

POCZUCIE OBCIĄŻENIA PRACĄ PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH W CZASIE PANDEMII*

THE FEELING OF WORK OVERLOAD OF SOCIAL WORKERS DURING THE PANDEMIC

Anna Kanios

ORCID: 0000-0002-4349-7833

Uniwersytet Marii Curie Skłodowskiej**

e-mail: anna.kanios@mail.umcs.pl

Aleksander Herman

ORCID: 0000-0003-4399-9048

Uniwersytet Marii Curie Skłodowskiej**

e-mail: aleksanderherman@o2.pl

Abstract: The time of the pandemic is a difficult time for everyone. This situation is also a significant strain for the staff of social welfare institutions. The fact that the institutions were approached by people who had not previously been the recipients of benefits, as well as negative behaviour by clients creates unfavourable conditions for effective work. In addition, organizational changes related to partially remote work mode, lowering the effectiveness of support work, the lack of sufficient social support from the superiors and colleagues strengthens the feeling of crisis and exhaustion. This article is empirical in nature.

The aim of the research was to diagnose the sense of work overload of social workers during the pandemic. The research was carried out in 2021 on a sample of 129 social workers from all over Poland. The selection of the group for the research was deliberate, and the adopted criterion was employment as a social worker in a Social Welfare Centre.

The employed research method was the method of diagnostic survey. The research results showed that most of the social workers during the epidemic worked in a hybrid mode. They provided psychological support to those in need, coordinated the delivery of food to people in quarantine or delivered it personally. The support for the elderly was an important area of their work.

The research results indicate that a vast majority of social workers feel extremely strained with the fact that social assistance clients try to manipulate them and that they come to the centre under the influence of alcohol or other intoxicants. A very significant strain is the fact that the respondents deal with too many clients. For the vast majority of social workers, it is extremely burdensome to receive remuneration for work that is disproportionate to the workload.

Keywords: sense of workload, social worker, pandemics, social assistance

Authors' affiliation: Maria Curie-Skłodowska University

Abstrakt: Czas pandemii to trudny czas dla wszystkich. Sytuacja ta jest znacznym obciążeniem również dla kadry instytucji pomocy społecznej. Fakt, że do instytucji zgłaszały się osoby, które wcześniej nie były odbiorcami świadczeń, a także przejawianie negatywnych zachowań przez klientów stwarza niekorzystne warunki do efektywnej pracy. Dodatkowo zmiany organizacyjne związane z pracą częściowo zdalną, obniżenie efektywności pracy pomocowej, brak wystarczającego wsparcia społecznego ze strony przełożonych i współpracowników wzmacnia poczucie przesiłenia i wyczerpania. Artykuł ma charakter empiryczny.

Celem badań uczyniono diagnozę poczucia obciążenia pracą pracowników socjalnych w czasie pandemii. Badania przeprowadzono w roku 2021 na próbie 129 pracowników socjalnych z całej Polski. Dobór grupy do badań był celowy, a przyjętym kryterium było zatrudnienie na stanowisku pracownik socjalny w ośrodku pomocy społecznej.

Metodą badań była metoda sondażu diagnostycznego. Wyniki badań wykazały, iż większość pracowników socjalnych w czasie epidemii pracowała hybrydowo. Udzielali oni wsparcia psychologicznego potrzebującym, zajmowali się koordynowaniem dostarczania żywności osobom w kwarantannie lub osobiście ją dostarczali. Ważnym obszarem pracy było wsparcie osób starszych.

Wyniki badań wskazują, że zdecydowana większość pracowników socjalnych czuje się skrajnie obciążona faktem, że klienci pomocy społecznej próbują nimi manipulować oraz że przychodzą do ośrodka pod wpływem alkoholu lub innych substancji odurzających. Bardzo znaczące obciążenie stanowi fakt, że badani zajmują się zbyt dużą liczbą klientów. Dla zdecydowanej większości pracowników socjalnych skrajnie obciążające jest osiągnięcie wynagrodzenia za pracę niewspółmiernego do nakładu pracy.

Słowa kluczowe: poczucie obciążenia pracą, pracownik socjalny, pandemia, pomoc społeczna

* Artykuł jest częścią większego projektu badawczego pt. Poczucie obciążenia pracą pracowników sektora pomocy społecznej a ich zasoby osobiste.

** Wydział Pedagogiki i Psychologii, Instytut Pedagogiki, 20–612 Lublin, ul. Głęboka 43.

WSTĘP

Koronawirus zmienił świat pracy, pandemia wywarła istotny wpływ na zdrowie osób, kondycję organizacji, również pracowników sektora pomocy społecznej.

Pojęcie pandemii odnosi się do globalnego rozprzestrzeniania się wirusa (Robert Koch Institut, 2009). Pandemia COVID-19 stanowi poważne zagrożenie strukturalne, psychospołeczne i finansowe dla wszystkich systemów opieki zdrowotnej na całym świecie. W wielu istotnych dziedzinach życia i gospodarki pandemia jest klasyfikowana i postrzegana jako największy kryzys od czasów II wojny światowej. Konsekwencje *social distancing*, czyli dystansu społecznego są już teraz rozpoznawalne i zauważalne nie tylko u osób bezpośrednio dotkniętych infekcją. Konsekwencje te dotyczą przede wszystkim obszaru psychospołecznego (Röhr i in., 2020).

Zagrożenia psychospołeczne i stres w pracy są często wynikiem złego planowania pracy, złej organizacji pracy i złego zarządzania. Mogą one prowadzić do negatywnych skutków psychicznych, fizycznych i społecznych, takich jak stres związany z pracą zawodową, wypalenie lub depresja. Warunki pracy prowadzące do powstania zagrożeń psychospołecznych to, na przykład: nadmierne obciążenie pracą; sprzeczne wymagania i brak jasności co do pełnionej roli; brak udziału w podejmowaniu decyzji, które mają wpływ na pracownika oraz brak wpływu na sposób wykonywania pracy; złe zarządzanie zmianami organizacyjnymi, brak bezpieczeństwa zatrudnienia; nieskuteczna komunikacja, brak wsparcia ze strony kierownictwa bądź współpracowników.

