

Anna Kanios – doktor habilitowany w zakresie nauk humanistycznych, profesor nadzwyczajny, kierownik Zakładu Pracy Socjalnej UMCS. W obszarze jej zainteresowań naukowych leżą kwestie profesjonalizacji w zawodach pomocowych, przejawy wykluczenia społecznego różnych grup społecznych i przeciwdziałanie temu zjawisku, współpraca partnerska na rzecz inkluzji społecznej, społeczno-zawodowe funkcjonowanie ludzi starszych, metodyczne aspekty pracy socjalnej, wolontariat, projekty społeczne Unii Europejskiej oraz ich ewaluacja. Autorka i współautorka ponad 15 monografii oraz kilkadziesiąt artykułów naukowych poświęconych problematyce pracy socjalnej, pomocy społecznej, m.in. *Społeczne kompetencje studentów do pracy w wolontariacie* (2008), *Przemiany społeczno-edukacyjne środowisk lokalnych Lubelszczyzny zaangażowanych w polsko-duńską współpracę partnerską* (2012), *Praca socjalna – zagadnienia teoretyczne i metodyczne* (2014), *Praca socjalna z rodziną problemową – perspektywa metodyczna* (2016), *Supporting the Development of Children and Young People at Risk of Social Exclusion. Developing International Cooperation in Local Communities* (2016).

Koncepcję badań oraz jej realizację oceniam jako bardzo oryginalną, trafną, interesującą, o dużych walorach poznawczych i naukowych. Należy wyraźnie podkreślić nie tylko walor naukowy publikacji, ale również praktyczny i edukacyjny. Zgromadzony materiał jest wartościowy zarówno dla teoretyków, jak i praktyków. Wśród osób zainteresowanych publikacją należy wymienić przede wszystkim: pracowników socjalnych, socjologów, pedagogów, psychologów oraz polityków społecznych. Rozprawa stanowi próbę syntetycznego ujęcia problematyki pracy socjalnej oraz postaw wobec pracy zawodowej pracowników sektora pomocy społecznej, wypełniając lukę w tym zakresie na rynku wydawniczym. Może także stać się inspiracją do poprawy funkcjonowania zawodowego tej grupy zawodowej, która – jak pisze Autorka – doświadcza wielu sytuacji trudnych i zagrożeń we własnym środowisku zawodowym.

Prof. dr hab. Stefan M. Kwiatkowski
Akademia Pedagogiki Specjalnej im. Marii Grzegorzewskiej w Warszawie



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Publikacja bezpłatna w ramach projektu „Od aspiranta pracy socjalnej do pracownika socjalnego”



9 788322 179032 8



Anna Kanios

POSTAWY WOBEC PRACY PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH
A ICH SYTUACJA ZAWODOWA

Anna Kanios

POSTAWY WOBEC PRACY PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH A ICH SYTUACJA ZAWODOWA

Studium
teoretyczno-
-diagnostyczne

Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej

**POSTAWY
WOBEC PRACY
PRACOWNIKÓW
SOCJALNYCH
A ICH SYTUACJA
ZAWODOWA**

POSTAWY
WOBEC PRACY
PRACOWNIKÓW
SOCJALNYCH
A ICH SYTUACJA
ZAWODOWA

Anna Kanios

Studium
teoretyczno-
-diagnostyczne

Wydawnictwo Uniwersytetu
Marii Curie-Skłodowskiej
Lublin 2017

Recenzent

Prof. dr hab. Stefan M. Kwiatkowski

Redakcja

Anna Adamczyk

Redakcja techniczna

Aneta Okuń

Skład i łamanie

Idealit | Grzegorz Zychowicz, Patrycja Czerniak

© Wydawnictwo UMCS, Lublin 2017

ISBN 978-83-227-9032-8

WYDAWNICTWO UNIwersytetu MARIi CURIE-SKOŁODOWSKIEJ

ul. Idziego Radziszewskiego 11, 20-031 Lublin

tel. 81 537 53 04

www.wydawnictwo.umcs.lublin.pl

e-mail: sekretariat@wydawnictwo.umcs.lublin.pl

DZIAŁ HANDLOWY

tel./fax 81 537 53 02

Księgarnia internetowa: www.wydawnictwo.umcs.eu

e-mail: wydawnictwo@umcs.eu

DRUKARNIA

„Elpil”, ul. Artyleryjska 11, 08-110 Siedlce

POSTAWY WOBEC PRACY PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH A ICH SYTUACJA ZAWODOWA



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



POSTAWY
WOBEC PRACY
PRACOWNIKÓW
SOCJALNYCH
A ICH SYTUACJA
ZAWODOWA

Anna Kanios

Studium
teoretyczno-
-diagnostyczne

Wydawnictwo Uniwersytetu
Marii Curie-Skłodowskiej
Lublin 2017

Recenzent

Prof. dr hab. Stefan M. Kwiatkowski

Redakcja

Anna Adamczyk

Redakcja techniczna

Aneta Okuń

Skład i łamanie

Idealit | Grzegorz Zychowicz, Patrycja Czerniak

Publikacja powstała w ramach projektu realizowanego przez Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej pt. „Od aspiranta pracy socjalnej do pracownika socjalnego” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Oś priorytetowa: II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.5 Skuteczna pomoc społeczna Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014–2020

