

ANNA KOTLARSKA-MICHALSKA

POZYCJA ZAWODOWA PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH I ICH SAMOPOCZUCIE W ZAWODZIE

W świetle ustawy z dnia 29 listopada 1990 roku o pomocy społecznej (Dz.U. Nr 13/93, poz. 60) pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych, których, wykorzystując własne środki, możliwości i uprawnienia, nie są w stanie pokonać. W artykule 2.1. ustawa określa, że celem pomocy społecznej jest zaspokajanie niezbędnych potrzeb życiowych osób i rodzin oraz umożliwienie im bytowania w warunkach odpowiadających godności człowieka. Pomoc społeczna powinna w miarę możliwości doprowadzić do życiowego usamodzielnienia osób i rodzin oraz ich integracji ze środowiskiem.

W świetle cytowanej ustawy, pomocy społecznej udziela się osobom i rodzinom, w szczególności z powodu ubóstwa, sieroctwa, bezdomności, potrzeby ochrony macierzyństwa, bezrobocia, upośledzenia fizycznego lub umysłowego, długotrwałej choroby, bezradności w sprawach Opiekuńczo-Wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego, zwłaszcza w rodzinach niepełnych lub wielodzietnych, również z powodu alkoholizmu lub narkomanii, trudności w przystosowaniu do życia po opuszczeniu zakładu karnego i oraz z powodu klęski żywiołowej lub ekologicznej (art. 3).

Do realizacji zadań pomocy społecznej wyznaczone są ośrodki pomocy społecznej - jako podstawowe jednostki organizacyjne, zaś pracownikami tych ośrodków są pracownicy socjalni. Zgodnie z art. 49.1. ustawy - pracownikiem socjalnym może być osoba, która ma odpowiednie kwalifikacje zawodowe. Ustawowym obowiązkiem pracownika socjalnego jest podnoszenie tych kwalifikacji. Pracownicy socjalni mogą być również zatrudniani w innych instytucjach, a w szczególności zakładach pracy, szpitalach, ośrodkach opiekuńczo-wychowawczych, leczniczych i zakładach karnych, wykonując zadania tych jednostek w zakresie pomocy społecznej. Do zadań w zakresie pomocy społecznej należą:

- 1) tworzenie warunków organizacyjnych funkcjonowania pomocy społecznej w tym rozbudowę niezbędnej infrastruktury socjalnej,
- 2) analizę i ocenę zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia pomocy społecznej,
- 3) przyznawanie i wypłacanie przewidywanych ustawą świadczeń,
- 4) pobudzanie społecznej aktywności w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób i rodzin,

- 5) pracę socjalną, rozumianą jako działalność zawodową, skierowaną na pomoc osobom i rodzinom we wzmocnieniu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie oraz na tworzeniu warunków sprzyjających temu celowi, (art. 8).

Wśród zadań o których mówi art. 8, niezmiernie ważną sprawą jest inicjowanie społecznej aktywności i animowanie różnych środowisk, organizacji społecznych i charytatywnych w kierunku podejmowania działań samopomocowych, tworzenia systemu społecznego wsparcia. Natomiast przez pracę socjalną rozumie się taką działalność pracownika socjalnego, której celem będzie podtrzymywanie umiejętności samodzielnego życia osób w środowisku a także działalność zmierzającą do podtrzymywania struktury rodziny i harmonijnego rozwoju jednostki. W ramach obowiązków zawodowych pracownik socjalny powinien organizować środowisko i budować prospołeczne postawy.

Warto dla pełniejszego obrazu zadań spoczywających na strukturach organizacyjnych pomocy społecznej - ośrodkach pomocy społecznej przytoczyć wykaz zadań własnych o charakterze obowiązkowym. Należą tutaj takie zadania jak:

- udzielanie schronienia, posiłku, niezbędnego ubrania osobom tego pozbawionym,
- świadczenie usług opiekuńczych w miejscu zamieszkania,
- pokrywanie wydatków na świadczenia lecznicze na zasadach przewidzianych dla emerytów i rencistów,
- udzielanie zasiłku celowego na pokrycie wydatków powstałych w wyniku zdarzenia losowego,
- praca socjalna,
- sprawienie pogrzebu,
- zapewnienie środków na wynagrodzenia dla pracowników i warunków realizacji zadań (art. 10.2.).

Z kolei do zadań własnych z zakresu pomocy społecznej realizowanych przez gminy ale nie mających charakteru obowiązkowych należą:

- prowadzenie domów pomocy społecznej i ośrodków opiekuńczych o zasięgu lokalnym oraz kierowanie do nich osób wymagających opieki,
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków celowych,
- przyznawanie pomocy rzeczowej,
- przyznawanie pomocy w naturze na ekonomiczne usamodzielnienie,
- przyznawanie i wypłacanie zasiłków i pożyczek na ekonomiczne usamodzielnienie,
- inne zadania z zakresu pomocy społecznej wynikające z rozeznaczonych potrzeb gminy (art. 10.1.)