Pracownicy funkcjonujący w zawodach pomocowych rozwiązują wiele złożonych ludzkich problemów i doświadczają często sytuacji trudnych powodujących dla nich znaczne obciążenia natury emocjonalnej. Podejmują nie tylko typowe działania pomocowe, ale pojawiają się wciąż nowe wyzwania. Często jest to dla nich obciążenie ponad indywidualne możliwości, niekiedy występuje też poczucie bezsilności, przykre niepowodzenia, poczucie straty w przypadku braku sukcesu. Trudności zawodowe osób pomagających mają swoje źródło zarówno w sytuacji życiowej osób potrzebujących pomocy, w cechach ich osobowości, we właściwościach środowiska rodzinnego czy środowiska lokalnego, w którym żyją podopieczni, jak i we własnym środowisku pracy oraz indywidualnych zasobach (Wierzejska, 2017).

W czasie pandemii instytucje pomocy społecznej stanęły przed niezwykle ważnym wyzwaniem podtrzymywania swej codziennej misji niesienia pomocy i wsparcia w niecodziennych anormalnych warunkach. Wielki test w bieżącej sytuacji zdawali zarówno pracownicy tzw. pierwszej linii, a więc pracownicy socjalni, jak również ich przełożeni, a więc przedstawiciele kadry zarządzającej placówkami pomocy społecznej. Bezpośrednio ze strony pracowników instytucji pomocy społecznej docierało wiele niepokojących informacji o rosnącej wrogości, braku wzajemnej życzliwości oraz chaosie organiza-

cyjnym panującym w placówkach pomocy społecznej. Trudno im wytrzymać w takich warunkach, a cóż dopiero sprawnie świadczyć usługi potrzebującym (Mańkowska, 2020, s.77).

Sytuacja pandemii spowodowała, że z jednej strony instytucje pomocy społecznej stanęły przed koniecznością zagwarantowania bezpieczeństwa swoim pracownikom w sytuacji pandemii, z drugiej zaś musiały odpowiedzieć na problemy społeczne i wyzwania socjalne, z którymi wcześniej nie miały do czynienia (Boryczko i Dunajska, 2021).

Badania prowadzone przez Monikę Frąckowiak-Sochańską, Marcina Hermanowskiego, Tomasza Kasprzaka, Annę Kotlarską-Michalską, Ryszarda Necela, Martę Zarębę (2021) wśród przedstawicieli ośrodków pomocy społecznej i centrów pomocy rodzinie, wykazały m.in., że z jednej strony instytucje pomocy społecznej stanęły przed koniecznością zagwarantowania bezpieczeństwa swoim pracownikom w sytuacji pandemii, z drugiej zaś musiały odpowiedzieć na problemy społeczne i wyzwania socjalne, z którymi wcześniej nie miały do czynienia.

PROBLEMATYKA OBCIĄŻEŃ ZAWODOWYCH W LITERATURZE PRZEDMIOTU

W literaturze przedmiotu wskazuje się na czynniki obciążające zawodowo osoby profesjonalnie pomagające. Są to najczęściej:

1. Środowisko – do tej grupy włączono czynniki administracyjne i legislacyjne obciążające pomagającego.
2. Zachowanie – zawiera zachowania przestępcze i agresywne klientów, w tym przeciwko osobie pomagającego.
3. Problemowi opiekunowie (rodzice) – dotyczy roszczeniowych zachowań rodziców oraz braku wsparcia przez nich, a także koordynacji własnych działań wychowawczych z działaniami placówki.
4. Wymagania zadaniowe – ta grupa odnosi się do zbyt dużej liczby lub zbyt zróżnicowanych działań, które należy wykonać, np. związanych z tworzeniem dokumentacji.
5. Nierealistyczni opiekunowie (rodzice) – ten wymiar odnosi się do niemożliwych do spełnienia roszczeń opiekunów w zakresie funkcjonowania podopiecznego.
6. Presja czasu – zbyt duża liczba zadań do wykonania w krótkim czasie (Center i Steventon, 2001).

Joanna Wierzejska (2017) definiuje poczucie obciążenia pracą pedagogów funkcjonujących w różnych rolach zawodowych w sferze pomocy społecznej. Określa je jako dominujące problemy w pracy, jak również poziom odczuwanego stresu zawodowego oraz czynniki stanowiące źródło przykrych przeżyć i negatywnych emocji. Do problemów zawodowych zalicza: niedocenianie pracy, w sytuacjach trudnych konieczność liczenia tylko na siebie, otrzymywanie zadań przekraczających umiejętności realizacyjne, praca w ciągłym deficycie czasu, godzenie wielu sprzecznych interesów i oczekiwań przełożonych i współpracowników, częste konflikty w zespole

pracy, bardzo łatwe popełnienie błędu, za który grożą surowe sankcje, stosowanie mobbingu przez przełożonego, brak w pełni wykorzystania swoich możliwości, zdolności i kwalifikacji, brak jasno określonych obowiązków, praca związana z odpowiedzialnością materialną, praca związana z odpowiedzialnością prawną, stałe poczucie zagrożenia utraty pracy, nieokreślony czas pracy, ograniczona swoboda wyboru metod pracy, częsty brak odpowiednich materiałów i środków finansowych, trudności w działaniu ze względu na brak niezbędnych informacji, obawy w podejmowaniu nowych zadań ze względu na brak kompetencji, zbyt małe doświadczenie zawodowe.

Z badań Marty Czechowskiej-Bielugi (2014) wynika, że pracownicy socjalni są grupą zawodową która stoi na stanowisku, że uzyskiwane przez nich świadczenia materialne nie są adekwatne zarówno do charakteru ich pracy, wymagań przełożonych, jak i ponoszonego wysiłku wynikającego z obciążenia emocjonalnego oraz ponoszonej odpowiedzialności za los drugiego człowieka. Pracownicy pomocowi podkreślają, że posiadane środki wystarczają im jedynie na zaspokojenie podstawowych potrzeb. Duże tempo pracy, duża liczba zadań do wykonania, niezrozumienie ze strony klientów, działanie pod presją i niska świadomość zdrowotna pracowników socjalnych powoduje poczucie przeciążenia obowiązkami.

