

ŹRÓDŁA STRESU PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

Teresa Zbyrad

Katolicki Uniwersytet Lubelski

Wydział Zamiejscowy Nauk o Społeczeństwie w Stalowej Woli

WPROWADZENIE

W ostatnich latach szczególnie nasiliło się zainteresowanie problematyką stresu zawodowego. Warto zdać sobie sprawę, że skutki stresu zawodowego są niekorzystne dla pracownika, instytucji, która go zatrudnia, oraz klienta. Pracownicy socjalni należą do grupy zawodów szczególnie narażonych na stres, a w konsekwencji na ryzyko wypalenia zawodowego. Obok pracowników socjalnych wymienia się całą listę zawodów narażonych na stres: policja, strażacy, pracownicy służby więziennej, nauczyciele, ratownicy medyczni, kuratorzy sądowi, menedżerowie, dziennikarze, aktorzy, taksówkarze, pracownicy banku czy strażnicy miejscy.

W przypadku pracowników socjalnych stres prowadzi nieuchronnie do wypalenia zawodowego poprzez obniżenie motywacji do pracy, wyczerpanie emocjonalne, utratę idealizmu, czy poczucie braku znaczenia. Koszty wypalenia zawodowego ponosi pracownik socjalny, podopieczny, jak i ośrodek pomocy społecznej.

Dla pracownika są to najczęściej koszty psychologiczne, np. brak chęci do pracy, zmęczenie pracą, poczucie niezadowolenia, frustracje. Klienci doświadczają przedmiotowego ich traktowania, brak zainteresowania ich konkretnymi problemami życiowymi oraz rutynowe i mechaniczne ich obsługiwanie.

Natomiast ośrodek, jako instytucja, również ponosi koszty, np. ciągłe absencje pracownika, niska wydaj-

ność czy brak innowacyjnych rozwiązań i nowatorskich pomysłów.

Rozpoznanie czynników stresogennych jest niezwykle istotne dla podjęcia działań mających na celu eliminację źródeł stresu lub przynajmniej ich minimalizację.

SPECYFIKA POMOCY SPOŁECZNEJ

Pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa. Zgodnie z ustawą celem pomocy społecznej jest umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężenie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości. Pomoc społeczna wspiera osoby i rodziny w wysiłkach, zmierzających do zaspokajania niezbędnych potrzeb i umożliwienia im życia w warunkach odpowiadających godności człowieka¹. Te ogólne założenia funkcjonowania pomocy społecznej stanowią wytyczne dla pracowników socjalnych, zobligowanych do ich realizacji.

Ośrodki pomocy społecznej funkcjonują na szczeblu gminnym i tu jest realizowana zdecydowana większość ofert pomocy społecznej. Przeglądając się strukturze pomocy społecznej można zauważyć, że nie ogranicza się ona tylko do szczebla samorządowego.

Badacze problemu podkreślają, że: *struktury pomocy społecznej mają w większości kształt trójkąta ostrokątnego o silnej samorządowej podstawie i ostrym wierzchołku – administracji rządowej skupionej na monitorowaniu i ewaluacji, prognozowaniu i statystyce*². Szczegółowo analizując strukturę i funkcjonowanie pomocy społecznej, łatwo można dostrzec, że szczebel gminny jest realizatorem wielu odgórnych dyrektyw i trudno tu mówić o pełnej samodzielności ośrodków pomocy społecznej. Świadczą o tym chociażby sztywne regulacje prawne, które nie zawsze są adekwatne do specyfiki poszczególnych lokalnych ośrodków pomocy społecznej.

Współczesny system funkcjonowania pomocy społecznej w Polsce – mimo procesu decentralizacji – nadal budzi wiele kontrowersji. J. Starga-Piasek wskazuje na bariery zewnętrzne, jak i wewnętrzne skutecznej pomocy w zdecentralizowanych strukturach instytucji państwa.

Bariery zewnętrzne wynikają z oddziaływania otoczenia samorządowego, z relacji z administracją rządową oraz realizowanej praktyki podziału kompetencji. Wśród nich wymienić można m.in.:

1) brak wypracowanych zasad współpracy między poszczególnymi szczeblami administracji samorządowej;

2) brak współdziałania między różnymi instytucjami na terenie jednostki samorządu terytorialnego, jak np. sądy, urzędy pracy, ośrodki pomocy społecznej, szkoły, szpitale, przychodnie, poradnie;

3) traktowanie pomocy społecznej i wydatków na nią jako „marnotrawienie” środków, a nie jako działania użyteczne społecznie, służące ludziom i społeczności o charakterze inwestycji w człowieka;

4) brak świadomej i konsekwentnej lokalnej polityki społecznej, mimo istniejących możliwości prawnych, finansowych i instytucjonalnych.