O ile ustawa dość precyzyjnie określa jakiego typu świadczenia można przydzielać osobom potrzebującym pomocy, o tyle nie precyzuje zakresu obowiązkowych działań zawodowych jakie winny być podjęte lub jakie winny towarzyszyć "rozdzielaniu świadczeń". Jeżeli przez pracę socjalną ustawa rozumie działalność celową skierowaną na podtrzymywanie u osoby występującej w roli świadczeniobiorcy umiejętności samodzielnego życia w swoim środowisku, to jednocześnie zakłada, że o świadczenia ubiegają

się osoby zdolne do owej samodzielności, jednakże zaburzonej na wypadków losowych (jak: bezrobocie, długotrwała choroba itp.).

Zbyt szerokie pojmowanie pracy socjalnej w postaci cytowanego wyżej sformułowania "podtrzymywanie umiejętności samodzielnego życia" oraz "podtrzymywanie struktury rodziny i harmonijnego rozwoju jednostki" może prowadzić do zaniechania realizacji zadań, gdyż nie są one sprecyzowane, lub do podejmowania działań nie prowadzących do nabywania przez świadczeniobiorców zdolności do samodzielnego bytowania, a wręcz odwrotnie - do utrwalania postawy biorycy.

Po krótkim wstępie obrazującym w bardzo uproszczonej formie główne zadania spoczywające na ośrodkach pomocy społecznej i zakres działań przypisanych pracownikom socjalnym (pomimo dość lapidarnej formuły "praca socjalna") warto przybliżyć najważniejsze cechy położenia zawodowego tej grupy zawodowej, realizującej tak istotne zadania.

Podstawą empiryczną prezentacji tych cech są wyniki badań przeprowadzonych przez pracowników Studium Pracy Socjalnej Instytutu Socjologii w 1994 roku wśród 60 pracowników socjalnych zatrudnionych w Poznaniu i woj. poznańskim. Badania miały charakter sondażowy, narzędziem badawczym była ankieta anonimowa rozesłana do wylosowanych ośrodków pomocy społecznej. Głównym celem badań było poznanie położenia ekonomicznego pracowników socjalnych na tle ich kwalifikacji zawodowych, pozycji w zawodzie i samopoczucia w roli zawodowej. Badania miały też cel porównawczy w stosunku do wyników badań przeprowadzonych wcześniej przez innych badaczy. Wyniki badań opracowano w formie raportu i przekazano wszystkim poznańskim Ośrodkom Pomocy Społecznej oraz Wojewódzkiemu Zespołowi Pomocy Społecznej (E. Grześkowiak, A. Kotlarska-Michalska, E. Michalska, 1995)

W niniejszym artykule uwaga skupiona zostanie na dwóch kwestiach: pozycji zawodowej pracowników socjalnych na tle prestiżu zawodu, oraz ocenie samopoczucia w zawodzie na tle pozytywnych i negatywnych cech samego zawodu i jego specyficznego charakteru.

POZYCJA ZAWODOWA I PRESTIŻ ZAWODU PRACOWNIKA SOCJALNEGO

Jak stwierdza A. Korwin-Szymanowska, pomimo wysokiej oceny działań prospołecznych - zawód pracownika socjalnego nie cieszy się w Polsce zbyt wysokim prestiżem a czynnikami powodującymi taki stan rzeczy są: brak dostatecznej ilości informacji o tym zawodzie wśród ogółu społeczeństwa, bardzo niskie zarobki pracowników socjalnych, ograniczenie roli pracownika socjalnego do wysuwania wniosków w sprawie pomocy i obciążenie psychiczne towarzyszące temu zawodowi na skutek stałego kontaktu z przejawami patologii społecznej (Korwin-Szymanowska, 1989, s. 13).

Z badań nad pracownikami socjalnymi zatrudnionymi w Poznaniu i woj. poznańskim wynika, że również w ich odczuciu zawód pracownika socjalnego nie należy do zawodów cieszących się wysokim prestiżem społe-

cznym. Połowa badanych wyraziła opinię, że jest to zawód znany w społeczeństwie lecz posiadający niski prestiż, natomiast 41,7% ogółu stwierdziło, że zawód ten jest mało znany i jednocześnie posiadający niski prestiż.