Wykonywanie obowiązków zawodowych przez pracowników socjalnych i przedstawicieli innych zawodów pomocowych jest bardzo trudne ze względu na obciążenia, na jakie pracownicy są narażeni. Bardzo często pracują oni w trudnych warunkach instytucjonalnych, są nisko wynagradzani, mają niewielkie szanse na zrobienie kariery. Powody te są przyczynami niepodejmowania pracy w tym zawodzie po ukończeniu studiów lub wypalenia zawodowego, jeżeli osoby już pracują w zawodach pomocowych (Fengler, 2000, s. 103; Szmagański, 2009; Kanios, 2017; Kanios i Bocheńska-Brandt, 2021).

PODSTAWY METODOLOGICZNE BADAŃ WŁASNYCH

Celem niniejszych badań uczyniono diagnozę poczucia obciążenia pracą pracowników pomocy społecznej w czasie pandemii.

Poczucie obciążenia pracą zostało zdefiniowane za Jackiem Pyżalskim i Piotrem Plichtą (2007) jako doświadczanie obciążeń zawodowych rozumianych jako: sytuacje konfliktowe (obciążenia związane z negatywnymi działaniami innych osób, z którymi ma do czynienia w pracy), obciążenia organizacyjne (obciążenia związane z aspektami organizacyjnymi – zarówno na poziomie makro, jak i konkretnej placówki), brak sensu pracy (obciążenia wynikające z braku efektów lub zbyt długiego oczekiwania na efekty pracy).

Sformułowano następujące problemy badawcze:

1. W czym przejawia się specyfika pracy pomocowej pracowników socjalnych w czasie pandemii?
2. Czy pracownicy socjalni w czasie pandemii czują się obciążeni pracą, a jeżeli tak, to w jakich obszarach ich funkcjonowania zawodowego się ono przejawia?

Badania przeprowadzono w okresie od stycznia do października 2021 r. na próbie 129 pracowników socjalnych z całej Polski. Dobór grupy do badań był celowy, a przyjętym kryterium było zatrudnienie na stanowisku pracownik socjalny w ośrodku pomocy społecznej. Niemniej badana próba tylko w sposób przybliżony odzwierciedla zbiorowość generalną. W badaniach zastosowano sondaż diagnostyczny jako metodę, która posłużyła w omawianych badaniach do zebrania danych o charakterze ilościowym. W ramach metody sondażu zastosowano technikę ankiety. Narzędziem badawczym był Kwestionariusz ankiety do badania obciążeń zawodowych pracowników instytucji pomocy społecznej¹ (własnego autorstwa).

Badanie przeprowadzono za pomocą ankiety google. Uzyskane wyniki badań poddano analizie statystycznej. Wartości analizowanych zmiennych przedstawiono za pomocą wartości średniej, mediany oraz odchylenia standardowego, a dla niemierzalnych za pomocą liczebności i odsetka.

Badania statystyczne przeprowadzono w oparciu o oprogramowanie komputerowe Statistica 9.1 (Stat-Soft, Polska).

Wyniki badań mogą okazać się także istotne dla samorządów lokalnych, organizacji pozarządowych, ośrodków pomocy społecznej, instytucji pomocy społecznej. Zgromadzony materiał treściowy wydaje się również ważny dla pedagogów, socjologów, polityków społecznych oraz innych, dla których problematyka pomocowa jest ważna z uwagi na pełnione zadania zawodowe.

WYNIKI BADAŃ WŁASNYCH

Profil społeczno-demograficzny badanych pracowników socjalnych

Jak wykazały analizy empiryczne większość badanych pracowników socjalnych (95,35%) to kobiety. Jedynie niewiele ponad 4% (4,65%) badanej populacji stanowili mężczyźni.

Tabela 1. Płeć badanych

Płeć	N	%
Kobiety	123	95,35
Mężczyźni	6	4,65
Ogółem	129	100,00

Źródło: badania własne.

Badana grupa pracowników jest zróżnicowana pod względem wiekowym. Największy odsetek (37,98%) stanowią osoby w wieku pomiędzy 42. r.ż. a 50. r.ż., co czwarty badany (24,03%) jest w wieku pomiędzy 36. r.ż. a 41. r.ż. Najmniejszą zbiorowość stanowią osoby młode (do 30. r.ż.), które stanowią łącznie 3,88%.

Jeżeli chodzi o kolejną zmienną, jaką jest stan cywilny, to należy odnotować, że zdecydowana większość pracowników socjalnych (67,44%) jest w małżeństwie. Z kolei niespełna 20% osób bada-

nych jest stanu wolnego. Co dziesiąta osoba (10,85%) zatrudniona w sektorze pomocy społecznej jest rozwiedziona. Jedynie 4 osoby (3,1%) to wdowcy.

Tabela 2. *Wiek badanych*

Wiek	N	%
23,1 do 25 lat	2	1,55
26 do 30 lat	3	2,33
31 do 35 lat	19	14,73
36 do 41 lat	31	24,03
42 do 50 lat	49	37,98
51 do 55 lat	13	10,08
Powyżej 55 lat	12	9,30
Ogółem	129	100,00

Źródło: badania własne.

Tabela 3. *Stan cywilny badanych pracowników socjalnych*

Stan cywilny	N	%
Panna/kawaler	24	18,61
Mężatka/żonaty	87	67,44
Rozwiedziona/rozwiedziony	14	10,85
Wdowa/wdowiec	4	3,10
Ogółem	129	100,00

Źródło: badania własne.

Zdecydowana większość pracowników socjalnych (86,05%) ma wykształcenie wyższe magisterskie. Ponad 10% wskazało wykształcenie wyższe licencjackie. Jedynie 4 osoby legitymowały się wykształceniem policealnym lub średnim. Taki stan rzeczy oczywiście jest związany z wymaganiami prawnymi, jakie wynikają z ustawy o pomocy społecznej z 12 marca 2004 r.