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PUBLIKACJA BEZPŁATNA

© Wydawnictwo UMCS, Lublin 2017

ISBN 978-83-227-9032-8

WYDAWNICTWO UNIwersytetu Marii Curie-SKŁODOWSKIEJ

ul. Idziego Radziszewskiego 11, 20-031 Lublin

tel. 81 537 53 04

www.wydawnictwo.umcs.lublin.pl

e-mail: sekretariat@wydawnictwo.umcs.lublin.pl

DZIAŁ HANDLOWY

tel./fax 81 537 53 02

Księgarnia internetowa: www.wydawnictwo.umcs.eu

e-mail: wydawnictwo@umcs.eu

DRUKARNIA

„Elpil”, ul. Artyleryjska 11, 08-110 Siedlce

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
Praca socjalna w Polsce – odniesienia teoretyczne	11
1. Istota pracy socjalnej	11
2. Teorie i modele pracy socjalnej	24
3. Metody pracy socjalnej	35
4. Zagrożenia i trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych ...	45
Postawy wobec pracy – rozważania teoretyczne	53
1. Pojęcie postawy – ujęcia definicyjne	53
2. Struktura, wymiary i funkcje postaw	58
3. Mechanizmy kształtowania się i zmiany postaw	67
3.1. Teorie zmian postaw	67
3.2. Mechanizmy kształtowania postaw	71
4. Postawy wobec pracy pracowników socjalnych – podstawowe zagadnienia	74
Sytuacja zawodowa pracowników socjalnych	79
1. Praca i jej znaczenie w życiu człowieka	79
2. Specyfika zawodu i sytuacji zawodowej pracowników socjalnych ...	84
3. Społeczne warunki pracy pracowników służb społecznych	99
4. Prestiż i ranga zawodu pracownika socjalnego	106
5. Organizacyjne warunki pracy pracowników socjalnych	109
6. Problemy zawodowe pracowników socjalnych	110
7. Rozwój i doskonalenie zawodowe pracowników socjalnych	112
8. Materialne warunki pracy pracowników socjalnych	117
Metodologiczne podstawy badań własnych	119
1. Przedmiot i cel badań	120
2. Problemy badawcze i hipotezy robocze	121
3. Metoda, techniki i narzędzia badawcze	125
4. Teren i procedura badań	129

5. Zastosowane analizy statystyczne	131
6. Charakterystyka społeczno-demograficzna badanych pracowników socjalnych	132
Postawy wobec pracy badanych pracowników socjalnych – analiza empiryczna	139
1. Ogólna charakterystyka postaw	139
2. Typy postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych	149
Sytuacja zawodowa badanych pracowników socjalnych	159
1. Ocena charakteru (treści) pracy badanych pracowników socjalnych . . .	159
2. Społeczne warunki pracy badanych pracowników socjalnych	172
3. Organizacyjne warunki pracy badanych pracowników socjalnych	191
4. Problemy zawodowe badanych pracowników pomocowych	194
5. Możliwości rozwoju zawodowego badanych pracowników socjalnych . . .	200
6. Materialne warunki pracy badanych pracowników socjalnych	206
Zależności między typami postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych a ich sytuacją zawodową	209
1. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich charakter (treść) pracy	209
2. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich społeczne warunki pracy	211
3. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich organizacyjne warunki pracy	220
4. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a doświadczanie przez nich problemów zawodowych	222
5. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich możliwości rozwoju zawodowego	225
6. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich materialne warunki pracy	231
Zakończenie i wnioski	235
Spis tabel	247
Spis rysunków	251
Bibliografia	253
Aneks	275
Kwestionariusz ankiety do badania sytuacji zawodowej pracowników socjalnych	275
Kwestionariusz do badania problemów zawodowych	296
Kwestionariusz wywiadu z pracownikiem socjalnym	298

WSTĘP

Obecnie praca socjalna w Polsce znajduje się na etapie zmiany. Trudno dziś przyjąć jednoznaczne rozumienie pracy socjalnej jako racjonalnej interwencji czy zarządzania zasobami lub kapitałem społecznym. Podział na działania socjalne ukierunkowane na pracę indywidualną, z dzieckiem czy rodziną, a także z grupami społecznie wykluczonymi, nie wytrzymuje konfrontacji z rosnącą rolą rynku pracy, realiami lokalnych budżetów oraz ze strategiami rozwiązywania problemów społecznych. Praca socjalna coraz bardziej wkracza na obszary polityki społecznej, ekonomii społecznej, profilaktyki i zarządzania (Smolińska-Theiss, 2013, s. 14).

