

Elwira Winiarska

**ROLA PRACY SOCJALNEJ
W SYSTEMIE POMOCY SPOŁECZNEJ**

Wprowadzenie

W dzisiejszych czasach popularność instytucji pomocowych wzrasta i nie są już one kojarzone wyłącznie z biedą, wstydem czy najniższą klasą społeczną, jak to było dawniej. Coraz częściej osoby, które mogą otrzymać należną pomoc, zgłaszają się tam po nią i liczą na pozytywne rozpatrzenie ich prośby. Każdy ma prawo skorzystać z usług pomocowych, jakie oferuje państwo, jednak nie każdy tę pomoc uzyska. Udzielana jest bowiem osobom, które spełniają wyznaczone kryteria. Funkcjonowanie ośrodków pomocowych nie jest łatwym obszarem działań. Zarówno pracownicy, jak i klienci mogą doświadczyć nieprzyjemnych sytuacji i rozczarowań. Pracownik socjalny odgrywa znaczącą rolę w systemie pomocy społecznej oraz w funkcjonowaniu ośrodków pomocowych. To właśnie on jest odpowiedzialny za organizowanie pomocy dla osób, które tego potrzebują. Praca socjalna jest nauką o zasadach, formach oraz metodach udzielania pomocy, a więc jest niezbędna w systemie pomocy społecznej.

Definicja pomocy społecznej

Formułowaniem definicji pomocy społecznej zajmują się różne dziedziny nauki, a wśród nich można wskazać socjologię, pedagogikę oraz politykę społeczną. Pomoc społeczna jest nierozłączną częścią zabezpieczania społecznego, a w swoich prawnych aspektach łączy się z prawem socjalnym, administracyjnym oraz prawem

zabezpieczenia społecznego¹. Pomoc taka powinna być oferowana, kiedy obywatele nie są w stanie poradzić sobie samodzielnie w sytuacji choroby, niepełnosprawności, rodzicielstwa, trudności finansowych czy w innych sytuacjach kryzysowych. Pomoc społeczna respektuje zasadę subsydiarności, czyli pomocy państwa, gdy staje się ona konieczna, wsparcie to ma charakter chwilowy oraz dąży do aktywizacji osób z niego korzystających². Funkcjonowanie opisywanej pomocy opiera się na zasadach prawa, a najistotniejsze umocowanie znajduje w ustawie o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r.³

Państwo nie oferuje pomocy w sytuacji, gdy jednostki czy rodziny są samowystarczalne na tyle, aby realizować swe podstawowe potrzeby. Udzielanie pomocy społecznej powinno nastąpić dopiero wtedy, gdy jednostka lub rodzina nie jest w stanie zaspokoić swych niezbędnych potrzeb we własnym zakresie, korzystając z własnego źródła utrzymania w postaci wynagrodzenia za pracę bądź także czerpiąc świadczenia z ubezpieczenia społecznego⁴. W wyniku otrzymanej pomocy jej usługobiorcy powinni jak najszybciej poradzić sobie z życiowym usamodzielnieniem oraz osiągnąć podstawowe minimum egzystencji niezbędne do godnego funkcjonowania w społeczeństwie. Pomoc społeczna pomaga także zintegrować się ze środowiskiem⁵.

Pomoc społeczna jest związana z szeroko rozumianym systemem świadczeń oraz instytucji. Oferują ją organy administracji rządowej oraz podmioty niepubliczne. Kwestiami wykonawczymi pomocy społecznej zajmują się ośrodki pomocy społecznej, ośrodki wsparcia, powiatowe centra pomocy rodzinie, domy pomocy społecznej⁶. Działalność tych jednostek wspierana jest przez osoby fizyczne (np. rodziny zastępcze), fundacje, kościoły⁷, organizacje społeczne. Istnieją różne formy pomocy społecznej. Należą do nich pomoc finansowa, pomoc rzeczowa, pomoc w formie usług⁸.