Drugie rodzaje stanowią bariery wewnętrzne istniejące w samej instytucji pomocy społecznej, a wynikające z jej reguł działania oraz właściwości, umiejętno-

ści i kompetencji ludzi w niej zatrudnionych. Należą do nich m.in.:

1) brak strategii rozwiązywania problemów społecznych;

2) niechęć do innowacyjności i ryzyka w obawie przed negatywną opinią społeczną i zwierzchników samorządowych w razie niepowodzenia;

3) brak uświadomionej potrzeby działań komplementarnych wobec osoby i rodziny potrzebującej pomocy;

4) wypalenie zawodowe pracowników socjalnych.

Zarówno bariery zewnętrzne, jak i wewnętrzne zdaniem badaczy *wpływają na obniżenie jej skuteczności, albo na podniesienie kosztów realizacji zadań, lub, co najgorsze, na podważanie lub wręcz zanegowanie misji instytucji. Inaczej mówiąc, deprecjonują pomoc społeczną jako skuteczny instrument polityki społecznej w zwalczaniu marginalizacji i przeciwdziałaniu patologii społecznej*³.

Osoby znajdujące się w trudnej sytuacji materialnej zgłaszają się do ośrodków pomocy społecznej organizowanych przez gminy. Zatrudniają one pracowników socjalnych, którzy rozpoznają sytuację materialno-bytową osób zgłaszających się o pomoc, analizują przyczyny trudnej sytuacji życiowej, ustalają formy i sposoby udzielenia pomocy.

Zawód pracownika socjalnego nie należy do łatwych. Wymaga profesjonalizmu, pod którym kryje się nie tylko wykształcenie, ale także umiejętności i predyspozycje niezbędne w tym zawodzie. W myśl ustawy (art. 116), pracownikiem socjalnym może być osoba, która posiada dyplom uzyskania tytułu zawodowego w zawodzie pracownik socjalny, dyplom wyższej szkoły zawodowej o specjalności praca socjalna lub ukończone studia wyższe o specjalności praca socjalna, na jednym z kierunków: pedagogika, politologia, psychologia, socjologia lub nauki o rodzinie⁴.

Oprócz ośrodków pomocy społecznej pracownicy socjalnych mogą zatrudniać też inne instytucje, jak np. urzędy pracy, szpitale, zakłady karne, placówki opiekuńczo-wychowawcze czy domy pomocy społecznej. Jednak specyfika tego zawodu w tych wszystkich innych instytucjach nie jest tak wyraźna, jak w przypadku ośrodków pomocy społecznej.

Do zadań pracownika socjalnego należy m.in. praca socjalna. Stanowi ona ogniwo pośrednie pomiędzy aktywizowaniem podopiecznego a koniecznością zapewnienia mu środków niezbędnych do życia. Dlatego m.in. Z. Tarkowski zadaje sobie pytanie: *Czy wiedza o pracy socjalnej jest nauką? Czy praca socjalna jest jedynie sztuką (umiejętnością)?*⁵. Rozstrzygnięcie tego dylematu nie jest łatwe, biorąc pod uwagę fakt, że ma ona swoją metodologię. Można powiedzieć, że jest nauką, ale z drugiej strony wymaga praktycznej realizacji w bezpośrednich kontaktach z pomocobiorcą, a zatem należy mówić i o sztuce wcielania w życie, odnosząc do niuansów określonych specyficznych sytuacji życiowych.

METODOLOGIA BADAŃ

Badania zostały przeprowadzone w 2006 r. wśród 261 pracowników socjalnych województwa podkarpackiego. Łącznie badaniami objęto 70 ośrodków pomocy społecznej, spośród których 46 stanowiły gminne ośrodki pomocy społecznej, 14 – miejskie ośrodki pomocy społecznej i 10 – miejsko-gminne ośrodki pomocy społecznej. Biorąc pod uwagę proporcje pra-

owników socjalnych uczestniczących w badaniach z poszczególnych ośrodków pomocy społecznej, to największy udział przypada pracownikom socjalnym z GOPS-ów (135 osób), następnie z MOPS-ów (84 osoby) i z MGOPS-ów (42 osoby).

Badania przeprowadzono za pomocą kwestionariusza ankiety, który rozesłano do wszystkich, tj. 169 ośrodków pomocy społecznej województwa podkarpackiego, spośród których pozytywnie na badania odpowiedziało tylko 41,4% funkcjonujących ośrodków.

Z badań wynika, że zawód pracownika socjalnego jest sfeminizowany. Mężczyźni należą do rzadkości – stanowią zaledwie 2,7% badanej populacji. Biorąc pod uwagę staż pracy badanych osób na stanowisku pracownika socjalnego, przedstawia się on następująco: najkrótszy staż pracy od 0 do 5 lat deklarowało 14,9% pracowników, nieco dłuższy staż od 6 do 10 lat – 21% badanych i tyle samo od 11 do 15 lat (21%), ze stażem od 16 do 20 lat było nieco mniej pracowników (18,4%), najwięcej zaś respondentów posiadało staż od 21 do 25 lat – 21,5%; najmniejszy odsetek stanowili pracownicy socjalni o stażu 26 lat i więcej – 3,1%.