Potencjalne kierunki, w których ma ewoluować system pomocy społecznej, zostały zapisane w projekcie ustawy o zmianie ustawy o pomocy społecznej z 2014 r. Mimo że wciąż są niespełnioną obietnicą systemowych reform, wskazują one na przeformułowanie celów pomocy społecznej dla nadania priorytetu działaniom profilaktycznym i aktywizującym oraz usługom socjalnym (MPiPS, 2014b).

W ostatnich kilkunastu latach w Polsce można zaobserwować daleko idącą profesjonalizację zawodu pracownika socjalnego (por. Barbier, 2006; Radziewicz-Winnicki, 2008; Kantowicz, 2012; Kromolicka, 2013).

Status pracownika socjalnego determinowany był w przeszłości, podobnie jak jest obecnie, przez pozycję pomocy społecznej w systemie polityki społecznej oraz jej rolę i miejsce w społeczeństwie. Wymagania zawodowe stawiane pracownikom socjalnym nieustannie się zmieniają. Wzrastają zarówno kryteria w zakresie kształcenia i kwalifikacji kandydatów do pracy socjalnej, jak i obowiązki zawodowe czy oczekiwania ludzi korzystających z pomocy społecznej.

Pracownicy socjalni odgrywają istotną rolę w systemie pomocy społecznej, ponieważ są wykonawcami i realizatorami zadań wzmacniających

oraz usamodzielniających klientów. Do ich obowiązków należy analiza potrzeb i udzielanie wsparcia członkom społeczności, którzy znaleźli się w trudnej do przezwyciężenia własnymi środkami sytuacji.

C.G. Rogers podkreśla, że najważniejszym czynnikiem w procesie pomocy jest autentyczna, akceptująca i empatyczna postawa osoby jej udzielającej, co stanowi podstawę do stworzenia odpowiednich warunków przebiegu relacji pomocowej, które ułatwiają ujawnienie się tendencji do samorozwoju tkwiących potencjalnie w każdej jednostce (Rogers, 1991, s. 8).

Pracownik socjalny i klient stanowią filary relacji interpersonalnych. Od ich postaw zależy jakość tych relacji, a następnie skuteczność pomocy. Wiele zależy od samego pracownika, w jakim kierunku będzie „prowadził” podopiecznego: czy doprowadzi do jego usamodzielnienia (pomoc do samopomocy) czy uzależnienia od siebie i instytucji pomocowych? (...) Wpływ pracownika socjalnego na jakość i efekty pomocy jest ogromny. On nie tylko pomaga, ale też ponosi odpowiedzialność za jakość świadczonych usług. Oczywiście nie można pominąć samego klienta i jego prawa do samostanowienia. Jednak bez odpowiedniej zachęty ze strony pracownika, jego starań, zapału, inspiracji, ukazanych możliwości rozwiązań i perspektyw zmian, sam podopieczny niewiele może zmienić w swoim życiu (Zbyrad, 2010, s. 50).

Wiedza o postawach służy do wyjaśniania i przewidywania działań człowieka, rozumienia jego systemu przekonań o sposobach skutecznego działania i osiągnięcia celu (Dobrowolska, 1980). W dyskursie nad profesjonalizacją w zawodzie pracownika socjalnego, mimo że powstało wiele tekstów, nie prowadzono dotychczas pogłębionych analiz nad postawami wobec pracy pracowników socjalnych w kontekście ich dynamicznie zmieniającej się i skomplikowanej sytuacji zawodowej.

Kierując się powyższymi przesłankami, celem niniejszej rozprawy uczyniono rozpoznanie zależności pomiędzy postawami wobec pracy pracowników socjalnych a ich sytuacją zawodową obejmującą: treść pracy, społeczne warunki pracy, organizację pracy, problemy zawodowe, możliwości rozwoju zawodowego oraz materialne warunki pracy.

Monografia składa się z siedmiu rozdziałów, z których trzy mają charakter teoretyczny, natomiast pozostałe są opisem i prezentacją przeprowadzonych badań.

W rozdziale pierwszym zostały omówione ujęcia definicyjne pracy socjalnej, jej cechy oraz zasady, które powinny charakteryzować działania w pracy socjalnej. Zaprezentowano wybrane teorie i modele pracy socjalnej oraz najważniejsze metody. Poza tym znajduje się tu opis zagrożeń i trudności związanych z realizacją profesjonalnej pracy socjalnej przez jej wykonawców, czyli pracowników socjalnych.