Samo pojęcie pomocy społecznej wprowadzono do polskiego systemu prawnego ustawą o pomocy społecznej z dn. 29 listopada 1990 r. i uznano za instytucję polityki społecznej państwa, która ma za zadanie umożliwić osobom i rodzinom przezwyciężenie trudnej, kryzysowej sytuacji, której nie mogą rozwiązać, wykorzystując własne pierwotne środki⁹. Pomoc społeczna jest więc zadaniem stojącym

¹ I. Sierpowska, *Pomoc społeczna: komentarz*, Wolters Kluwer, Warszawa 2017, s. 15.

² *Ibidem*, s. 15.

³ *Ibidem*, s. 16.

⁴ *Ibidem*, s. 16.

⁵ *Ibidem*, s. 16.

⁶ *Ibidem*, s. 15.

⁷ *Ibidem*, s. 15.

⁸ GOV, *Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej*, 23.10. 2020, <https://www.gov.pl/web/rodzina/pomoc-spoeczna> (dostęp: 20.12.2021).

⁹ S. Nitecki, *Prawo do pomocy społecznej w Polskim systemie prawnym*, WKP, Warszawa 2008, s. 30.

przed organami administracji publicznej. Kierowana jest do jednostek bądź grup, które znalazły się w ciężkiej sytuacji, której nie są w stanie pokonać, wykorzystując własne środki i możliwości.

Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. określa, że pomoc społeczną organizują organy administracji rządowej i samorządowej, współpracując przy tym na zasadzie partnerstwa z organizacjami społecznymi oraz pozarządowymi. Rodzaj, forma oraz rozmiar świadczenia przyznanego rodzinie czy jednostce powinny być odpowiednio dobrane do okoliczności. Potrzeby osób korzystających z pomocy społecznej będą uznane, jeżeli odpowiadają celom oraz możliwościom, jakie oferuje pomoc społeczna. Osoby, które korzystają z usług pomocy społecznej, nie mogą pozostawać całkowicie bierne i są zobowiązane do współdziałania w celach rozwiązania swojej aktualnie niekorzystnej sytuacji życiowej¹⁰.

Prawo do świadczeń z pomocy społecznej przysługuje osobom obywatelstwa polskiego mieszkającym i przebywającym na terenie kraju, cudzoziemcom, którzy mieszkają i przebywają na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej pod pewnymi warunkami, oraz obywatelom państw członkowskich Unii Europejskiej, którzy mają miejsce zamieszkania i przebywają na terytorium Polski¹¹.

Cele i zadania pomocy społecznej

Najważniejszym celem pomocy społecznej jest bez wątpienia udzielanie pomocy tam, gdzie jest ona konieczna. Pomoc taka ma działać skutecznie w celu rozwiązania zaistniałych problemów społecznych. Bardzo dużej części społeczeństwa oferowana przez państwo pomoc kojarzy się jedynie ze wsparciem finansowym. Pomoc społeczna obejmuje jednak zdecydowanie szerszy zakres działań. Ważne jest, aby nie opierała się tylko na zaopatrzeniu materialnym, gdyż pomoc definiowana wyłącznie jako finansowa z budżetu państwa potrafi niestety osłabiać motywację obywateli do samodzielności. Błędne postrzeganie tego wsparcia może sprawić, że osoby, które korzystają z udzielanych świadczeń, tracą poczucie obywatelskiego obowiązku bycia odpowiedzialnym za samych siebie, a to wcale nie daje im korzyści i nie poprawia ich sytuacji¹².

Zadaniem pomocy społecznej nie jest tylko przyznawanie należnych świadczeń finansowych, ale także oddziaływanie na osobę korzystającą z pomocy, aby sama zaangażowała się w poprawę sytuacji oraz podniesienie jakości swojego życia.

¹⁰ Ustawa o pomocy społecznej z dn. 12 marca 2004 r. (t.j. Dz.U. 2021, poz. 2268, 2270; 2022, poz. 1, 66, 1079, 1692, 1700, 1812, 1967, 2127, 2140, 2754; 2023, poz. 185).

¹¹ *Ibidem*.

¹² *Praca socjalna w służbie ludziom*, red. A. Żukiewicz, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2012, s. 117.