Tabela 4. *Poziom wykształcenia*

Poziom wykształcenia	N	%
Wyższe magisterskie	111	86,05
Wyższe niepełne	14	10,85
Policealne	3	2,32
Średnie	1	0,78
Ogółem	129	100,00

Źródło: badania własne.

Kolejną zmienną społeczno-demograficzną, którą wzięto pod uwagę była liczba dzieci w rodzinie. Jak wykazały analizy empiryczne ponad 1/3 badanych (34,88%) ma dwoje dzieci. Prawie tyle samo osób, bo 31,01% ma jedno dziecko. Niespełna zaś 1/4 pracowników pomocowych nie posiada dzieci.

Badana zbiorowość jest zróżnicowana pod względem miejsca zamieszkania. Ponad 37% stanowili pracownicy socjalni zamieszkujący miasta powyżej 100 tys. mieszkańców, co czwarty badany (25,58%) był mieszkańcem miasta do 50 tys. mieszkańców. Niewiele ponad 1/3 badanych, bo 31,01% stanowili mieszkańcy wsi.

Tabela 5. *Liczba dzieci w rodzinie*

Liczba dzieci w rodzinie	N	%
Brak dzieci	31	24,03
Jedno dziecko	40	31,01
Dwoje dzieci	45	34,88
Troje i więcej dzieci	13	10,08
Ogółem	129	100,00

Źródło: badania własne.

Tabela 6. *Miejsce zamieszkania badanych*

Miejsce zamieszkania	N	%
Wieś	40	31,01
Miasto do 50 tys. mieszkańców	33	25,58
Miasto od 50 do 100 tys. mieszkańców	8	6,20
Miasto powyżej 100 tys. mieszkańców	48	37,21
Ogółem	129	100,00

Źródło: badania własne.

Specyfika pracy pomocowej w czasie pandemii

W sytuacji pandemii pracownicy pomocy społecznej musieli skorzystać z możliwości pracy zdalnej bądź świadczyć ją w formie rotacyjnej – częściowo wykonywanej z domu, a częściowo z miejsca pracy w określone dni tygodnia. Instytucje pomocy społecznej stanęły przed niezwykle ważnym wyzwaniem podtrzymywania swej codziennej misji niesienia pomocy i wsparcia w niecodziennych, anormalnych warunkach.

Wyniki badań wykazały, iż większość pracowników sektora pomocy społecznej (51,16%) w czasie epidemii pracowała hybrydowo, niemal 1/3 (29,46%) wykonywała swoje obowiązki w miejscu pracy. Jedynie 6,2% badanych pracowników wykonywało w całości pracę w sposób zdalny.

Tabela 7. *Sposób funkcjonowania pracowników sektora pomocy społecznej w czasie epidemii*

Sposoby pracy pracowników sektora pomocy społecznej	N	%
Pracuję normalnie (chodzę do pracy i wykonuję swoje typowe obowiązki)	38	29,46
Pracuję w trybie zdalnym	8	6,20
Praca hybrydowa	66	51,16
Przebywam/przebywałam na zwolnieniu lekarskim	0	0,00
Przebywam/przebywałam na urlopie opiekuńczym na dzieci	0	0,00
Inne możliwości	17	13,18
Ogółem	129	100,00

Źródło: badania własne.

Zapytano także respondentów, jakie zadania wykonują w trakcie trwania epidemii, których wcześniej (przed wybuchem pandemii SARS-CoV-2) nie wykonywali. Jak się okazało, niemal połowa pracowników socjalnych (42,64%) udziela wsparcia psychologicznego osobom potrzebującym. Podobny odsetek pra-

cowników (40,31%) zajmował się koordynowaniem dostarczania żywności/niezbędnych produktów osobom w kwarantannie, a co trzeci z nich (31,78%) osobiście dostarczał żywność/niezbędne produkty osobom w kwarantannie. Ważnym obszarem pracy było wsparcie osób starszych. Ponad 1/3 pracowników poświęcała swoje zaangażowanie zawodowe na działania ukierunkowane na organizację usług opiekuńczych dla seniorów, osób samotnych i niepełnosprawnych. Ze względu na fakt, iż domy pomocy społecznej w pewnym momencie pandemii stały się ogniskami rozprzestrzeniania się wirusa, a jak wiadomo grupą szczególnie zagrożoną są seniorzy, pracownicy socjalni również swoją aktywność zawodową kierowali w stronę DPS. Współpracowali z domami pomocy społecznej i pomagali pensjonariuszom w niezbędnych potrzebach (29,46%).

Tabela 8. Zadania wykonywane przez pracowników socjalnych w okresie epidemii, których wcześniej (przed wybuchem pandemii SARS-CoV-2) nie wykonywali

Zadania wykonywane przez pracowników socjalnych	N	%
Koordynuję dostarczanie żywności/niezbędnych produktów osobom w kwarantannie	52	40,31
Dostarczam żywność/niezbędne produkty osobom w kwarantannie	41	31,78
Udzielam wsparcia psychologicznego osobom potrzebującym	55	42,64
Dbam, by osoby starsze, samotne i niepełnosprawne mogły uzyskać usługi opiekuńcze	49	37,98
Współpracuję z domami pomocy społecznej i pomagam w niezbędnych potrzebach	38	29,46
Inne czynności	9	6,98

Dane nie sumują się do 100%, ponieważ wybór był wielokrotny.
Źródło: badania własne.

Raport Najwyższej Izby Kontroli, sprawdzający organizację i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach, mówi o tym, że „organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych nie pozwalają w pełni na skuteczną realizację ich zadań w zakresie pomocy społecznej. Pracowników jest zbyt mało, są przeciążeni zadaniami, pracują w stresie, często narażeni na agresję fizyczną lub słowną. Bywa, że niektórzy podopieczni ośrodków uzyskiwali więcej w formie świadczeń z pomocy społecznej niż zarabiał pracownik socjalny” (NIK, 2019).