Jednym z celów badań było ustalenie trudności, z jakimi zmagają się terenowi pracownicy socjalni. Specyfika tego zawodu skoncentrowana jest na pomocy drugiemu człowiekowi, zgłaszającemu się do określonego ośrodka pomocy społecznej. Świadczenie pomocy bez względu na jej formę i rodzaj wymaga czasami bardzo skomplikowanej procedury, począwszy od pierwszego kontaktu z klientem i przyjęcia wniosku, poprzez tzw. wyjście w teren i przeprowadzenie wywiadu, aż do diagnozy i wydania odpowiedniej decyzji. A taka droga nie zawsze bywa usłana różami.

Ustalenie źródeł stresu pracowników socjalnych w ośrodkach pomocy społecznej wymagało wnikliwej analizy wielu zagadnień problemowych tego zawodu. Dlatego doszukiwanie się czynników stresogennych należało rozpocząć od pierwszej czynności wykonywanej przez pracownika socjalnego, jaką jest kontakt (rozmowa) z klientem. Następnie przeanalizowano procedury formalne, a mianowicie słuszność przeprowadzania wywiadów środowiskowych, zwłaszcza w środowiskach stanowiących zagrożenie dla pracownika socjalnego, zapytano także o współpracę z instytucjami, takimi jak policja, straż miejska i sądy.

Kolejny krok badań koncentrował się wokół pytań o biurokratyzację towarzyszącą pracy socjalnej. Kwintesencją badań była próba ustalenia czynników utrudniających wykonywanie tego zawodu, a także tych najbardziej krzywdzących zmagania pracownika socjalnego.

CZYNNIKI STRESUJĄCE W ZAWODZIE PRACOWNIKA SOCJALNEGO

Kontakt z klientem został wpisany w zawód pracownika socjalnego. Do ośrodka zgłaszają się ludzie potrzebujący pomocy, ale nie zawsze są oni życzliwi, mile usposobieni i wzbudzający sympatię. Pracownicy socjalni przyznają, że zdarzają się klienci, którzy budzą niechęć lub lęk.

Ponad połowa pracowników (62,5%) potwierdza, że tacy klienci zdarzają się sporadycznie, jednak co trzeci pracownik (33,3%) przyznaje, że jest ich coraz więcej. Jedynie 1,5% ankietowanych pracowników oświadcza, że nigdy nie spotkało klientów budzących niechęć czy lęki, zaś 2,7% przyznaje, że osobiście nie

spotkali takich klientów, ale o nich słyszeli. Można zatem zauważyć, że wizerunek człowieka ubogiego, potrzebującego pomocy na przestrzeni lat ulega zmianie.

Badania potwierdzają, że kontakty pracownika socjalnego z potencjalnym pomocobiorcą nie zawsze należą do przyjemnych. Zdecydowana większość pracowników socjalnych (65,9%) przyznaje, że kontakt z beneficjentem czasami stanowi źródło stresu. Co piąty ankietowany (21,1%) potwierdza, że bardzo często kontakty z klientem są stresogenne. Najmniejszy odsetek pracowników socjalnych (4,6%) nie potwierdza tej tezy, stwierdzając, że kontakty z pomocobiorcą nigdy nie stanowią dla nich źródła stresu. Jedynie 8,4% badanych przyznaje, że rzadko klient staje się powodem ich frustracji.

Przyglądając się danym empirycznym, można zauważyć różnice odpowiedzi pomiędzy pracownikami socjalnymi zatrudnionymi w miejskich ośrodkach pomocy społecznej i tymi, którzy pracują na terenach wiejskich. Okazuje się, że dwukrotnie więcej pracowników socjalnych z miejskich ośrodków pomocy społecznej (32,1%) uważa, że kontakt z klientem bardzo często jest dla nich źródłem stresu, podczas gdy takie deklaracje składa tylko 15,5% pracowników socjalnych realizujących swoją pracę na terenach wiejskich. Z tego wynika, że tzw. trudny klient jest wpisany w specyfikę miasta.

Bardziej optymistyczne okazały się wyniki badań dotyczące stosunku emocjonalnego pracowników socjalnych do beneficjentów pomocy społecznej. Ponad połowa pracowników (54%) przyznaje, że większość klientów pozostawia po sobie wspomnienia pozytywne. Tylko co dziesiąty pracownik socjalny (10,4%) negatywnie wspomina swoich podopiecznych. Dla pozostałej grupy badanych pracowników (35,6%) podopieczni są obojętni.

Różnice w postrzeganiu swoich klientów również zauważalne są na terenach wiejskich i miejskich. Z badań wynika, że prawie co piąty pracownik socjalny (19%) zatrudniony w miejskim ośrodku pomocy społecznej żywi wspomnienia negatywne po swoich klientach, podczas, gdy takie wspomnienie posiada zaledwie co dwunasty (8,1%) pracownik z terenu wiejskiego. Można wnioskować, że podopieczni z terenów miejskich są bardziej stresogeni dla pracowników.