W tym celu organizowane są takie działania, jak np. kursy czy różnego rodzaju szkolenia dla bezrobotnych, a przy udzielaniu niezbędnych informacji na temat takich działań oraz do ogólnej pomocy w zorganizowaniu przedsięwzięcia niezbędni są pracownicy socjalni. Tak więc pomoc społeczna powinna doprowadzić do usamodzielnienia osób oraz rodzin oraz do ich interakcji ze środowiskiem w możliwie największym stopniu, a otrzymane świadczenie w ramach pomocy powinno być tak dopasowane, aby umacniać jednostki oraz zapewnić im możliwość życia w godnych warunkach¹³.

Jednym z najtrudniejszych zadań pomocy społecznej jest zapobieganie marginalizacji jednostek. Wymaga to dużego profesjonalizmu od pracowników socjalnych oraz współdziałania instytucji pomocowych także z innymi podmiotami¹⁴. Do najważniejszych zadań pomocy społecznej poza pomocą związaną ze świadczeniami pieniężnymi należą: praca socjalna, pomoc rzeczowa, zapewnianie schronienia, ubrań, posiłku, świadczenie usług opiekuńczych i specjalistycznych, poradnictwo specjalistyczne, interwencja kryzysowa¹⁵.

Charakterystyka instytucji pomocy społecznej

Osoby, które korzystają bądź też zamierzają korzystać z pomocy społecznej, muszą zgłosić się do odpowiednich instytucji i to właśnie w ramach ich działań otrzymują różnego rodzaju świadczenia. Do struktury organizacji pomocy społecznej należą: ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie, regionalne ośrodki pomocy społecznej¹⁶.

Pierwsze z nich wykonują zadania z zakresu pomocy w gminie, powiatowe centra pomocy rodzinie organizują pomoc na szczeblu powiatu, a regionalne ośrodki pomocy społecznej realizują zadania w zakresie województw samorządowych¹⁷. Wszystkie te instytucje mają przydzielone zadania, za które są odpowiedzialne.

Do zadań własnych gminy należy opracowanie i realizacja gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych z uwzględnieniem programów pomocy społecznej, profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych i innych, celem zadań jest integracja osób i rodzin z grup szczególnego ryzyka¹⁸. Ważnym zadaniem

¹³ M. Gerwiński, A. Zasada-Chorab, *System pomocy społecznej w Polsce – wyzwania i kierunki*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Toruniu, Toruń 2012, s. 7.

¹⁴ *Ibidem*, s. 7.

¹⁵ *Ibidem*, s. 16.

¹⁶ *Ibidem*, s. 13.

¹⁷ *Ibidem*, s. 13.

¹⁸ *Informacja na temat funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej w Polsce*, 2015, file:///C:/Users/Admin/Downloads/Badanie%20OPS%20-%202015.pdf (dostęp: 1.05.2022).

jest także udzielanie pomocy w formie posiłku, ubrań czy niezbędnego schronienia osobom, które tego potrzebują, przyznawanie oraz wypłacanie różnego rodzaju dostępnych w ramach instytucji zasiłków, opłacanie składek na ubezpieczenia emerytalne i rentowe za osobę, która zrezygnuje z zatrudnienia w związku z koniecznością sprawowania opieki nad długotrwale lub ciężko chorym członkiem rodziny oraz wspólnie niezamieszkującymi matką, ojcem lub rodzeństwem, organizowanie i świadczenie usług opiekuńczych, w tym specjalistycznych, w miejscu zamieszkania, dożywanie dzieci, sprawienie pogrzebu, w tym osobom bezdomnym, czy pomoc w przystosowaniu się do funkcjonowania w społeczeństwie osobom, które opuściły zakład karny¹⁹. Do zadań zleconych z zakresu administracji rządowej realizowanych przez gminę należy między innymi przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych na pokrycie wydatków związanych z kłeską żywiołową lub ekologiczną, realizacja zadań wynikających z rządowych programów pomocy społecznej mających na celu ochronę poziomu życia osób, rodzin i grup społecznych oraz rozwój specjalistycznego wsparcia, wypłacanie wynagrodzenia za sprawowanie opieki czy pomoc uprawionym do niej cudzoziemcom w postaci schronienia, posiłku bądź ubrania²⁰.