Zapytano pracowników socjalnych, co ich zdaniem jest największą trudnością, jakiej doświadczają w czasie wykonywania zadań zawodowych w okresie epidemii. Badani najczęściej wskazywali następujące utrudnienia:

- brak dodatków finansowych za pracę w trudnych warunkach – 60,47%,
- nadmiar dokumentacji związanej z udzielaniem pomocy w formie zdalnej – 32,56%,
- chaos organizacyjny panujący w instytucji – 31,78%.

Rzadziej zaś wskazywano na brak odpowiedniego zabezpieczenia przed ryzykiem zakażenia (darmowe maseczki ochronne, odzież, rękawice) (19,38%) oraz na brak wsparcia ze strony kierownictwa – 11,63% (por. Necel, 2021).

Tabela 9. Największe trudności doświadczane przez pracowników socjalnych w czasie wykonywania zadań zawodowych w okresie epidemii

Trudności doświadczane przez pracowników socjalnych	N	%
Brak odpowiedniego zabezpieczenia przed ryzykiem zakażenia (darmowe maseczki ochronne, odzież, rękawice)	25	19,38
Nadmiar dokumentacji związanej z udzielaniem pomocy w formie zdalnej	42	32,56
Brak wsparcia ze strony kierownictwa	15	11,63
Chaos organizacyjny panujący w instytucji	41	31,78
Brak dodatków finansowych za pracę w trudnych warunkach	78	60,47
Inne trudności	20	15,50

Dane nie sumują się do 100% ponieważ wybór był wielokrotny.
Źródło: badania własne.

Tabela 10. Trudności/obawy doświadczane przez pracowników sektora pomocy społecznej w okresie epidemii związane z ich funkcjonowaniem społecznym

Trudności/obawy doświadczane przez pracowników sektora pomocy społecznej	N	%
Robienie zakupów w sklepie stacjonarnym	18	13,95
Robienie zakupów online	3	2,33
Uprawianie sportu	23	17,83
Korzystanie z usług urzędów	43	33,33
Korzystanie z usług banków	6	4,65
Kontakt z lekarzem	100	77,52
Wykonywanie zaplanowanych zabiegów/operacji	52	40,31
Uczestnictwo w mszy świętej	24	18,60
Korzystanie z usług fryzjera	32	24,81
Korzystanie z usług kosmetyczki	9	6,98
Korzystanie z miejsc użyteczności publicznej (np. park, skwer, plac zabaw)	21	16,28
Planowanie przyszłych wydarzeń rodzinnych (np. ślub, komunia, urodziny, święta)	69	53,49
Swobodne rekreacyjne przemieszczanie się	49	37,98
Konieczność opieki nad osobami niesamodzielnymi w rodzinie	23	17,83
Trudności z planowaniem wakacji, wyjazdów itp.	62	48,06
Inne	3	2,33

Dane nie sumują się do 100%, ponieważ wybór był wielokrotny.
Źródło: badania własne.

Analizie poddano także trudności doświadczane przez pracowników sektora pomocy społecznej w okresie epidemii związane z ich funkcjonowaniem społecznym/pozazawodowym. Jak wykazały analizy

empiryczne, zdecydowana większość osób badanych (77,52%) wskazywała na trudności w kontakcie z lekarzem, trudności w zakresie zaplanowania przyszłych wydarzeń rodzinnych (np. ślub, komunია, urodziny, święta) (53,49%) czy trudności z planowaniem wakacji, wyjazdów (48,06%). Dla znacznej części osób (40,31%) duże utrudnienie stanowiło wykonywanie zaplanowanych zabiegów/operacji. W okresie lockdownu rząd polski znacznie ograniczył możliwość swobodnego przemieszczania się, co również dla niemal 40% badanych pracowników stanowiło problem. Co trzeci (33,33%) pracownik socjalny wskazał korzystanie z usług urzędów jako utrudnione w pandemii.

Poczucie obciążenia pracą pracowników socjalnych

Zgodnie z przyjętymi założeniami teoretyczno-metodologicznymi, aby ocenić poczucie obciążenia pracą badanych pracowników funkcjonujących w sferze pomocy społecznej dokonano diagnozy obszarów ich funkcjonowania zawodowego. Zadaniem badanych było wskazanie, które wymiary ich pracy zawodowej są szczególnie/skrajnie obciążające lub mało/wcale nieobciążające.

Pierwszym rodzajem obciążeń analizowanych w badaniu były obciążenia związane z negatywnymi działaniami innych osób, z którymi pracownik socjalny ma do czynienia w pracy, a więc przede wszystkim chodziło o wyrażanie agresji werbalnej lub fizycznej przez klientów, manipulowanie. Dotyczą one także pozostałych osób, z którymi pracownik socjalny spotyka się w pracy, tj. przełożonych oraz przedstawicieli innych instytucji zajmujących się klientami pomocy społecznej.

Uzyskane wyniki badań wskazują, że zdecydowana większość badanych pracowników socjalnych (62,79%) czuje się skrajnie obciążona faktem, że klienci pomocy społecznej próbują nimi manipulować oraz, że przychodzą do ośrodka pod wpływem alkoholu lub innych substancji odurzających (50,39%). Znaczny odsetek badanych (41,09%) wskazał również na bardzo duże obciążenie wynikające z tego, że klienci są kłótlivi lub wulgarnie odnoszą się do pracownika socjalnego. Na taką sytuację trudną wskazało aż 38,76% respondentów.