Wyniki badań dostarczyły cennych informacji o tym, jak są postrzegani klienci pomocy społecznej przez pracowników socjalnych. Co drugi pracownik socjalny (53,6%) uważa swoich podopiecznych za ludzi biednych – poszkodowanych przez los, co czwarty zaś (24,5%) uznaje swoich klientów za ludzi zasługujących na współczucie. Zdaniem prawie jednej trzeciej pracowników (30,3%) podopieczni należą do kategorii tzw. bezrobotnych naciągaczy.

Postawy negatywne wobec beneficjentów pomocy społecznej przejawia zdecydowana mniejszość pracowników socjalnych. Z badań wynika, że 6,2% pracowników socjalnych obarcza podopiecznych winą za sytuację, w jakiej się znaleźli, uważając, że sami są sobie winni. Znaczny odsetek ankietowanych pracowników (21,5%) zalicza klientów pomocy społecznej do typu tzw. roszczeniowego, przy czym zdecydowana większość tych pracowników socjalnych świadczy swoją pracę na terenie miejskim.

Postawy pozytywne pracowników socjalnych wobec pomocobiorców z jednej strony cieszą, jednak ogromny ciężar rzuca na nie również duży odsetek

pracowników przedstawiających swoich klientów w krzywym zwierciadle.

Problem agresji beneficjentów pomocy społecznej wobec pracownika socjalnego, choć nie należy już do tematów tabu, to jednak nie został on jeszcze do końca zbadany.

Uzyskane wyniki badań wydają się być przerażające. Spośród wszystkich pracowników socjalnych biorących udział w badaniach aż 95,1% spotkało się z agresją słowną (typu przekleństw) swoich klientów. Liczbę tego typu agresji trudno ustalić. Pracownicy socjalni najczęściej pisali, że wielokrotnie lub kilkadziesiąt razy spotkali się z agresją słowną ze strony beneficjentów lub też podawali liczby od 2 do nawet 100 razy.

Niepokoją również nasilające się ze strony podopiecznych groźby i zastraszania pracowników socjalnych. Ponad połowa pracowników (62,1%) ujawnia ten rodzaj agresji. Pojedyncze przypadki wskazują na szczególny rodzaj stosowania gróźb i zastraszzeń, co potwierdza następująca wypowiedź: *podopieczna podpaliła stodołę pracownikowi socjalnemu*. Oprócz agresji słownej, stosowanych gróźb i zastraszzeń, pracownicy socjalni zmagają się także z poniżeniem przez swoich klientów. Z taką formą agresji spotkało się 36,4% ankietowanych pracowników socjalnych.

Niestety, oprócz przemocy psychicznej, klienci stosują także przemoc fizyczną. Wymienić tu można ręczną napaść na pracownika socjalnego, np. szarpanie, targanie za włosy, pobicie, ale także z użyciem narzędzi ostrych, jak np. nóż czy nawet siekiera. Przemocy fizycznej od podopiecznych doświadczyło 4,2% pracowników socjalnych. Wśród uszkodzeń ciała pracownicy wymieniali też incydenty w pracy terenowej niezależne od klientów, jak np. pogryzienie przez psa.

W świetle przytoczonych tu wyników badań warto zadać sobie pytanie związane z zapewnieniem ochrony pracownikowi socjalnemu. Czy ośrodki pomocy społecznej nie powinny zatrudniać ochroniarzy nie tylko na służbę nocną (mającą na celu ochronę mienia), ale także i dzienną?

Nie ulega wątpliwości, że pracownicy socjalni są również narażeni na utratę zdrowia czy nawet życia nie mniej niż np. pracownicy banku. Zasadnicza różnica polega na tym, że w przypadku banku chodzi tylko o pieniądze, zaś w ośrodku pomocy społecznej gra rozchodzi się o życie i zdrowie człowieka. Wezwanie policji po dokonanej czynie agresji na pracowniku socjalnym nie przynosi rezultatu, i choć znany jest sprawca, dla ofiary stanowi to marną pociechę.

Źródeł stresu pracowników socjalnych należy doszukiwać się nie tylko w „mało” sympatycznych klientach, ale także w strukturze formalnej ośrodków pomocy społecznej. Zdania pracowników socjalnych dotyczące obecnego systemu prawnego regulującego funkcjonowanie ośrodków są wyraźnie podzielone. Największy odsetek ankietowanych pracowników (34,4%) uważa, że obecny system prawny pomocy społecznej utrudnia życie zarówno klientowi, jak i pracownikowi, a prawie drugie tyle respondentów (30,3%) potwierdza, że obecny system prawny pomocy społecznej zdecydowanie nie sprzyja ani pracownikowi, ani podopiecznemu. Niewielu pracowników uważa (13,4%), że system prawny pomocy społecznej jest korzystny tylko dla klienta.