Do zadań własnych powiatu należy szkolenie kadr pomocy społecznej z terenu powiatu, opracowanie i realizacja powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych, ze szczególnym uwzględnieniem programów pomocy społecznej, wspierania osób niepełnosprawnych i innych, których celem jest integracja osób i rodzin z grup szczególnie ryzyka, pomoc w formie pieniężnej dla kobiet w ciąży, matek z dziećmi, które opuszczają domy samotnych matek, czy osobom opuszczającym dom pomocy społecznej, pomoc w integracji ze środowiskiem osób mających trudności w przystosowaniu się do życia, młodzieży opuszczającej domy pomocy społecznej dla dzieci i młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie, pomoc cudzoziemcom w integracji ze środowiskiem czy prowadzenie i rozwój infrastruktury domów pomocy społecznej oraz umieszczanie w nich skierowanych osób, udzielanie informacji o prawach i uprawnieniach²¹. Zadania z zakresu administracji rządowej to między innymi prowadzenie oraz rozwój infrastruktury ośrodków trudniących się pracą z osobami z zaburzeniami psychicznymi, realizacja zadań wynikających z rządowych programów pomocy społecznej, mających na celu ochronę poziomu życia osób, rodzin i grup społecznych czy także pomoc w zakresie interwencji kryzysowej dla cudzoziemców²².

Wybrane zadania samorządu województwa to opracowywanie oraz aktualizowanie strategii wojewódzkiej w zakresie polityki społecznej obejmującej przede wszystkim programy przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu, profilaktyki roz-

¹⁹ *Ibidem.*

²⁰ *Ibidem.*

²¹ Ustawa o pomocy społecznej z dn. 12 marca 2004 r...

²² *Ibidem.*

wiązywania problemów alkoholowych czy również współpracy z organizacjami non-profit, a także szkolenie kadr pomocy społecznej, rozpoznawanie przyczyn ubóstwa, jak i opracowywanie programów na rzecz tego zjawiska, diagnoza oraz monitoring problemów społecznych w regionie, utworzenie i utrzymanie regionalnego ośrodka polityki społecznej, w tym zapewnienie środków na wynagrodzenia pracowników, promowanie nowych metod działań w zakresie aktywizacji oraz reintegracji społecznej lub zawodowej jednostek zagrożonych wykluczeniem społecznym²³.

Praca socjalna i zadania pracownika socjalnego

Praca socjalna ukierunkowana jest na poprawę sytuacji osób i rodzin w ich środowisku społecznym. Jej zadaniem jest także zapobieganie niekorzystnym zjawiskom. Celem pracy socjalnej jest wprowadzenie zmiany, która poprawi funkcjonowanie rodziny lub osoby, oraz wydobyć potencjału, który w przyszłości pozytywnie wpłynie na pokonywanie trudności²⁴.

Praca socjalna odnosi się do różnego rodzaju grup społecznych z różnymi problemami, przez co nie jest ona łatwym zadaniem. Rzeczywistość społeczna bywa dynamiczna i działalność ta musi szybko reagować na wystąpienie nowych problemów czy nowe regulacje prawne²⁵. Praca socjalna wymaga przestrzegania następujących zasad: zasady godności osób i rodzin, zasady wolności osób korzystających, zasady równości osób i rodzin, prawa do samostanowienia²⁶.

Powyższe wartości stanowią o tym, że każda osoba, która korzysta z pomocy społecznej, zasługuje na szacunek. Nie można faworyzować wybranej grupy społecznej, a prawo do skorzystania z pomocy należy się każdemu, ponieważ wszyscy są sobie równi. Warto także podkreślić, że rodzina czy osoba ma prawo do podjęcia decyzji, czy chce otrzymać oferowaną pomoc, ponieważ nie jest ona przymusem.

Podsumowując, należy zauważyć, że praca socjalna jest profesjonalnym działaniem społecznym ukierunkowanym na pomoc grupom lub indywidualnej osobie²⁷. Działalność pracy socjalnej opiera się na skutecznej interwencji na rzecz jednostek oraz grup najsłabszych, dyskryminowanych lub zmarginalizowanych, a zarazem na wzmacnianiu potencjału klientów w taki sposób, aby w przyszłości sami byli w stanie pokonać przeszkody. Praca socjalna polega także na tworzeniu nowych

²³ *Ibidem*.