Badani pracownicy socjalni stwierdzili też, że reforma w pomocy społecznej - zapoczątkowana wprowadzeniem ustawy o pomocy społecznej nie wpłynęła na wzrost prestiżu wykonywanego przez nich zawodu. Przyczynę takiego stanu rzeczy upatrują badani w braku wiedzy społeczeństwa zarówno na temat roli zawodowej jak i odpowiedzialności spoczywającej na realizatorach pomocy społecznej. Co ciekawe, połowa badanych pracowników wyraziła pogląd, że reforma w pomocy społecznej spowodowała wzrost zadań a jednocześnie nie stworzyła warunków do ich realizacji. Wśród innych przyczyn niskiego prestiżu zawodu wymieniano: niskie wynagrodzenia pracowników socjalnych, bezradność pracowników socjalnych wobec agresywnych klientów, brak skutecznych przepisów prawnych chroniących wykonawców tego zawodu, a także pełnienie służebnej funkcji w stosunku do instytucji i organizacji pozarządowych. Zaledwie jedna czwarta ogółu badanych była skłonna przyznać, że ustawa wywarła pozytywny wpływ na wzrost uznania społecznego dla zawodu pracownika socjalnego.

Podobne wnioski z badań wysunął T. Fudała, który badał pracowników socjalnych na podobnej populacji. Połowa ankietowanych przez niego pracowników socjalnych wyraziła opinię, że prestiż pracy socjalnej wzrósł w oczach społeczeństwa, natomiast 38% nie dostrzegało żadnych zmian w porównaniu z okresem poprzednim, a 8% ankietowanych uważało, że ranga pracowników socjalnych uległa obniżeniu (T. Fudała, 1991, s. 28).

Zgodnie z cytowaną ustawą pracownik socjalny posiada status pracownika samorządowego (art. 52 mówi, że prawa i obowiązki pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej - regulują przepisy o pracownikach samorządowych). Przypuszczenie, że fakt ten może wpływać na zmianę prestiżu zawodu nie zostało w naszych badaniach potwierdzone, bowiem zdecydowana większość badanych stwierdziła, że fakt ten nie wywiera żadnego pozytywnego wpływu na prestiż zawodu. Jedynie 8,3% badanych dostrzega wpływ pozytywny, przejawiający się w lepszej współpracy z organami samorządowymi, gdyż pracownik socjalny jest postrzegany jako pracownik urzędu.

Badani pracownicy socjalni sugerowali, że ich status zawodowy uległby znacznemu podwyższeniu, gdyby posiadali określone przywileje socjalne. Roszczeniowa postawa tej grupy zawodowej znajduje swe źródło w posiadanych niegdyś (przed 1990 rokiem) przywilejach a także w porównywaniu swej pozycji z innymi grupami sfery budżetowej. Frustrację tej grupy potęguje świadomość, że nie ma ona dostatecznej "siły przebicia" dla wywalczenia jakichkolwiek znaczących zmian w swojej sytuacji (por. M. Balička, P. Gajdziński, 1995).

Również z badań T. Fudały wynika, że pracownicy socjalni utracili na skutek przejścia z resortu służby zdrowia do resortu pracy i polityki socjalnej, kilka istotnych uprawnień, m. in.: dodatek wiejski dla osób pracujących na wsi, uprawnienie do bezpłatnych leków, uprawnienie do bez-

płatnej odzieży i obuwia ochronnego, możliwość korzystania z tworzonego w Zespole Opieki Zdrowotnej funduszu socjalnego (T. Fudała, 1991, s. 28).

Pomimo niskich zarobków oraz trudnej i odpowiedzialnej pracy samopoczucie badanych w swoim środowisku zawodowym nie należy do najgorszych, bowiem 16,7% badanych ocenia je jako bardzo dobre a 38,3% jako dobre. Raczej dobrze czuje się w środowisku zawodowym jedna trzecia ogółu a zaledwie co dziesiąty pracownik ocenia swoje samopoczucie w środowisku zawodowym jako złe. Niewątpliwy wpływ wywiera tutaj fakt, że większość jest przekonana o dużym znaczeniu społecznym swoich działań pomocowych. Satysfakcję z niesienia pomocy innym osobom posiada 40% ogółu badanych a satysfakcję z racji możliwości samodzielnych działań posiada 43,3% ogółu.

Pozycja zawodowa pracowników socjalnych mogłaby być wyższa, gdyby w szerszym zakresie istniała możliwość wywierania przez nich wpływu na decyzje w zakresie polityki kadrowej, również na decyzje dotyczące rozdziału środków oraz na decyzje dotyczące podziału obowiązków wśród zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej. W świetle wypowiedzi badanych, wpływ na te decyzje jest zdecydowanie za mały. Prawie wszyscy badani (96,7%) stwierdzili, iż nie posiadają żadnego wpływu na decyzje kadrowe podejmowane w miejscu pracy, zaś 88,3% uważa, że nie posiada wpływu na decyzje dotyczące podziału środków finansowych i 85% ogółu stwierdza, że nie ma wpływu na podział obowiązków wśród pracowników. Również zdecydowana większość ocenia, że nie posiada wpływu na inne decyzje podejmowane w miejscu pracy.