Rozdział drugi poświęcono analizie teoretycznej zagadnień związanych z postawami wobec pracy. Zawiera on definicyjne aspekty pojęcia postawy oraz opis struktury, wymiarów i funkcji postaw. Ponadto analizie poddano mechanizmy kształtowania się i zmiany postaw społecznych, a także omówiono podstawowe zagadnienia z zakresu postaw wobec pracy pracowników socjalnych.

W trzecim rozdziale kontynuowane są rozważania teoretyczne dotyczące sytuacji zawodowej pracowników socjalnych. Przeprowadzono charakterystykę pracy i jej znaczenia w życiu człowieka oraz przedstawiono specyfikę zawodu i sytuacji zawodowej pracowników socjalnych. W tej części monografii została przyjęta operacyjna definicja sytuacji zawodowej według koncepcji T. Tomaszewskiego (1984), która nazywana jest również koncepcją sytuacji i czynności. W ten sposób wybrano sześć głównych wymiarów sytuacji zawodowej, dzieląc je na podwymiary. Są to: charakter pracy, społeczne warunki pracy, organizacja pracy, problemy zawodowe, możliwości rozwoju zawodowego oraz materialne warunki pracy.

Rozdział czwarty stanowi prezentację warsztatu metodologicznego, na którym oparto badania. Zawarto w nim opis przedmiotu i celu badań, a także problemów badawczych i hipotez roboczych. Zaprezentowany został opis zastosowanych metod, technik i narzędzi badawczych oraz procedury badawczej. W dalszej części rozdziału scharakteryzowano teren i organizację badań oraz dokonano opisu osób biorących udział w badaniu.

W rozdziale piątym wskazano wyniki badań własnych i scharakteryzowano postawy wobec pracy badanych pracowników socjalnych.

Kolejny rozdział empiryczny zawiera opis wyników badań dotyczących sytuacji zawodowej badanych pracowników socjalnych. Dokonano w nim oceny charakteru (treści) pracy pracownika socjalnego, zaprezentowano opis społecznych warunków pracy badanych pracowników pod kątem relacji społecznych pracowników socjalnych z ich przełożonymi, stosunków badanych osób z innymi współpracownikami, relacji pracowników socjalnych z klientami oraz oceny prestiżu zawodu. Analizie

zostały poddane warunki organizacyjne w miejscu pracy pracowników pomocowych oraz charakterystyka problemów zawodowych. Jak wskazano, ważnym elementem sytuacji zawodowej są możliwości rozwoju zawodowego pracowników i materialne warunki pracy.

Ostatni rozdział to opis zależności między typami postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych a ich sytuacją zawodową oraz weryfikacji hipotez roboczych. Przedstawiono w nim analizę korelacji typów postaw wobec pracy pracowników socjalnych z poszczególnymi elementami opisującymi ich sytuację zawodową.

Podsumowanie rozprawy stanowi próbę interpretacji przedstawionych analiz ze wskazaniem stanowiska wobec postawionych w pracy problemów badawczych i hipotez. Sformułowano tu także rekomendacje praktyczne.

Problematyka podjęta w niniejszej monografii pozwala zmierzyć się ze zrozumieniem istoty funkcjonowania zawodowego pracowników socjalnych, a zarazem pomaga dostrzec wartość strategii wyjaśniania, pogłębiania i doboru najefektywniejszych sposobów wspierania tej grupy zawodowej.

* * *

Publikacja adresowana jest do badaczy, nauczycieli akademickich prowadzących zajęcia na kierunkach humanistycznych i społecznych, a także studentów, polityków społecznych i praktyków, w tym w szczególności pracowników sektora pomocy społecznej. Przybliżenie omawianych zagadnień pozwoli lepiej zrozumieć kwestie związane z postawami wobec pracy oraz sytuacją zawodową osób pomagających i ich klientów.

PRACA SOCJALNA W POLSCE – ODNIESIENIA TEORETYCZNE

1. Istota pracy socjalnej

Termin „praca socjalna” został wprowadzony w Stanach Zjednoczonych przez S. Patena w 1900 r. na oznaczenie zawodowej działalności, która w końcu XIX w. zaczęła zastępować działalność charytatywną i filantropijną w Stanach Zjednoczonych i Europie Zachodniej. W rezultacie postępujących zmian w kształceniu do pracy socjalnej oraz towarzyszących mu procesach samoorganizowania środowiska zawodowego pracowników socjalnych pojęcie pracy socjalnej zaczęto utożsamiać z zawodem lub działalnością zawodową (Trawkowska, 2006).

Istotą pracy socjalnej jest poprawa społecznego funkcjonowania jednostek traktowanych zarówno jako autonomiczne podmioty, członkowie grup społecznych, rodziny społeczności (w tym społeczności lokalnej), jak i społeczeństwa jako całości (za: Butrym, 1998).