Jak widać w tabeli 11, badani pracownicy raczej nie wchodzi w konflikty z innymi instytucjami i organizacjami funkcjonującymi w obszarze pomocy społecznej. Świadczy o tym fakt, iż zdecydowana

Tabela 11. Poczucie obciążenia pracą badanych pracowników socjalnych

Lp.	Stwierdzenia	Czy jest obciążające?					
		Nie jest lub jest mało obciążające		Jest bardzo lub skrajnie obciążające		Trudno powiedzieć	
		N	%	N	%	N	%
1.	Klienci pomocy społecznej przychodzą do instytucji pod wpływem alkoholu lub innych substancji odurzających	46	35,66	65	50,39	18	13,95
2.	Klienci pomocy społecznej kierują przeciwko mnie agresję fizyczną	29	22,48	38	29,46	62	48,06
3.	Klienci pomocy społecznej próbują mną manipulować	37	28,68	81	62,79	11	8,53
4.	Wchodzę w konflikty z innymi instytucjami i organizacjami funkcjonującymi w obszarze pomocy społecznej	28	21,71	19	14,73	82	63,57
5.	Klienci pomocy społecznej wulgarnie się do mnie odnoszą	45	34,88	50	38,76	34	26,36
6.	Klienci pomocy społecznej kłócą się ze mną	45	34,88	53	41,09	31	24,03
7.	Klienci pomocy społecznej kwestionują sens zajęć/prowadzonych przeze mnie działań	34	26,36	59	45,74	36	27,91
8.	Pomieszczenia dla pracowników są niezadowolające	28	21,71	58	44,96	43	33,33
9.	Między przełożonymi a mną występują nieporozumienia	23	17,83	24	18,60	82	63,57
10.	Klienci pomocy społecznej popełniają czyny niezgodne z przepisami instytucji opiekuńczej, w której zamieszkują	30	23,26	41	31,78	58	44,96
11.	Moi współpracownicy nie pomagają mi	23	17,83	22	17,05	84	65,12
12.	Zajmuję się zbyt dużą liczbą klientów pomocy społecznej	26	20,16	72	55,81	31	24,03
13.	Moi przełożeni nie wspierają mnie	26	20,16	43	33,33	60	46,51
14.	Trudno mi pomóc moim podopiecznym, mimo że chcę	25	19,38	85	65,89	19	14,73
15.	Zarabiam niewspółmiernie mało w stosunku do nakładu pracy	21	16,28	98	75,97	10	7,75
16.	Liczba obowiązków zawodowych w ciągu dnia jest zbyt duża	21	16,28	98	75,97	10	7,75
17.	Mam zbyt mały wpływ na to, co realizuję w placówce/instytucji	36	27,91	76	58,91	17	13,18
18.	Moi współpracownicy rywalizują ze mną	22	17,05	30	23,26	77	59,69
19.	Pomimo moich wysiłków klienci pomocy społecznej nie aktywizują się w wystarczającym stopniu	31	24,03	88	68,22	10	7,75
20.	Na widoczne zmiany w funkcjonowaniu klientów pomocy społecznej muszę zbyt długo czekać	26	20,16	92	71,32	11	8,53

Źródło: badania własne.

większość z nich, bo aż 63,57%, miała trudność z jednoznacznym opowiedzeniem się w tej kwestii. Uzyskane dane można starać się wyjaśnić faktem, iż, jak wskazują badania, pracownicy służb społecznych niechętnie współpracują z przedstawicielami innymi instytucji z powodu braku czasu, przeciążenia obowiązkami, niewystarczającej znajomości zadań realizowanych przez inne instytucje (por. Trawkowska, 2010; Kanios, 2012).

Niepokojące dane uzyskano w zakresie obciążenia związanego z atakami agresji fizycznej ze strony klientów. Badani pracownicy wskazali, iż dla niespełna 1/3 z nich (29,46%) znacznie obciążające są zachowania niebezpieczne ze strony osób wspomnianych. Aż 48,06% badanych miała trudność z jednoznacznym opowiedzeniem się w tej kwestii, o czym świadczy wybranie opcji „trudno powiedzieć”.

Odczuwanie niebezpieczeństwa ze strony klienta pomocy społecznej jest trudnym elementem funkcjonowania pracowników socjalnych. Jak wynika z badań Anny Jarkiewicz (2017a, s. 2), „każdy z pracowników socjalnych zna przynajmniej jedną opowieść o agresywnym kliencie, który zaatakował jednego z nich. Również media co jakiś czas elektryzuje wiadomość o kolejnym ataku”. Współpraca pomiędzy pracownikami jest subtelną formą przeciwdziałania agresji².

Drugim rodzajem obciążeń analizowanym w niniejszym badaniu są obciążenia związane z aspektami organizacyjnymi funkcjonowania instytucji pomocy społecznej. Wzięto tutaj pod uwagę następujące aspekty: brak wsparcia społecznego ze strony przełożonych i współpracowników, przeciążenie pracą oraz niezadowolenie z socjalnych warunków pracy, w tym wynagrodzenia.

Jak wskazują dane empiryczne, ponad połowa badanych (55,81%) stoi na stanowisku, że zajmuje się zbyt dużą liczbą klientów pomocy społecznej i stanowi to dla niej bardzo znaczące obciążenie. Co trzeci badany (33,33%) wskazał ponadto, że przełożeni nie wspierają go w działaniach zawodowych. Zaś zdecydowana większość badanych, bo aż 63,57%, miała trudność z ustosunkowaniem się do twierdzenia: „między przełożonymi a mną występują nieporozumienia”.

Jeżeli chodzi o wsparcie współpracowników badani również wyrażali sceptyczne opinie. Zdecydowana większość (65,12%) miała trudność z jednoznacznym ustosunkowaniem się do tego zagadnienia. Uzyskanie tego typu odpowiedzi może świadczyć o występujących trudnościach w relacjach pomiędzy kadrą zarządzającą ośrodkami pomocy społecznej a pracownikami w sytuacji pandemii. Należy pamiętać, iż badania prowadzone w czasie pandemii SARS-CoV-2 wśród kadry pomocowej uwiaryściły większe niż zazwyczaj oczekiwania pracowników, by kadra kierownicza wspierała personel pomocowy, zarządzała emocjami i podejmowała działania mające na celu budowanie dobrej atmosfery między pracownikami oraz obniżenie napięcia emocjonalnego (Frąckowiak-Sochańska, Hermanowski, Kasprzak, Kotlarska-Michalska, Necel, Zaręba, 2021, s. 54).