²⁴ K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*, WRZOS, Warszawa 2014, s. 10.

²⁵ *Ibidem*, s. 10.

²⁶ *Ibidem*, s. 10.

²⁷ A. Niemczyk-Zajac, *Środowiskowa praca socjalna*, „Zeszyty Naukowe WSG” 2020, nr 5, s. 283.

systemów wsparcia, które pomogą skuteczniej rozwiązywać problemy oraz będą w stanie lepiej zaspokajać oczekiwania osób potrzebujących²⁸.

Warto wymienić ważne zasady, na których oparta jest działalność pracy socjalnej, należą do nich: podmiotowość, akceptacja, poufność, współdziałanie strony udzielającej pomocy oraz klienta, solidarność, wzmacnianie własnych kompetencji oraz możliwości jednostek, udostępnianie zasobów, obiektywizm, działania na rzecz dobra rodziny oraz poszczególnych jej członków²⁹.

Pracownik socjalny to osoba odpowiedzialna za pracę z ludźmi, którzy są w pewien sposób słabsi bądź z jakiejś przyczyny pozostają wykluczeni społecznie. Zadaniem pracownika jest wspieranie ich zdolności, aby potrafili podnieść jakość swojego życia, zaspokajać potrzeby oraz odpowiednio wykorzystywać swój potencjał³⁰. Pracownik socjalny ma za zadanie przekazać klientowi jak najwięcej wskazówek oraz możliwości rozwiązań, dzięki którym będzie on w stanie poprawić swoją sytuację. Takie działania mogą być realizowane na wiele sposobów, pracownik socjalny może wykorzystać potencjał naturalnego systemu wsparcia w najbliższym otoczeniu klienta poprzez próbę poprawienia kontaktów jednostki bądź rodziny z dalszą rodziną, sąsiadami czy innymi znajomymi. Pracownik może także włączyć ludzi w systemy, które dostarczą im potrzebnych usług, zapewnią środki czy poszerzą szanse rozwojowe³¹.

Ustawa o pomocy społecznej określa zadania pracownika socjalnego, które nakierowane są na realizację celów pracy socjalnej takich jak: cel ratowniczy, cel kompensacyjny, cel ochronny, cel promocyjny³².

Cel ratowniczy polega na zapewnieniu odpowiednich warunków tym, którzy są ich pozbawieni, cel kompensacyjny to nic innego jak zaspokojenie potrzeb indywidualnych, których jednostki nie są w stanie samodzielnie zrealizować, cel ochronny polega na minimalizacji negatywnego wpływu czynników, które pozostają niezmiennie, a cel promocyjny obejmuje wspomaganie w rozwiązywaniu problemów oraz trudności w osiągnięciu bardziej satysfakcjonującego poziomu życia³³.

Refleksje końcowe

Praca socjalna ma kluczowe znaczenie w systemie pomocy społecznej. Obie dziedziny nie mogłyby bez siebie sprawnie funkcjonować, ponieważ przenikają

²⁸ *Ibidem*, s. 283.

²⁹ K. Kadela, J. Kowalczyk, *Standardy pracy socjalnej...*, s. 11.

³⁰ A. Niemczyk-Zajac, *Środowiskowa praca socjalna...*, s. 284.

³¹ *Ibidem*, s. 284.

³² *Ibidem*, s. 284.

³³ *Ibidem*, s. 284.

się w wielu wymiarach. Pomoc społeczna jest niezbędnym zabezpieczeniem społecznym, a praca socjalna określa jej warunki, techniki czy formy pomocy. W ramach pracy socjalnej wykształciły się różnego rodzaju modele pracy z indywidualnym przypadkiem czy z grupą społeczną, a te z kolei służą sprawniejszemu, ulepszonemu czy bardziej skoncentrowanemu na problemie rozwiązaniu przy udzielaniu pomocy.

Ustawa o pomocy społecznej określa, komu oraz jaka pomoc się należy, a praca socjalna dostosowuje działania adekwatne do potrzeb poszczególnych jednostek, bazując na nauce, doświadczeniu i obserwacji. Mówiąc o pracy socjalnej, należy pamiętać, iż jest to dziedzina elastyczna, która dopasowuje się do nowych okoliczności mogących pojawić się w społeczeństwie. W systemie pomocy społecznej kluczową rolę odgrywa pracownik socjalny, będący pośrednikiem pomiędzy pomocą a klientem, który się po nią zgłasza. Jest to osoba odpowiedzialna za przyznawanie świadczeń, służenie informacją, aktywizację klienta i wiele innych zadań.