Do mniejszości należą również ci pracownicy socjalni, którzy popierają obecny system prawny pomocy społecznej i są z niego zadowoleni. Zaledwie

7,7% pracowników jest przekonanych, że obecne regulacje prawne zdecydowanie sprzyjają zarówno pracownikowi, jak i beneficjentowi. Taki sam odsetek pracowników (7,7%) uważa, że obecny system prawny zapewnia swobodę pracownikowi, przez co sprzyja klientowi, zaś pozostałe 6,5% ankietowanych stwierdza, że system prawny ułatwia zadania pracownikowi.

Zadania pracowników socjalnych oraz rodzaj i formy przyznawanych świadczeń ściśle reguluje Ustawa o pomocy społecznej. Obszar swobody twórczej dla samego pracownika pozostaje niewielki. Dlatego bardzo często także w pomocy społecznej mamy do czynienia z syndromem organizacji biurokratycznej, której ustalone procedury prawne nie zawsze odnoszą się do niuansów specyficznych sytuacji życiowych petentów.

Zdecydowana większość respondentów (67,4%) przyznaje, że obecne przepisy prawne raczej nie zapewniają twórczego rozwiązywania problemów podopiecznych. Co dziesiąty pracownik socjalny wyraża bardziej stanowczo swoje zdanie na ten temat twierdząc, że przepisy prawne zdecydowanie nie zapewniają twórczej swobody pracownikowi. Do mniejszości należą ci pracownicy, którzy są zadowoleni z obecnych przepisów prawnych, twierdząc, że dzięki nim mogą twórczo rozwiązywać problemy swoich podopiecznych. (19,5% odpowiedzi raczej tak i 3,1% – zdecydowanie tak).

Problem sztywnych przepisów prawnych w systemie pomocy społecznej okazuje się o wiele większy niż by się mogło wydawać. Dotyczy to zwłaszcza tych sytuacji, kiedy ze względu na przepisy człowiek (klient) faktycznie potrzebujący w danej chwili pomocy – nie może jej uzyskać. Niestety, takie sytuacje naprawdę zdarzają się i nie należą do wyjątków. Prawie co dziesiąty pracownik socjalny (9,2%) przyznaje, że bardzo często są takie przypadki, gdzie odmawia się pomocy klientowi (której naprawdę potrzebuje) z uwagi na przepisy prawne. Niepokojący jest fakt, że ponad połowa badanych pracowników (52,9%) oświadczyła, że takie sytuacje zdarzają się czasami. Pozostałe 37,9% ankietowanych przyznaje, że nigdy nie zdarza im się odmówić pomocy ze względu na przepisy.

Badania pozwoliły także ustalić stopień zadowolenia respondentów z realizacji pracy socjalnej względem swoich podopiecznych. Prawie wszyscy pracownicy socjalni (98,5%) odczuwają poczucie bezradności wobec problemów swoich klientów; spośród nich: 14,9% odpowiedziało – bardzo często, 25,7% – często, zaś 57,9% – czasami. Jedynie pozostałe 1,5% pracowników socjalnych stwierdza, że nigdy nie ma poczucia bezradności wobec problemów beneficjentów.

Ciekawie prezentują się wyniki badań dotyczące reformy obecnego systemu prawnego pomocy społecznej. Prawie wszyscy pracownicy socjalni (z pewnymi wyjątkami) opowiadają się za reformą pomocy społecznej. Ponad połowa badanych (53,3%) sugeruje, aby zwiększyć możliwości działania pracowników socjalnych, twierdząc, że większe możliwości pracownika socjalnego podniosłyby jego prestiż. Prawie co drugi pracownik socjalny (41,8%) twierdzi, że system prawny pomocy społecznej zdecydowanie powinien być zreformowany w kierunku zapewnienia większej swobody pracownikowi socjalnemu.

Do nielicznych należą ci respondenci (3,8%), którzy twierdzą, że nie ma potrzeby dokonywania refor-

my systemu prawnego. Pozostali pracownicy (1,1%) sugerowali pewne zasadnicze zmiany, np. bardziej skuteczną pomoc lub zwiększone kryteria dochodowe dla podopiecznych.

Analiza zebranego wyżej materiału badawczego pozwala wnioskować, że pracownicy socjalni nie są zadowoleni z obecnego systemu prawnego pomocy społecznej. Głównym mankamentem tego systemu wydają się być ograniczenia możliwości twórczych i zakresu działania samych pracowników socjalnych. Sztuczne przepisy prawne szczegółowo regulowane przez ustawy wcale nie ułatwiają zadań pracownika. Wręcz przeciwnie, krępując go, przyczyniają się tym samym do marnowania zasobów twórczych, jak i potencjalnych możliwości działania każdego z nich.