Zgodnie z definicją międzynarodowej organizacji International Federation of Social Workers z 2000 r. praca socjalna jako zawód propaguje umiejętność rozwiązywania problemów w ramach relacji międzyludzkich, zmianę społeczną, zdolności ludzi do wpływania na własne życie i wyzwolenie oraz poprawę życia społecznego (Kaźmierczak, 2012, s. 163).

Wśród wielu definicji pracy socjalnej najszerszą wydaje się zaproponowana przez M. Payne'a (1997, s. 8–9), według którego:

(...) praca socjalna jest specjalnym rodzajem aktywności, w ramach której ludzie wchodzą ze sobą w interakcje w rolach pracownika socjalnego i klienta. Praca socjalna jest społecznie tworzoną rzeczywistością, częścią szerszego układu społeczno-kulturowego, który określa zawód

pracownika socjalnego, rolę klienta oraz funkcjonowanie instytucji pomocy społecznej.

Jak twierdzi E. Marynowicz-Hetka (2016, s. 20–21), możemy mówić o pracy socjalnej jako o dyscyplinie naukowej oraz polu praktyki. W pierwszym ujęciu należałoby poszukiwać osobnej dla niej aparatury językowej, metod badań, specyficznego punktu widzenia. Drugie ujęcie to myślenie o pracy socjalnej jako o polu praktyki – wówczas podejmuje się analizy, które mają ukierunkowywać działania w pracy socjalnej, zaś o pracowniku socjalnym myśli się w kontekście jego profesjonalności, metod pracy, sposobów działania. Obie perspektywy powinny się przenikać, dlatego w pracy socjalnej przyjęta jest perspektywa ich łączenia, poszukiwania elementów wspólnych i w ten sposób tworzenia warunków do porozumienia.

Fundamentalne dla pracy socjalnej są zasady sprawiedliwości społecznej i prawa człowieka. Misją pracy socjalnej jest zmiana społeczna, która w rezultacie świadomie podejmowanych i planowo prowadzonych działań ma być wywołana na poziomie jednostki, rodziny, grupy społecznej i społeczności, a pośrednio także na poziomie całego społeczeństwa. Pracę socjalną można zatem traktować jako jeden z instrumentów zmiany społecznej, pracowników socjalnych zaś jako agentów zmiany (Kaźmierczak, 2012, s. 163).

Praca socjalna jest obecnie na etapie poszukiwania własnej tożsamości. Jednakże istnieją przeszkody, które utrudniają jej drogę do zdobycia miana dyscypliny naukowej. Jak twierdzi A. Kotlarska-Michalska (2016, s. 40–43), przeszkody głównie tkwią w: rozproszonym przedmiocie badań; systemie kształcenia; silnym przywiązaniu teoretyków pracy socjalnej do dyscypliny, którą reprezentują; słabym zaangażowaniu środowiska w dążenia do unaukowania pracy socjalnej. W procesie dyscyplinaryzacji nauk pominięto pracę socjalną. W rejestrze dziedzin wpisanych w obszar nauk społecznych obecnie figuruje dziewięć dyscyplin naukowych. Są to: nauka o bezpieczeństwie, nauka o obronności, nauka o mediach, nauka o polityce, nauka o polityce publicznej, nauka o poznaniu i komunikacji społecznej, pedagogika, psychologia, socjologia. Jakie są zatem przyczyny, które opóźniają proces dyscyplinaryzacji pracy socjalnej?

Słabością pracy socjalnej jest zbyt silne poszukiwanie uzasadnienia dla działań praktycznych, które sprawdziły się jako forma rozwiązania konkretnego problemu społecznego, ale też dominacja podręczników, które

pokazują teorię i praktykę pracy socjalnej w sposób bardzo elementarny, niekiedy wręcz instruktażowy. Prace teoretyczne poświęcone problematyce pracy socjalnej nie znajdują należytego zainteresowania pracowników socjalnych, a w ich praktyce zawodowej ważniejsza jest wiedza konkretna, pokazująca jak rozwiązać określony problem czy pokonać trudność niż np. specyfika pracy socjalnej z osobami doświadczającymi konkretnych problemów. Słabością pracy socjalnej jest poza tym przywiązanie niektórych teoretyków do dyscypliny, z której wyrosli i która stała się podstawową w ich dorobku naukowym. To silne trzymanie się własnej dyscypliny jest zarazem widoczne w rozwoju polskiej pracy socjalnej i badaniach prowadzonych nad pracą socjalną czy w pracy socjalnej i dla pracy socjalnej. Przeszkodą w procesie budowania tożsamości pracy socjalnej jest dość niska motywacja pracowników socjalnych do tworzenia programów autorskich, które miałyby służyć efektywnemu rozwiązywaniu niektórych problemów, jak również słaby rozwój naukowy problematyki pracy socjalnej w kontekście organizowanych konferencji. Innym problemem jest niejako uciekanie niektórych badaczy od przynależności do pracy socjalnej z obawy o brak akceptacji ze strony środowiska, z którego się wywodzą. Słabością jest zbyt powolny rozwój metodologii, traktowany jako refleksja nad teoretycznymi modelami i przekładalnością ich na metody badań, techniki i narzędzia badawcze.