Warto także podkreślić, że w dzisiejszych czasach odchodzi się od biernego udzielania pomocy jedynie w formie finansowej czy rzeczowej, a stawia się na aktywizację, rozwój oraz zaangażowanie klienta w swoją sytuację, tak aby w przyszłości stał się on bardziej samodzielny oraz przejął kontrolę nad swoim życiem. Usamodzielnienie jednostki ma na celu pomóc jej na tyle skutecznie, aby w przyszłości nie musiała korzystać bądź korzystała w sposób ograniczony z pomocy społecznej. Osobą odpowiedzialną za te działania jest właśnie pracownik socjalny, który musi wykazać się niezwykłą wyrozumiałością, empatią oraz umiejętnościami zawodowymi.

Bibliografia

- Gerwiński M, Zasada-Chorab A., *System pomocy społecznej w Polsce – wyzwania i kierunki*, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Toruniu, Toruń 2012.
- Informacja na temat funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej w Polsce*, file:///C:/Users/Admin/Downloads/Badanie%20OPS%20-%202015.pdf
- Kadela K., Kowalczyk J., *Standardy pracy socjalnej. Rekomendacje metodyczne i organizacyjne*, WRZOS, Warszawa 2014.
- Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej*, <https://www.gov.pl/web/rodzina/pomoc-spoeczna>.
- Niemczyk-Zajac A., *Środowiskowa praca socjalna*, „Zeszyty Naukowe WSG” 2020, nr 5, s. 291–297.
- Nitecki S., *Prawo do pomocy społecznej w polskim systemie prawnym*, WKP, Warszawa 2008.
- Praca socjalna w służbie ludziom*, red. A. Żukiewicz, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń 2012.
- Sierpowska I., *Pomoc społeczna: komentarz*, Wolters Kluwer, Warszawa 2017.
- Ustawa o pomocy społecznej z dn. 12 marca 2004 r. (t.j. Dz.U. 2021, poz. 2268, 2270; 2022, poz. 1, 66, 1079, 1692, 1700, 1812, 1967, 2127, 2140, 2754; 2023, poz. 185.), <https://isap.sejm.gov.pl/> (dostęp: 11.12.2021).

THE ROLE OF SOCIAL WORK IN THE SOCIAL WELFARE SYSTEM

Abstract

Social welfare and social work are two disciplines, which integrate and complement each other. Social work identifies directions for help and works on improvement. A common role in both social welfare and social work is played by a social worker, because it is the person who provides benefits, information and supports the client in their effort to improve their comfort of life and to go beyond the difficult situation they are currently at. It is worth emphasizing that social welfare is not only providing benefits but also the stress is put on clients' activity. People in need have to meet certain criteria and apply to suitable institutions in order to receive assistance.

Keywords: help, social assistance, social work, social worker

ROLA PRACY SOCJALNEJ W SYSTEMIE POMOCY SPOŁECZNEJ

Streszczenie

Pomoc społeczna oraz praca socjalna to dwie dyscypliny, które wzajemnie się przenikają i są sobie nawzajem potrzebne. Praca socjalna określa kierunki udzielania pomocy i stale pracuje nad ich ulepszeniem. Ważną rolę w systemie zarówno pomocy społecznej, jak i pracy socjalnej odgrywa pracownik socjalny, ponieważ jest on osobą, która udziela świadczeń, informacji oraz wspiera klienta w staraniach o polepszenie komfortu życia oraz o wyjście z trudnej sytuacji. Warto podkreślić, że pomoc społeczna to nie tylko udzielanie świadczeń finansowych, ale także pobudzanie aktywności klientów. Osoby starające się o pomoc muszą spełniać określone kryteria oraz udać się do odpowiednich instytucji pomocowych.

Słowa kluczowe: pomoc, pomoc społeczna, praca socjalna, pracownik socjalny