Pracownicy socjalni, diagnozując sytuację materialno-bytową, posługują się formularzem wywiadu środowiskowego. Zwłaszcza przy pierwszym wejściu w środowisko formularze wywiadu są bardzo obszerne, następnie przy ponownym zgłoszeniu się klienta o pomoc pracownicy również wypełniają druki wywiadu w nieco skróconej wersji. Przeprowadzone badania pozwoliły uzyskać odpowiedź na pytanie: Czy wymagania formalne, np. obszerne wywiady środowiskowe, powinny ulec zmianie? Zdecydowana większość pracowników socjalnych (90,8%) opowiedziała się za zmianą w kierunku zmniejszenia biurokracji. Do mniejszości (7,7%) należą ci pracownicy socjalni, którzy uważają, że nie ma potrzeby wprowadzania zmian w tym zakresie, a zaledwie 1,5% ankietowanych wyraża pogląd, że biurokracja nie utrudnia im pracy.

Bardziej optymistyczne odpowiedzi pracowników socjalnych uzyskane zostały na temat, który prowadzi do wielu dylematów w związku z istniejącym zagrożeniem dla samego pracownika. Chodzi tu o „wyjścia w teren” do tzw. trudnych klientów, jak np. alkoholicy, osoby opuszczające zakłady karne czy chorzy psychicznie. Prawie połowa ankietowanych pracowników socjalnych (48,7%) uważa, że wyjścia w teren do tzw. trudnych klientów zdecydowanie nie powinny być wyeliminowane, gdyż te wizyty są potrzebne podopiecznemu. Tylko co czwarty pracownik socjalny (24,9%) twierdzi, że wizyty te zdecydowanie powinny być wyeliminowane z uwagi na zagrożenia. Niewielu pracowników socjalnych (6,5%) należy do odważnych, twierdząc, że nigdy nie czują się zagrożeni. Pozostali respondenci (18,4%) proponują pewne rozwiązania w tym zakresie, sugerując m.in., aby wyjścia w teren odbywały się z osobą towarzyszącą, np. innym pracownikiem socjalnym, specjalistą czy psychologiem lub ze służbami w tym celu powołanymi, np. policją, strażą miejską. Niektórzy sugerowali, by wizyty składać w obecności kuratora czy pielęgniarki.

Korzystanie z pomocy służb miejskich nie stanowi żadnego *novum* w realizacji zadań pracownika socjalnego. W sytuacjach potencjalnego zagrożenia pracownicy socjalni korzystają z usług służb w tym celu powołanych. Jednak kuszące wydaje się być pytanie o to: Czy instytucje takie, jak np. policja, straż miejska czy nawet sądy (zwłaszcza kuratorzy sądowi), chętnie współpracują z pracownikiem socjalnym? Badania w tym zakresie wskazują, że współpraca wymienionych wyżej służb istnieje, ale pod pewnymi warunkami. Zdecydowana większość pracowników (80,5%) twierdzi, że służby te chętnie współpracują, ale trzeba uzasadnić „powagę sytuacji”. Niewielu jest takich badanych (11,9%), którym współpraca układa się dobrze – bez żadnych tłumaczeń. Wśród pracowników socjalnych są i tacy (4,9%), którzy nie korzystają z ich usług dla „świętego spokoju”. Wreszcie z nieznanymi

do końca powodów zdarzają się pracownicy (2,7%), którzy twierdzą, iż nie korzystają z usług wyżej wymienionych instytucji i zawsze samodzielnie rozwiązują problemy.

Wyniki przeprowadzonych badań wskazują, że wśród instytucji znajdujących się na terenie danej społeczności lokalnej (powołanych do rozwiązywania problemów mieszkańców tych społeczności) nadal brakuje otwartej współpracy i wciąż istnieją bariery wzajemnej pomocy. A przecież powszechnie wiadomo, że tylko wzajemna koordynacja działań i opracowanie wspólnej strategii rozwiązywania problemów może przyczynić się do ich złagodzenia.

Ustalenie trudności, z jakimi zmagają się pracownicy socjalni, a tym samym czynników stresogennych w tym zawodzie, nie jest zadaniem łatwym. Wynika to z następujących powodów.

Po pierwsze – pracownicy socjalni różnią się między sobą, począwszy od cech charakteru (jedni są bardziej odporni na stres, inni mniej) aż do motywacji podjęcia tego zawodu.

Po drugie – występują różnice w lokalizacji ośrodków pomocy społecznej. Jedne z nich funkcjonują na terenach miejskich o mniejszej stopie bezrobocia, większej liczbie ofert pracy i większej liczbie organizacji pozarządowych wspierających ich działalność. Inne zaś (szczególnie gminne ośrodki pomocy społecznej) zmagają się z różnymi problemami, jak np. wysokie bezrobocie, brak organizacji pozarządowych, a nawet brak samochodu służbowego.

Z zebranego materiału badawczego można wnioskować o pewnych trudnościach, z jakimi zmagają się pracownicy socjalni, niezależnie od wyżej wskazanych różnic.

Badania pozwoliły ustalić zestaw przeszkód, spośród których zdecydowana większość znajduje się w strukturze organizacyjnej lub prawnej funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej (tab. 1). Analizując wachlarz wskazanych przez pracowników trudności, zauważa się dominację biurokracji oraz sztucznych procedur i przepisów prawnych. Biurokrację wskazało aż 244 pracowników – 59 wskazań było na pierwszym miejscu, a 53 – na drugim. Podobnie pracownicy socjalni usytuowali w hierarchii trudności sztywne procedury i przepisy prawne – 58 wskazań na pierwszym miejscu, 56 – na drugim i 38 – na trzecim.