Zdaniem B. Kromolickiej (2013, s. 75–89) o umiejscowieniu pracy socjalnej w polskiej tradycji pedagogiki społecznej świadczy to, że jest ona rozumiana jako profesjonalne działanie społeczne nacechowane wartościami humanistycznymi i pedagogicznymi. Można mówić o czterech cechach pedagogiki społecznej (za: Marynowicz-Hetka, 2006, s. 34–35). Są to:

- integratywność (całościowość), która wyraża się w tym, że pedagogika społeczna spożytkowuje wyniki innych nauk, urzeczywistnia syntezę o człowieku, interesuje się człowiekiem oraz wpływami warunków bytów i kultury na człowieka w różnych fazach jego życia,
- dynamika – przejawia się w twórczym (tzn. aktywnym i poszukującym) stosunku do rzeczywistości. Pedagogikę społeczną interesuje nie tylko statyczny opis aktywności wychowawczej, ale i wpływ środowiska czy warunków dla jakości życia człowieka,
- kompensacja, czyli wyrównywanie braków środowiskowych wynikłych z powodu trudnych warunków środowiskowych czy braków indywidualnych,
- profilaktyka, rozumiana jako pomoc w rozwoju.

Podmiotem pedagogiki społecznej jest człowiek, który może być – zdaniem E. Marynowicz-Hetki – postrzegany co najmniej w czterech wymiarach:

- jest podmiotem, z którym podejmuje się działanie, dla którego i przez którego się działa,
- jest podmiotem aktywnym, przygotowanym do działania społecznego,
- jest podmiotem refleksyjnym, namyślającym się nad obszarem praktyki i interpretującym swój stosunek do rzeczywistości, otwartym na analizę i zmiany,
- jest podmiotem poznającym przez badanie i działania oraz kształcenie. Zdaniem A. Olubińskiego (2004, s. 149–153) można mówić o pewnych specyficznych zasadach, które powinny charakteryzować działania w pracy socjalnej:

1. Szacunek dla wartości każdej osoby oraz tworzenie warunków i możliwości dla rozwoju tkwiącego w niej potencjału. Odnosząc tę zasadę do działania w środowisku, należy założyć, że każda osoba jako mieszkaniec tego środowiska zasługuje na szacunek ze względu na niezbywalne prawa osoby ludzkiej, niezależnie od sytuacji życiowej, majątku, poglądów politycznych czy postaw światopoglądowych. Rolą osoby chcącej dokonywać zmian w owym środowisku jest takie przekształcanie środowiska, aby dana osoba (osoby) maksymalnie mogła rozwinąć swój psychofizyczny potencjał i zdolności, aby była zdolna do samorozwoju i samorealizacji.
2. Uznanie, że człowiek jest autonomicznym i kompetentnym podmiotem zmian, co należy rozumieć jako przekonanie o możliwościach drugiego człowieka, który mimo trudności towarzyszących mu i barier ograniczających jego aktywność, jest w stanie, przy wsparciu innych osób, odzyskać równowagę i dążyć do rozwoju. Trzeba tylko odpowiednio go przygotować do pozytywnego korzystania ze stworzonych mu możliwości.
3. Wiara w postęp moralny jako rezultat społeczno-gospodarczych przeobrażeń oraz rozwoju humanistycznej demokracji. Istotą tej zasady jest przekonanie, iż w miarę rozwoju społeczeństwa oraz wzrostu świadomości obywateli będą oni w większym stopniu realizować w swoich działaniach określone wartości etyczne. Jedną z podstawowych zasad budowy społeczeństwa czy rozwijania aktywności środowisk lokalnych jest zatem wspieranie inicjatyw oddolnych. Realizacja wartości moralnych przy budowie społeczeństwa demokratycznego powinna łączyć pracę socjalną z dzia-

łalnością edukacyjną. Jej istota to podnoszenie świadomości ludzi potrzebujących i oczekujących pomocy, kształtowanie odpowiednich postaw wrażliwości na krzywdę społeczną oraz niesprawiedliwość, przygotowywanie ludzi do radzenia sobie z ograniczeniami, a także uświadamianie im, że mogą wpływać na kształt polityki zarówno na szczeblu centralnym, jak i lokalnym.