Innym problemem podkreślanym przez badanych pracowników socjalnych była kwestia dostępu do informacji w miejscu pracy. Na niewłaściwy obieg informacji uskarżał się co drugi ankietowany pracownik, jednak częściej pracownicy zatrudnieni w Poznaniu niż zatrudnieni w ośrodkach na terenie woj. poznańskiego. W świadomości badanych pracowników socjalnych utrudnienia w dostępie do informacji źle wpływają na ich samopoczucie w środowisku zawodowym. Przyczyny niewłaściwego obiegu informacji w obrębie ośrodka pomocy społecznej są zdaniem niezadowolonych następujące: brak dbałości ze strony dyrekcji, zła organizacja pracy, brak odpowiedzialnych za przepływ informacji a także brak interpretacji informacji ze strony kierownictwa.

W świetle ustawy o pomocy społecznej pojawia się zapotrzebowanie na inny model roli zawodowej pracownika socjalnego. W modelu tym wyraźnemu poszerzeniu uległy zadania oraz oczekiwania posiadania przez pracowników znacznie szerszych umiejętności. Do głównych zadań pracownika socjalnego należy:

- dokonywanie analizy i oceny zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia pomocy społecznej,
- udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom w celu przywrócenia im zdolności do samodzielnego rozwiązywania problemów,
- prowadzenie poradnictwa dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej,

- wspieranie w uzyskaniu pomocy ze strony właściwych organów, instytucji i organizacji,
- pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych,
- inicjowanie nowych form udzielania pomocy,
- współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu programów społecznych,
- ujawnianie, analizowanie i interpretowanie potrzeb oraz problemów społecznych mających wpływ na kształtowanie właściwych stosunków międzyludzkich, podnoszenie jakości życia oraz rozwiązywanie kwestii społecznych,
- współpraca z innymi profesjonalistami, instytucjami i organizacjami mającymi na celu doskonalenie już istniejących i poszukiwania nowych rozwiązań w dziedzinie pracy socjalnej,
- uczestnictwo w różnego rodzaju formach doskonalenia i doksztalcania podnoszących poziom kwalifikacji zawodowych,
- inicjowanie i udział w badaniach problemów społecznych (diagnoza problemów), monitorowanie oraz ewaluacja programów i działań (T. Kaźmierczak i inni, 1994, s. 54 - 55).

Szeroki wachlarz zadań przypisanych roli zawodowej pracownika socjalnego powoduje, że w codziennej pracy towarzyszą mu dylematy czy wykonywać najpilniejsze zadania, z których musi rozliczyć się przed przełożonym, czy oddać się szeroko rozumianej pracy socjalnej na rzecz środowiska.

Zarówno nasze badania jak i badania wcześniejsze wykazały, że pracownicy socjalni nie mogą podołać tak szeroko pojmowanej roli zawodowej, ze względu na ogromny wzrost liczby klientów pomocy społecznej. Zatem działalność ich sprowadza się głównie do realizacji najpilniejszych zadań: poradnictwa, udzielania informacji i działań interwencyjnych. Z badań przeprowadzonych w woj. kaliskim i sieradzkim wynika, że ponad 40% pracy socjalnej pochłania czas przeznaczony na informowanie, prawie 30% czasu przeznacza się na udzielanie porad i prawie 30% czasu pracy poświęcany jest na interwencje (T. Fudala, 1994, s. 34).

Z naszych badań wynika, że pracownikom socjalnym trudno jest precyzyjnie określić na jaki typ zadań szczególnie poświęcają swój czas pracy. Połowa badanych wymieniła działania interwencyjne i informacyjne jako dominujące w pracy i jednocześnie trudne do oddzielenia, zaś 30%; badanych wymieniło interwencje jako główny typ podejmowanych działań zawodowych. Wachlarz realizowanych ról interwencyjnych jest dość szeroki, bowiem w praktyce zawodowej badani muszą występować w roli doradcy, mediatora, rzecznika, rozjemcy, stróża porządku, pedagoga, wychowawcy, opiekuna, łącznika, negocjatora, inicjatora oraz pośrednika i pogotowia finansowego (B. Grześkowiak, E. Michalska, 1993).

Wykonywanie tak szerokiego wachlarza ról zawodowych wymaga niewątpliwie odpowiednich kwalifikacji. Ustawa o pomocy społecznej precyzuje, że pracownikiem socjalnym może być osoba, która posiada odpowiednie kwalifikacje - ukończoną szkołę pracowników socjalnych lub studia wyższe

o kierunkach: praca socjalna, polityka społeczna, resocjalizacja, socjologia, pedagogika, psychologia lub inne pokrewne (art. 49.1). Ustawa zobowiązuje również pracowników socjalnych do podnoszenia swoich kwalifikacji (art. 49.3.).