Również dla zdecydowanej większości pracowników zawodów pomocowych (75,97%) skrajnie

obciążające jest osiągnięcie wynagrodzenia za pracę niewspółmiernego do nakładu pracy. Niespełna połowa pracowników (44,96%) jako czynniki znacznie obciążające ich jakość pracy wskazała wykonywanie obowiązków zawodowych w niezadowalających pomieszczeniach.

Ostatnim rodzajem obciążeń są obciążenia wynikające z braku efektów lub zbyt długiego oczekiwania na efekty pracy. Przede wszystkim chodzi tutaj o brak postępów w pracy z klientami pomocy społecznej. Skala ta mierzy więc obciążenie w aspekcie rzadko poddawanej operacjonalizacji ujęcia egzystencjalnego.

Niemal wszystkie występujące w ujęciu tej skali wskaźniki zostały przez zdecydowaną większość badanych wskazane jako bardzo lub skrajnie obciążające. Ponad 70% badanych podkreśliło, iż obciąża ich zawodowo fakt, że są znacznie obciążeni liczbą obowiązków w ciągu dnia. Większość respondentów (65,89%) stwierdziła, że skrajnie obciążające jest dla nich także to, że pomimo chęci pomocy swoim podopiecznym trudno jest o efekty. Niska efektywność w pracy pomocowej jest artykułowana przez badanych jeszcze w innych aspektach, a mianowicie 71,32% osób wskazało, że „na widoczne zmiany w funkcjonowaniu klientów pomocy społecznej muszą zbyt długo czekać”, a 68,22% badanych nadmieniło, że „pomimo moich wysiłków klienci pomocy społecznej nie aktywizują się w wystarczającym stopniu”. Dodatkowo ponad połowa pracowników socjalnych (58,91%) stoi na stanowisku, że ma zbyt mały wpływ na to, co realizuje w placówce/instytucji.

PODSUMOWANIE

Uzyskane wyniki badań nie są optymistyczne. Pokazują one, że czas pandemii uwiaryścił szereg czynników negatywnych w sferze funkcjonowania zawodowego pracowników socjalnych. Oczywiście, nie wszystkie one wynikają ze specyfiki pracy w pandemii, jednak powodują obciążenie zawodowe, co w konsekwencji może prowadzić do wypalenia zawodowego (por. Kanios, 2017a).

Zawód pracownika socjalnego obarczony jest również wieloma trudnościami. Są one najczęściej ze sobą sprzężone, splatają się, na jedno nakładają się inne, a nawet formuje się błędne koło. Trudności zawodu pracownika socjalnego mają różną naturę. Wynikają one z charakteru pracy, preferowanych wartości czy postaw wobec zawodu i innych ludzi. Potwierdzają to badania wielu autorów, m.in. Marka Rymszy, (2013), Teresy Zbyrad (2014), Krzysztofa Frysztackiego (2015).

W społeczeństwie utrwała się negatywny stereotyp zawodu wprawdzie ważnego społecznie, ale bardzo nieudolnie wykonywanego w praktyce. Wiedza społeczna o zawodzie pracownika socjalnego jest niepewna, media kreują raczej negatywny obraz tej profesji. Również świadomość społeczna dotycząca wykonywania zawodu jest niska. Cechami tego zawodu jest to, iż jest on niskopłatny, skazany na oceny ze strony innych podmiotów uprawiających pracę społeczną w środowisku. Kojarzy się z nadmiarem zadań

i nadmiarem klientów, jak również ze zdenerwowaniem, zniecierpliwieniem, zmęczeniem. Trudności w zawodzie pracownika socjalnego nie wiążą się z odczuwaniem stresu zawodowego wynikającego z braku umiejętności i wiedzy lub niewystarczająco silnej motywacji, ich źródła są raczej zewnętrzne. Są to trudności w wykonywaniu codziennych obowiązków zawodowych natury ekonomicznej (niska płaca), organizacyjnej (jak zbyt duża formalizacja pracy, zła organizacja pracy, niewłaściwy przepływ informacji w instytucji). Pracownicy socjalni również deklarują wysoki poziom wypalenia zawodowego, przeciążenie pracą i niezyciliwość przełożonych, zbyt duże obciążenie psychiczne, któremu towarzyszy brak uznania społecznego. Wskazują również na nadmierną biurokrację, niskie wynagrodzenia, trudną własną sytuację materialną, która jest tylko nieco lepsza od sytuacji podopiecznych. W kontaktach z klientami często występują zachowania agresywne, zwłaszcza osób uzależnionych od alkoholu czy psychicznie chorych. Bariery jest także brak możliwości awansu zawodowego jako czynnik zniechęcający ich do efektywnych działań (Bieńko, 2012, s. 114; Kanios, 2017a; 2017b).

Biorąc pod uwagę obecną sytuację społeczno-zawodową kadry pomocy społecznej w Polsce, ważne jest podniesienie prestiżu zawodu pracownika socjalnego, zwiększenie jego kompetencji zawodowych oraz uprawnień, aby był on ważnym przewodnikiem w pracy z klientem. W kontekście zmian demograficznych, wzrastającej liczby osób potrzebujących, władze, zwłaszcza szczebla krajowego, powinny podjąć działania mające na celu wzmocnienie pozycji zawodowej kadry pomocowej poprzez zwiększenie liczby etatów w ośrodkach pomocy społecznej, podwyższenie wynagrodzenia oraz docenienie roli i znaczenia tego zawodu dla rozwiązywania problemów społecznych i podniesienia jakości życia społeczeństwa.

Konieczne wydaje się również polepszenie warunków pracy ośrodków pomocy społecznej pod kątem lokalowym. Wskazane jest wzmocnienie odporności psychicznej osób pracujących w zawodach pomocowych, która zmniejszy podatność na wyczerpanie emocjonalne, zwiększy ich motywację osiągnięć zawodowych i kreatywnych postaw jako warunku indywidualnego rozwoju i czerpania satysfakcji z pracy. Służyć temu może superwizja pracy socjalnej, zajęcia specjalistyczne, treningi asertywności czy też warsztaty metodyczne. Celem superwizji w pracy socjalnej bowiem jest zaspokojenie potrzeby wsparcia przez m.in. dostarczanie wsparcia emocjonalnego, dyskusowanie źródeł satysfakcji i braku satysfakcji z pracy, rewidowanie nadmiernych obciążeń pracą, pomoc w wyrażaniu i radzeniu sobie z uczuciami dotyczącymi własnej pracy (Szmagalski, red. 2011, s. 21).