4. Uznanie, że możliwa jest pozytywna zmiana środowiska przez rozpoznanie oraz uruchomienie tkwiących w nim sił. Wyraża się ono w przekonaniu, iż identyfikacja sił społecznych w środowisku i podjęcie odpowiednich w nim działań może przyczynić się do pozytywnych zmian w tym środowisku.
5. Orientowanie sił na dokonywanie przeobrażeń oraz wpływanie na bieg zdarzeń. Jest to zasada mówiąca o konieczności ukierunkowywania rozwoju sił ludzkich, aby człowiek był świadomy własnej podmiotowości, tożsamości i sprawstwa. Ludzie charakteryzujący się owymi cechami mogą być sprawcami zmian w danym środowisku. Zazwyczaj tak też siebie oceniają i dzięki temu zdobywają doświadczenia w działaniu na rzecz środowiska. Ponadto mogą również pozytywnie oddziaływać na inne osoby, które mają zaniżoną samoocenę lub nie wierzą w możliwość włączenia się w działania, często będąc tylko obserwatorami zmian (np. przez włączanie ich do wspólnych inicjatyw, tworzenie lokalnych wspólnot).
6. Współuczestnictwo, partnerstwo oraz pełne zaangażowanie w definiowanie i rozwiązywanie problemów. Zasada ta mówi o traktowaniu drugiego człowieka jak potencjalnego partnera. Relacje między osobami powinny być oparte na świadomości intencji i traktowaniu drugiej osoby jako potencjalnie samodzielnej, kreatywnej.

W opinii A. Kotlarskiej-Michalskiej (2013, s. 53–72) socjologiczne aspekty pracy socjalnej koncentrują się na możliwości specyficznego widzenia i konstruowaniu tożsamości pracy socjalnej przez pryzmat pojęć zarezerwowanych dla socjologii oraz możliwości wykorzystywania wiedzy socjologicznej o środowiskach i zbiorowościach społecznych w celu wzmocnienia teoretycznych podstaw pracy socjalnej. W socjologicznym spojrzeniu na pracę socjalną można dostrzegać zarówno jej teoretyczną, jak i praktyczną warstwę. Można wyprowadzić korzyści dla pracy socjalnej wynikające właśnie z czerpania wiedzy socjologicznej. Pierwszą korzyścią jest opisywanie problemów społecznych. W ujęciu socjologicznym dominuje Mertonowska definicja problemu społecznego, który jest odnoszony do standardów społecznych, systemu

społecznego oraz systemu kontroli społecznej. W socjologicznym ujęciu problemu dominuje zazwyczaj skłonność widzenia go jako doświadczenie rozbieżności pomiędzy warunkami życia a standardami. Druga korzyść płynąca z socjologii dla pracy socjalnej to zastosowanie wiedzy socjologicznej o środowisku i jego złożoności oraz cech specyficznych w konstruowaniu modeli pracy socjalnej opartych na znajomości środowiska, w którym jest ona prowadzona. Trzecia z kolei to możliwość konstruowania metodologicznych podstaw badań porównawczych, aplikacyjnych i poznawczych. W najbardziej popularnej typologii badań w pracy socjalnej są one prowadzone zazwyczaj w następujących trzech głównych ujęciach: badania w pracy socjalnej, badania nad pracą socjalną i badania dla pracy socjalnej. Czwarta korzyść to możliwość wykorzystania specyficznych metod socjologicznych do prowadzenia badań diagnostycznych, które są bardzo ważne dla pracy socjalnej, skoncentrowane nad przyczynami, przebiegiem i skutkami problemów społecznych. Może być ona wykorzystywana przy użyciu technik badawczych, głównie wywiadów kwestionariuszowych, wywiadów swobodnych, wywiadów fokusowych, jak również obserwacji w prowadzeniu badań diagnozujących problemy społeczne. Piąta korzyść to możliwość wzmocnienia modeli pracy socjalnej przez wiedzę socjologiczną dzięki zastosowaniu znanych zabiegów socjotechnicznych w projektowaniu nowych technik pracy socjalnej z wykorzystaniem wiedzy o grupie społecznej czy instytucji. Można budować modele pracy socjalnej w rodzinie, z rodziną i dla rodziny, wykorzystując wiedzę o przyczynach dysfunkcyjności rodziny oraz bogatą wiedzę o rodzinie jako o systemie społecznym. Szósta korzyść to socjologiczne spojrzenie na rolę pracownika socjalnego. Tutaj szczególnie ważne mogą być badania ukazujące wielowymiarowy obraz roli zawodowej pracownika socjalnego w wymiarze jego konkretnych działań, zaangażowania emocjonalnego, odpowiedniej postawy moralnej i odpowiedzialności. Siódma korzyść według autorki to możliwość implementowania wiedzy socjologicznej do pracy socjalnej z zakresu konstruowania projektów socjalnych, profilaktycznych, edukacyjnych, prozdrowotnych i resocjalizacyjnych. To też możliwość konstruowania strategii rozwiązywania problemów społecznych, uwzględniających szeroką gamę spraw społecznych, w długiej perspektywie czasowej. Ósma to opcja wykorzystania socjologicznego podejścia w rozwoju pracy socjalnej, prowadzenie badań do pracy socjalnej i wymiarowość badań, które charakteryzują się różnymi celami w wymiarze poznawczym,