Wyniki badań nie budzą zatem wątpliwości, że zdecydowana większość pracowników poświęca swój cenny czas na zmagania z biurokratyzacją i urzędniczą chałturą, zamiast poświęcać swą energię na realizację pracy socjalnej.

Przyglądając się uzyskanym wynikom badań, zauważamy, że wielu pracowników socjalnych (231) skarży się na trudnych klientów – najwięcej wskazań było na pozycjach od pierwszej do piątej. Również tyle samo respondentów (231) żali się na niskie płace. Jednak niskie uposażenie nie zajmuje priorytetowej pozycji w istniejącej hierarchii trudności, gdyż najwyższą wartość uzyskało ono dopiero na szóstej (33 wskazań) i siódmej (30 wskazań) pozycji.

Jednym z czołowych problemów zawodu pracownika socjalnego okazały się wzrastające wymagania kierowane pod jego adresem – na ten aspekt żali się 240 pracowników socjalnych, przy czym największą wartość uzyskano dopiero na czwartej pozycji (37 wskazań). Można zauważyć, że pozycja pierwsza (32 wskazań), druga (34) i trzecia (31) również przybrały wysokie wartości. Wzrastające wymagania kierowane pod adresem pracowników socjalnych być

Tabela 1. Odpowiedzi badanych pracowników socjalnych na pytanie dotyczące trudności w wykonywanym zawodzie – wybór hierarchiczny*

Co najbardziej utrudnia wykonywanie zawodu pracownika socjalnego?	Przyjmowane pozycje										Suma
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	
Biurokracja	59	53	34	25	24	13	10	8	12	6	244
Szttywne procedury i przepisy prawne	58	56	38	25	27	9	10	8	6	5	242
Wzrastające wymagania kierowane pod adresem pracownika socjalnego	32	34	31	37	27	22	17	17	11	12	240
Niskie płace	19	21	25	20	27	33	30	22	16	18	231
Trudni klienci	39	27	39	29	36	13	9	16	10	13	231
Brak organizacji pozarządowych	8	15	18	15	27	23	29	24	18	47	224
Osamotnienie w gronie współpracowników	11	6	8	12	11	18	23	33	55	46	223
Trudne warunki materialne	8	11	16	21	26	43	37	27	19	12	220
Brak zrozumienia ze strony przełożonych	7	20	7	21	16	21	26	36	31	27	212
Niewłaściwa atmosfera zakładu pracy	10	7	12	18	18	27	25	34	37	23	211

* W odpowiedziach niektóre trudności pomijano, część wskazano jako równorzędne.

Źródło: badania własne.

może wynikać z szerzących się ostatnio haseł profesjonalizacji zawodu pracownika socjalnego.

Niestety, to nieustanne dążenie ku profesjonalizacji nie posiada odpowiedniego podłoża w polskich warunkach społeczno-gospodarczych. Polski pracownik socjalny zasadniczo różni się od wizerunku np. profesjonalnego pracownika socjalnego krajów anglosaskich (gdzie jest realizowany model liberalny – typu USA, Kanada, Wielka Brytania). Pracownik socjalny wymienionych tu krajów nie tylko cieszy się dużo wyższą pozycją społeczną i wypracowanym przez lata prestiżem, ale także ma do dyspozycji szereg organizacji pozarządowych, wspierających jego zadania.

Pozostałe trudności, z jakimi zmagają się pracownicy socjalni, uzyskały nieco mniejsze wartości. Wśród nich wymienić można brak organizacji pozarządowych (224 wskazań). Analizując wyniki badań, zauważa się różnice zdań między pracownikami zatrudnionymi w GOPS-ach i MOPS-ach. Wśród pracowników socjalnych GOPS-ów brak organizacji pozarządowych najwyższą wartość uzyskał na pozycjach od trzeciej do szóstej, podczas gdy wśród pracowników MOPS-ów – dopiero na pozycji dziesiątej. Pracownicy gminnych ośrodków pomocy społecznej muszą zatem dodatkowo pokonywać trudności, które tak bardzo nie dokuczają pracownikom zatrudnionym w innych typach ośrodków.

Relacje między pracownikami (bez względu na zakład pracy) mogą przyczyniać się do wzrostu lub obniżenia efektów pracy. Z badań wynika, że stosunki personalne w ośrodkach pomocy społecznej nie stanowią znacznych utrudnień pracy. Najwięcej ankietowanych (223) wskazało na osamotnienie w gronie współpracowników – jednak najwyższą wartość znalazło to dopiero na pozycjach: dziesiątej (46 wskazań), dziewiątej (55) i ósmej (33). Podobne wartości uzyskał brak zrozumienia ze strony przełożonych – ósma pozycja (36 wskazań), dziewiąta (31) i dziesiąta (27).

Jako kolejny problem wymieniono niewłaściwą atmosferę zakładu pracy (211 pracowników). W hierarchii pozycji najwyższą wartość usytuowała się dopiero na dziewiątym miejscu (37 wskazań), następnie ósmym (34) i szóstym (27). Pracownicy socjalni podkreślali także trudne warunki materialne (220 osób). Najwyższe wartości znalazły się na pozycjach: szóstej (43 wskazań), siódmej (37) i ósmej (27).

Zebrany materiał badawczy wyraźnie wskazuje, że szereg trudności, z jakimi zmagają się pracownicy socjalni, można przezwyciężyć. Należą do nich pierwsze cztery, które zajęły priorytetowe pozycje:

- biurokracja,
- wzrastające wymagania kierowane pod adresem pracownika socjalnego,
- sztywne procedury i przepisy prawne,
- niskie płace.

Na trudnych klientach nie ma odpowiedniej recepty, stąd trudno składać obietnice pracownikom, że może być lepiej. Jednak wiele wskazuje na to, że przy odpowiedniej polityce pomocy społecznej trudności, z jakimi zmagają się obecnie pracownicy socjalni – w przyszłości mogą zostać zminimalizowane, co przyniosłoby znaczną ulgę, tej jakże trudnej i wymagającej profesji.

WNIOSKI

Zaprezentowane badania nad źródłami stresu w zawodzie pracownika socjalnego doprowadziły do następujących wniosków.

Po pierwsze – największym źródłem stresu są tzw. trudni klienci, wzbudzający u pracowników niechęć, a nawet lęk. Ponadto istnieje ogromny problem przejawów agresji ze strony klientów. Dominuje agresja słowna, w tym groźby, zastraszania, ale zdarzają się też akty przemocy fizycznej wobec pracowników socjalnych.

Po drugie – stres zawodowy ma źródło w obecnym systemie prawnym pomocy społecznej. Obecne regulacje prawne postrzegane są przez pracowników jako zbyt „sztywne”, niepozostawiające swobody działania w szczególnie trudnych sytuacjach klientów, a tym samym niezapewniające twórczego rozwiązywania problemów. Wobec braku elastyczności systemu prawnego, pracownicy socjalni doświadczają poczucia bezradności wobec tych osób, którym powinni pomagać. Według pracowników socjalnych biurokracja wyraźnie utrudnia życie zarówno pracownikowi, jak i podopiecznemu. Pracownicy są przekonani, że większe możliwości działania, mogłyby podnieść prestiż zawodu.

Po trzecie – jako źródło stresu pracownicy socjalni wskazują wzrastające wymagania kierowane pod ich adresem. Z jednej strony zwiększające się zadania wynikać mogą z narastających kwestii społecznych,

jak np. ubóstwo czy bezrobocie, z drugiej zaś za wymaganiami nie idą w parze ani płace, ani warunki organizacyjne wykonywanych działań. Nadal brakuje organizacji pozarządowych, które mogłyby nieco odciążać pracowników socjalnych.

Pracownik socjalny należy do zawodów służebnych, których specyfiką jest praca z ludźmi i dla ludzi. Stąd zawsze znajdzie się pula niezadowolonych beneficjentów i opornych na wszelką współpracę, a tym samym roszczeniowych, byle tylko otrzymać żądane świadczenia pieniężne. W przypadku takich klientów, nawet najbardziej ambitne teorie pracy socjalnej trudno zastosować w praktyce. Podopieczni stanowią jedno ze źródeł stresu, a wyeliminowanie tzw. trudnych klientów wydaje się być niemożliwe. Jednak warto zastanowić się nad innymi źródłami stresu,

które z pewnością można w odpowiedni sposób zminimalizować.

Źródła stresu w zawodzie pracownika socjalnego z pewnością nie ograniczają się do wyżej wymienionych. A dogłębne ich przeanalizowanie wymaga wielu długotrwałych i bardziej dociekliwych badań.

¹ Ustawa o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. (DzU nr 60, poz. 593).

² S. Golinowska, M. Boni (red.), *Nowe dylematy polityki społecznej. Raporty CASE*, Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa 2006, s. 90.

³ Tamże, s. 94–96.

⁴ Ustawa o pomocy społecznej z 12 marca 2004 r. (DzU nr 60, poz. 593).

⁵ Z. Tarkowski, *Zarządzanie i organizacja pomocy społecznej*, Orator, Lublin 2000, s. 34.

SUMMARY

The present system of the social assistance in Poland considerably varies from occurring world tendencies. Differences concern not only the structure of the social assistance, but also the position and the competence of the welfare worker. There is no doubt that the occupation of the welfare worker does not belong to easy. Difficulties that welfare workers struggle with were an object of research carried out among 261 welfare workers of the province podkarpackie. Obtained findings presented in this article make valuable information not only about difficulties of welfare workers, but also indicate their source of the stress.