Badana grupa pracowników socjalnych w zdecydowanej większości posiada wymagane kwalifikacje, bowiem 96,7% posiada dyplom pracownika socjalnego. Podobny wskaźnik posiada kadra zawodowa zatrudniona w ośrodkach pomocy społecznej woj. poznańskiego (*Działania pomocy społecznej*, 1995, s. 14).

Podnoszenie kwalifikacji wymaga nie tylko doksztalcania ale również uczestnictwa w szkoleniach. Większość badanych pracowników socjalnych uczestniczy w szkoleniach organizowanych przez Ośrodki Pomocy Społecznej oraz przez Wojewódzki Zespół Pomocy Społecznej, jednak nie wszyscy są usatysfakcjonowani proponowaną formułą szkoleń. Spośród uczestniczących osób co druga uważa, że formy szkoleń są odpowiednie natomiast jedna trzecia jest odmiennego zdania.

Pracownicy socjalni odczuwają potrzebę pogłębienia wiedzy ale głównie poprzez konsultację z fachowcami, autorytetami w dziedzinie psychologii, psychiatrii, prawa, socjologii; w mniejszym stopniu oczekują tradycyjnego szkolenia. Potrzebę konsultacji odczuwa prawie dwie trzecie badanych, potrzebę dyskusji na temat metod i technik pracy socjalnej odczuwa co czwarty badany.

W ramach doskonalenia zawodowego, w ostatnich trzech latach 40% pracowników nabyło umiejętność obsługi komputera, a co piąty pracownik poszerzył znajomość przepisów prawnych, co dziesiąty zaś rozpoczął naukę języka obcego. Działania te, w ocenie zainteresowanych, wydatnie wpłynęły na zwiększenie efektywności pracy.

Podsumowując, w opinii badanych pracowników socjalnych wykonują oni zawód nie cieszący się powszechnym uznaniem społecznym i jednocześnie wymagający sporej wiedzy, zawód nie dający możliwości awansu i jednocześnie nisko wynagradzany oraz pozbawiony przywilejów. Jednak jest to zawód dający możliwość samorealizacji, rozwijania samodzielności i dający satysfakcję w postaci zadowolenia i wdzięczności podopiecznych.

SAMOPOCZUCIE W ROLI PRACOWNIKA SOCJALNEGO

Jednym z głównych celów naszych badań było ustalenie powodów dla których pracownicy socjalni pomimo niskich zarobków pozostają w zawodzie i nie rezygnują z pracy. Najbardziej wiążącym czynnikiem okazała się satysfakcja płynąca z możliwości udzielania pomocy innym osobom. Na ten fakt wskazało prawie dwie trzecie badanej populacji. Drugim istotnym czynnikiem stabilizującym w zawodzie jest wykonywanie pracy z ludźmi (w opinii 60% ogółu). Trzecim czynnikiem powodującym, że warto poświęcać się pracy w pomocy społecznej jest poczucie, że się jest pożytecznym dla innym (tak twierdzi 40% ogółu) i fakt, że praca daje możliwość samodzielnego i elastycznego działania. Do innych czynników zachęcających do

pracy w tym zawodzie zaliczano: okazywanie wdzięczności przez podopiecznego, poczucie dobrze spełnionego obowiązku. Zaledwie kilka osób przyznało, że czynnikiem satysfakcjonującym w pracy zawodowej jest uznanie przełożonych oraz prestiż zawodu.

Zdecydowana większość badanych traktuje swoje obecne miejsce pracy jako stałe (tak twierdzi 75% ogółu), głównie ze względu na fakt to, że lubi swoją pracę a także ze względu na to, że jest ona zgodna z posiadanymi kwalifikacjami i posiadanym stopniem wykształcenia. Jedna czwarta badanych traktuje dotychczasowe miejsce pracy jako przejściowe z powodu niskich zarobków i z powodu zbyt dużego obciążenia psychicznego, a także z powodu złej atmosfery w pracy i towarzyszące jej poczucie bezsilności wobec problemów podopiecznych. Dla tej grupy osób szczególną barierą w dalszym uprawianiu zawodu jest coraz częściej akcentowana przez podopiecznych roszczeniowa postawa i próby oszukiwania oraz przejawy cwaniactwa. Wśród osób traktujących dotychczasowe miejsce pracy jako stałe pojawiała się argumentacja w postaci pełnej akceptacji zakresu wykonywanej pracy (wśród co trzeciej osoby z tej grupy) a także inne powody jak: brak możliwości innego zatrudnienia w pobliżu miejsca zamieszkania, a także niechęć do dokonywania zmian w swoim życiu. W porównaniu z sytuacją pracowników socjalnych badanych w 1987 roku - wyraźnie zmalał odsetek osób traktujących swoje miejsce pracy jako przejściowe. Wówczas co druga osoba zamierzała dokonać zmiany miejsca pracy (E. Michalska, 1988).