PRZYPISY/NOTES

- ¹ Kwestionariusz powstał na bazie Kwestionariusza obciążeń zawodowych pedagoga autorstwa Jacka Pyżalskiego, Piotra Plichy (2007).
- ² Jak zauważa autorka, bardziej jawnym i sformalizowanym typem ochrony jest wezwanie do pomocy policji bądź

straży miejskiej. Ten rodzaj asekuracji jest wykorzystywany tylko w ostateczności, np. jeśli klient w przeszłości zaatakował już kogoś. Większość pracowników postrzega ten rodzaj działania jako mocno utrudniający realizację pracy socjalnej, ponieważ wysła klientowi jasny przekaz o możliwości użycia wobec niego środków przymusu (Jarkiewicz, 2017b).

BIBLIOGRAFIA/REFERENCES

- Bieńko, M., 2012. Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości pracownika socjalnego (na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie). W: M. Rymśza, red. *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*. Warszawa: Wydawnictwo Instytut Spraw Publicznych, 93–120.
- Boryczko, M., Dunajska, A., 2021. Zdalna praca socjalna podczas pandemii. Doświadczenia z Polski. *Praca Socjalna*, 1(36), 45–69.
- Center, D.B., Steventon, C., 2001. The EDB Teacher Stressors Questionnaire. *Education and Treatment of Children*, 24, 323–335.
- Czechowska-Bieluga, M., 2014. Rzeczywisty stan profesjonalizacji w zawodzie pracownika socjalnego. W: M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios, red. *Współczesne oblicza pomocy społecznej i pracy socjalnej*. Lublin: UMCS, 29–40.
- Fengler, J., 2000. *Pomaganie mężczyznom. Wypalenie w pracy zawodowej*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Fraćkowiak-Sochańska, M., Hermanowski, M., Kasprzak, T., Kotlarska-Michalska, A., Necel, R., Zaręba, M., 2021. *Instytucje pomocy społecznej w czasie pandemii. Raport z badań*. Część pierwsza. Poznań: UAM-ROPS-OIS.
- Frysztański, K., 2015. Współczesna praca socjalna: dekompozycja czy restrukturyzacja?. W: A. Michalska, P. Sikora, red. *Praca socjalna. Przeszłość – teraźniejszość – przyszłość*. Opole: Wyd. Uniwersytetu Opolskiego.
- Jarkiewicz, A., 2017a. Zagrożona praca socjalna – o uwarunkowaniach orientowania działań pracowników socjalnych. *Annales UMCS. Sectio J*, 4, 63–74.
- Jarkiewicz, A., 2017b. *Rekonstrukcja działań pracowników socjalnych z osobami zaburzonymi psychicznie*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Kanios, A., 2012. *The Attitudes of Employees in the Public and Non-Governmental Sector towards Local Partnership Supporting the Labour Market*. Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- Kanios, A., 2017a. *Postawy wobec pracy pracowników socjalnych a ich sytuacja zawodowa*. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie Skłodowskiej.
- Kanios, A., 2017b. Zagrożenie wypaleniem zawodowym pracowników socjalnych – porównanie środowiskowe. *Annales UMCS. Sectio J*, 4, 107–117.
- Kanios, A., 2017c. Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych – wybrane konteksty. *Annales UMCS. Sectio J*, 3, 195–204.
- Kanios, A., Bocheńska-Brandt, A. 2021. Occupational burnout among workers in the long-term care sector in relation to their personality traits. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 4, 491–504.
- Mańkowska, B., 2020. Pomoc społeczna w czasie pandemii COVID-19 – pierwsze komentarze z frontu praktyk. *Praca Socjalna*, 2(35), 72–83.
- Necel, R., 2021. Instytucje pomocy społecznej a pandemia COVID-19 w świetle badań pracowników socjalnych. *Praca i Zabezpieczenie Społeczne*, 60(2), 13–23.
- NIK, 2019. *Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach*. Warszawa: NIK. Dostępny w: <https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/organizacja-i-warunki-pracy-pracownikow-socjalnych-w-gminach.html> [Dostęp: 20.02.2022].
- Pyżalski, J., Plichta, P., 2007. *Kwestionariusz obciążeń zawodowych pedagoga*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.

Robert Koch Institut, 2009. *Bericht zur Epidemiologie der Influenza in Deutschland Saison 2009/10*. Berlin: Robert Koch-Institut. Dostępny w: <https://influenza.rki.de/Saisonberichte/2009.pdf> [Dostęp: 17.02.2022].

Röhr, S., Müller, F., Jung, F., Apfelbacher, C., Seidler, A., Riedel-Heller, S., 2020. Psychosoziale Folgen von Quarantänemaßnahmen bei schwerwiegenden Coronavirus-Ausbrüchen. Ein Rapid Review. *Psychiat Prax.* 47, 4, 179–189.

Rymsza, M., 2013. Praca socjalna we współczesnej Polsce: między *helping profession* a administracją socjalną. W: A. Kotlarska-Michalska, red. *Kobiety w pracy socjalnej*. Poznań: Wyd. UAM.

Szmagalski, J., 2009. *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*. Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.

Szmagalski, J., red. 2011. *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*. Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.

Trawkowska, D., 2010. Bariery rozwoju pracy socjalnej w pomocy społecznej w perspektywie systemowej. Przykład pracy socjalnej z rodziną. *Roczniki Socjologii Rodziny*, XX, 185–208.

Wierzejska, J., 2017. *Poczucie obciążenia pracą pedagogów funkcjonujących w zawodach pomocowych. Studium empiryczne*. Lublin: Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie Skłodowskiej.

Zbyrad, T., 2014. *Pracownicy socjalni. Od służby człowiekowi ku wypaleniu zawodowemu*. Kraków: Wyd. Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego.