom*. Zielona Góra.
- Zbyrad, T. (2014). *Pracownicy socjalni od służby człowiekowi ku wypaleniu zawodowemu studium socjologiczne na przykładzie województwa podkarpackiego*. Kraków: Wydawnictwo Naukowe UP.

### Raporty, akty prawne

- Informacja o zawodzie. Pracownik socjalny (341205). Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa (2018). Zespół opracowujący: Mateusz Trochymiak, Magdalena Sławińska, Małgorzata Korycka, Urszula Jeruszka, Barbara Sajkiewicz, Zdzisław Czajka, Maciej Gruza, Magdalena Twardowska, Beata Szymańska, Katarzyna Stanek, Martyna Kawińska. Radom: Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – PIB.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Opieki Społecznej z dnia 11 kwietnia 1929 r. wydane w porozumieniu z Ministrem Spraw Wewnętrznych w sprawie ustanowienia opiekunów społecznych i sposobu wykonywania przez nich obowiązków (Dz.U. 1929 Nr 30, poz. 291).
- Ustawa o opiece społecznej z dnia 23 sierpnia 1923 r. (Dz.U. Nr 92, poz. 726).
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2020 r. poz. 1876 i 2369 oraz z 2021 r. poz. 794 i 803 i 1981).
- Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej (Dz.U. Nr 48, poz. 320).

### ABSTRACT

On the basis of research conducted, an attempt has been made to prepare a task and competence inventory which, according to students undertaking internships in welfare institutions, are of significant importance in present-day work environment of a social worker. Utilizing job descriptions prepared and provided by the students, a analysis was performed regarding requirements and expectations directed towards this particular professional group. The picture of daily professional reality of a social worker outlined in the aforementioned job descriptions represents the outcome of an observational study conducted from the perspective of a third party (a novice in the profession) and serves as an update to the activities that unveil the current competency requirements posed on social workers. The research also possesses a predictive value, potentially serving as a source of inspiration for the updating or adjustment of the long-established occupational profiles (Classification no. 341205) in response to contemporary challenges emerging from changing social conditions and the evolving nature of social needs (digitalization, job displacement, the postpandemic world mental health threats and issues, digital poverty, education access, economic factors, threat of war, migration, demographic changes, etc.). These changing conditions deepen the contemporary phenomenon of multitasking in the workplace and simultaneously drive the development and formation of new, complex competencies (skill blending) which in turn results in the systematic growth of an individual's adaptive and professional potential, particularly within the context of contemporary social work practice in Poland.

**Keywords:** professional competence; social worker; job description