Co trzeci badany pracownik socjalny stwierdzał, że osiąga duży stopień zadowolenia z wykonywanej pracy a prawie co drugi oceniał zadowolenie "jako przeciętne". W ocenie co czwartego stopień zadowolenia oceniony został jako niewielki lub bardzo niski.

Umiejętność dostrzegania dodatnich stron wykonywanego zawodu jest bardzo ważnym elementem postawy, zważywszy że większość pracowników socjalnych styka się na codzień z wieloma skomplikowanymi sytuacjami życiowymi u swoich podopiecznych, z różnymi formami patologii społecznej, z różnymi formami zachowań ludzkich. Pracownicy socjalni potrafiący dostrzec pozytywne strony swojego zawodu to ludzie, którzy chętnie wykonują zadania i dla których niski prestiż zawodu kompensowany jest satysfakcją z samego faktu, że mogą pomagać innym osobom.

Teren działań zawodowych istotnie różnicuje stopień osiąganey satysfakcji, bowiem pracownicy socjalni zatrudnieni w poznańskich ośrodkach pomocy społecznej częściej niż pracownicy zatrudnieni w woj. poznańskim odczuwają radość z powodu niesienia pomocy (44,2% ogółu zatrudnionych w Poznaniu i 29,4% zatrudnionych w ośrodkach gminnych). Poznańscy pracownicy socjalni częściej też wskazują na istotny walor pracy tkwiący w samodzielnym i elastycznym działaniu. Z kolei pracownicy zatrudnieni w ośrodkach gminnych posiadają w większym stopniu poczucie użyteczności (23,5%) niż pracownicy ośrodków poznańskich (zaledwie 2,3%).

Na samopoczucie w miejscu pracy wywierają również wpływ warunki do rozwijania własnych inicjatyw, samodzielności a także warunki sprzyjające podnoszeniu umiejętności i wiedzy oraz możliwości awansu. Większość

pracowników socjalnych oceniając swoje samopoczucie w aktualnym miejscu pracy wskazywała na istnienie korzystnych i sprzyjających warunków do rozwijania inicjatywy (70% ogółu) oraz do podejmowania samodzielnych decyzji (również 70% ogółu), jednak warunki te są korzystniejsze w ośrodkach w samym Poznaniu niż w ośrodkach na terenie województwa poznańskiego. W podobny sposób oceniono możliwości podnoszenia w miejscu pracy wiedzy i umiejętności. Prawie trzy czwarte ogółu takie możliwości posiada, zarówno w ośrodkach poznańskich jak i na terenie woj. poznańskiego. Najgorzej kształtują się warunki awansowania, bowiem zdecydowana większość nie dostrzega możliwości awansu (85% ogółu), co zresztą uważa za podstawowy mankament wykonywanego zawodu. Lista mankamentów jest znacznie dłuższa. Obok powszechnego niezadowolenia z powodu niemożności awansowania dość często podkreślano zbyt niskie wynagrodzenie za pracę (jedna trzecia ogółu) oraz konieczność wypełniania obszernej dokumentacji nazywanej "pracą papierkową" pochłaniającą dużo czasu (według wskazań jednej czwartej ogółu). Jednocześnie uskarżano się na pracę w patologicznych środowiskach oraz zbyt duże obciążenie psychiczne.

Analiza wypowiedzi badanych pracowników socjalnych wykazała, że niektóre dolegliwości takie jak: niskie zarobki, duże obciążenie psychiczne, utrudnienia z powodu roszczeniowej postawy podopiecznych są bardziej postrzegane przez zatrudnionych w poznańskich ośrodkach niż przez pracujących w terenie. Z kolei pracownicy socjalni z terenu woj. poznańskiego częściej uskarżali się na rozbudowaną biurokrację oraz na zbyt rozbudowany zakres obowiązków, niedoskonałość przepisów prawnych a także na niemożność niesienia skutecznej pomocy ze względu na ograniczone środki finansowe. Większość osób dostrzegających mankamenty w funkcjonowaniu ośrodków pomocy społecznej sygnalizowała konieczność wprowadzenia konkretnych rozwiązań organizacyjnych.

Analizując samopoczucie pracowników socjalnych staraliśmy się poznać jaki wpływ wywarła ustawa o pomocy społecznej na zakres obowiązków, na atmosferę w pracy, na samopoczucie psychiczne i fizyczne. Główną konsekwencją wprowadzenia nowej ustawy jest w odczuciu większości badanych wzrost zakresu obowiązków, co pociąga za sobą poczucie większego obciążenia pracą i tym samym zmniejszenie ilości czasu na rozpoznanie problemów. Warto w tym miejscu zaznaczyć, że w latach 1990 - 1994 nastąpił ogromny wzrost liczby klientów pomocy społecznej. W 1991 r. z pomocy społecznej w woj. poznańskim korzystało 61,750 osób w roku 1992 już 76,428 osób, w następnym roku nastąpił gwałtowny przyrost, bowiem klientów pomocy społecznej było już 145,732 a w roku 1994 - liczba osób objętych pomocą społeczną wynosiła 197,062. (*Działania pomocy społecznej*, 1995, s. 21).

Wzrost liczby osób korzystających z różnych form pomocy społecznej nakłada na jednostki organizacyjne - ośrodki pomocy zwiększony zakres obowiązków. W odczuciu pracowników socjalnych wzrost ten wybitnie wpłynął na okrojenie czasu na realizację pracy socjalnej w jej nowoczesnym rozumieniu. Działalność ta z konieczności musiała się ograniczyć do

niezbędnych działań interwencyjnych i poradniczo - informacyjnych. Fakt ten niewątpliwie wpłynął na dyskomfort psychiczny, poczucie niemożności rozwiązania nawarstwionych problemów swoich podopiecznych.

W świadomości pracowników socjalnych tkwi przekonanie, że wiele nieprawidłowości w funkcjonowaniu ośrodków pomocy społecznej jest skutkiem nadmiernego wzrostu liczby podopiecznych, co z kolei powoduje inne konsekwencje:

- poczucie nadmiernego obciążenia pracą,
- pobieżność w rozpoznawaniu problemu,
- okrojenie czasu na pracę socjalną,
- wydłużenie czasu pracy,
- konieczność ciągłego dokształcania,
- wykonywanie rutynowych działań,
- pośpiech w kontaktach z klientami pomocy społecznej,
- obniżenie kondycji psychofizycznej,
- obniżenie motywacji do pracy,
- poczucie bezsilności wobec problemu.

Wymienione skutki są w różnym stopniu odczuwane przez pracowników socjalnych. Jednak do najczęściej wymienianych zaliczano zmęczenie fizyczne i psychiczne pracą (ponad połowa badanych), zdenerwowanie towarzyszące pracy (ponad jedna czwarta badanych), niską sprawność w pracy (co piąty badany), niską jakość działań (prawie co piąty badany), negatywne nastawienie do pracy (co dziesiąty badany).

Wzrost liczby klientów pomocy społecznej wpływa również niekorzystnie na interakcje i komunikację między pracownikami. W opinii co trzeciej badanej osoby atmosfera w pracy jest zbyt nerwowa i napięta.

Na podobne skutki nadmiernego przeciążenia pracą uskarżali się również pracownicy socjalni badani przez innych badaczy, m.in. przez A. Korwin-Szymanowską, Z. Kawczyńską-Butrym, B. Wójcik, A. Waldowską.

Zdaniem A. Korwin-Szymanowskiej, "stały kontakt z ludźmi cierpiącymi, niezaradnymi, czy też należącymi do patologii społecznej jest bardzo obciążający psychicznie" (A. Korwin-Szymanowska, 1989).

Najbardziej doświadczanym skutkiem obok zmęczenia jest poczucie przygnębienia i towarzyszące mu kłopoty z koncentracją, dolegliwości somatyczne (ból głowy, żołądka) a także uczucie niebezpieczeństwa.

Dość wysoki odsetek badanych posiada świadomość zagrożenia z powodu pracy w środowiskach patologicznych jak i z powodu poruszania się po niebezpiecznych dzielnicach i ulicach. Pracownicy socjalni obawiają się zarówno ataku ze strony agresywnego klienta, czy osoby psychicznie chorej (wskazuje na to 65% ogółu) jak i zagrożenia chorobami (15% ogółu). Co czwarty pracownik odczuwa stres spowodowany samotnym zmaganiem się z problemami zawodowymi. Poczucie zagrożenia ze strony agresywnego klienta jest nieodłączną cechą zawodu pracownika socjalnego we wszystkich cywilizowanych krajach (J. Kwaśniewski, 1995). To poczucie niebezpieczeństwa jest szczególnie odczuwane przez kobiety, a stanowią one zdecydowaną większość w zawodzie pracownika socjalnego. Poczucie to potęguje świadomość braku jakichkolwiek zabezpieczeń przed agresją czy

atakiem z użyciem siły Pracownik socjalny, co jest paradoksem obawia się tych, którym pomaga lub pragnie udzielić pomocy.

Z badań przeprowadzonych w woj. chełmskim wynika, że pracownicy socjalni napotykają na szereg trudności przejawiających się w nawiązywaniu kontaktów. Są one spowodowane: agresją ze strony podopiecznych, nieumiejętnym podejściem do podopiecznych i brakiem skutecznych metod działania. (L. Kozaczuk, 1991, s. 32).

Analizowane, z konieczności tylko wybrane wskaźniki samopoczucia w zawodzie pracownika socjalnego zasygnalizowały tylko niektóre problemy z jakimi borykają się realizatorzy pomocy społecznej. Szeroki zakres oczekiwań społecznych wobec tego zawodu nie idzie w parze z konkretnymi rozwiązaniami organizacyjnymi. Takim rozwiązaniem byłoby niewątpliwie rozdzielenie zadań przypisanych roli zawodowej pracownika socjalnego na działania socjalne i pracę socjalną w jej nowoczesnym rozumieniu. Podział taki mógłby zaowocować większą efektywnością pracy i mniejszym stresem.

PODSUMOWANIE

Realizacja szeroko rozumianej roli pracownika socjalnego napotyka w praktyce zawodowej na wiele przeszkód. Podstawową przeszkodą jest gwałtowny wzrost klientów pomocy społecznej spowodowany ubożeniem społeczeństwa polskiego i wzrostem oczekiwań wobec instytucjonalnych form wsparcia. Wzrost zadań przypisanych pracownikowi socjalnemu oraz niskie wynagrodzenie za pracę powoduje negatywne skutki w postaci zmęczenia i napięcia psychicznego. Przyczynia się również do postępującej rutynizacji pracy, ograniczania jej do niezbędnych czynności interwencyjno - informacyjnych i doradczych. Pomimo niskiego prestiżu społecznego, pomimo braku odpowiednich gratyfikacji i przywilejów, pracownicy socjalni dobrze czują się w swoim środowisku zawodowym, gdyż ta trudna praca dostarcza im sporo satysfakcji a wszystkie niedostatki związane z wykonywaniem tego trudnego a niekiedy niebezpiecznego zawodu jest rekompensowana uznaniem i wdzięcznością tych, którzy otrzymują pomoc i wsparcie.

LITERATURA

- M. Balicka, P. Gajdziński, *Przywileje w III RP*, "Polityka", 1995, nr 45.
Działania w pomocy społecznej w latach 1990 - 1994, "Biuletyn Informacyjny Służb Socjalnych", WZSP, Poznań 1995.
T. Fudała, *Praca socjalna w świetle badań*, "Praca Socjalna" 1994, nr 3.
T. Fudała, *Sytuacja pracowników socjalnych*, "Polityka Społeczna" 1991, nr 2
B. Grześkowiak, A. Kotlarska-Michalska, E. Michalska, *Położenie społeczne pracowników socjalnych zatrudnionych w Poznaniu i w województwie poznańskim - raport z badań*, Poznań 1995.
B. Grześkowiak, E. Michalska, *Role interwencyjne pracownika socjalnego*, "Informator Społeczny" 1993, nr 2.

- Z. Kawczyńska-Butrym, B. Wójcik, A. Waldowska, *Ułatwienia i utrudnienia w pracy pracowników socjalnych*, "Praca Socjalna" 1991, nr 3 - 4.
- A. Korwin-Szymanowska, *Pracownicy socjalni w świetle badań socjologicznych*, "Praca Socjalna" 1989, nr 1.
- A. Kotlarska-Michalska, *Praca socjalna - oczekiwany zakres a bariery realizacji*, (w druku).
- L. Kozaczuk, *Kierunki interwencji socjalnej w środowisku rodzin wielodzietnych*, "Praca Socjalna" 1991, nr 3 - 4.
- J. Kwaśniewski, (wybór) *Praca socjalna. Pomoc społeczna*, Warszawa 1995.
- T. Kaźmierczak, J. Komorowska, J. Lewandowska-Mizak, K. Mikulska, R. Markowski, B. Przybylska, *Charakterystyka zawodu pracownika socjalnego dla potrzeb opracowania programu szkół (wydziałów) pracowników socjalnych*, "Praca Socjalna" 1994, nr 2.
- E. Michalska, *Położenie społeczne rejonowych pracowników socjalnych*, Warszawa 1988 (maszynopis pracy magisterskiej).

POSITION OF SOCIAL WORKERS AND THEIR ATTITUDES TO AND WELL-BEING IN THE PROFESSION

S u m m a r y

It is not easy to exercise the broadly understood role of a social worker in practice. The main difficulty is a rapid increase in the number of those who require help from social workers. On the one hand the poverty among the population is growing, on the other hand the demands and expectations from the social welfare institutions are also higher. Social workers are not adequately paid and yet they are given more duties which in effect leads to their tiredness and mental stress and their work is then often reduced to routine actions and mere provision of essential information and advice.

Despite poor pay and low social prestige of the job, social workers feel good about the work which gives them satisfaction. The inconveniences of the job (which is also at times dangerous) and inadequate remuneration is compensated by acknowledgement, gratitude and appreciation of those who have received support and help.