wyjaśniającym oraz metodologicznym. Dziewiąta korzyść to szansa korzystania z powiązań między światem polityki, instytucjami a pracą socjalną jako zawodem, profesją czy służbą. To okazja do konstruowania wyznaczników profesji i korzystania z wiedzy o strukturach społecznych i odpowiedzialności państwa za stan zaspokojenia potrzeb społecznych i porządek oraz bezpieczeństwo obywateli. Ostatnia, dziesiąta korzyść to możliwość modelowania programów kształcenia przez sięganie do wiedzy socjologicznej i wykorzystywanie ich w programach pracy socjalnej. Poza tym istotne znaczenie ma nadanie im szczególnego znaczenia w profesjonalnym przygotowaniu do roli pracownika socjalnego

W ocenie K. Fryszackiego (2015, s. 31–32) współczesną pracą socjalną charakteryzuje dekompozycja i restrukturyzacja. Autor twierdzi, że „praca społeczna zmienia się i zarazem trwa w swej dyscyplinarnej odrębności oraz autonomicznych właściwościach”. Badacz stoi na stanowisku, że perspektywa dekompozycji oraz restrukturyzacji wymaga uwzględnienia dwóch pozornie przeciwstawnych, lecz współwystępujących procesów.

Zdaniem K. Fryszackiego praca socjalna ulega wzmocnieniu i jest sposobem społecznego badania oraz interwencji, które są ważniejsze we współczesnym świecie niż jeszcze stosunkowo niedawno. Wobec tego można przyjąć, że odniosła ona znaczący sukces. Jednocześnie praca socjalna doświadcza nieoczekiwanych trudności dotyczących jej wewnętrznej integracji i tożsamości oraz zewnętrznego miejsca. Proces dynamicznie zachodzących zmian prowadzi do zróżnicowania właściwości pracy socjalnej. Z jednej strony charakteryzuje się ona ogólnym kształtem, pewną swoistą całością wyodrębniającą się w obszarze teorii i praktyki społecznej, natomiast z drugiej synteza różnych elementów składowych odznacza się własnymi cechami, co wymaga bardziej analitycznego podejścia. Właściwością, która zdecydowanie wzmocniła wymowę pracy socjalnej jako dyscypliny akademickiej, jest spotęgowanie strony badawczej i postępów w zakresie metodologii badań oraz profesjonalizacja pracy socjalnej rozumiana jako potwierdzenie jej zasadniczej misji – skuteczności wobec zewnętrznego otoczenia, czego przejawem jest ewaluacja (Fryszacki, 2015, s. 31–33).

Praca socjalna w dyskursie naukowym często przedstawiana jest jako dyscyplina mająca dylematy rozwoju umiejscowione pomiędzy „pomocą a kontrolą czy teorią a praktyką czy dyscypliną naukową i profesjonalną praktyką”. Dylemat ten oznacza następujące możliwości:

albo dokonanie jednoznacznego wyboru, albo pewnego rodzaju rozdarcie, albo szukanie *modus vivendi*, co wydaje się podejściem postmodernistycznym. Są to zarazem możliwości kreowania własnego rozwoju tak na zewnątrz wobec klientów, polityki czy społeczeństwa, jak i wewnątrz – jako elementu profesjonalnej tożsamości (Sałustowicz, 2015, s. 79).

Praca socjalna jest rozwiniętą działalnością zawodową o wysokim stopniu profesjonalizacji (Radzewicz-Winnicki, 2008, s. 117).

Zaktualizowaną i obecnie obowiązującą wersję pojęcia pracy socjalnej przyjęto w 2014 r. na Zgromadzeniu Ogólnym Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych i Międzynarodowego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej (*Global Definition of Social Work*, 2014). Według niej praca socjalna jest działalnością opartą na praktyce, a jednocześnie dyscypliną akademicką, która promuje zmianę społeczną i rozwój, społeczną spójność oraz *empowerment* i wyzwolenie ludzi. Głównymi zasadami pracy socjalnej są prawa człowieka, wspólnotowe poczucie odpowiedzialności i poszanowanie dla różnic. Praca socjalna oparta na własnych teoriach, naukach społecznych i humanistycznych oraz na wiedzy płynącej z doświadczenia angażuje ludzi i struktury społeczne do występowania przeciwko życiowym trudnościom i na rzecz poprawy ludzkiego bytu (za: Niedbalski, 2016, s. 13).

W wymiarze międzynarodowym cele pracy socjalnej, w oparciu o standardy pracy socjalnej opracowane przez Międzynarodową Federację Pracowników Socjalnych, przedstawiają się następująco:

- ułatwienie włączania zmarginalizowanych, społecznie wykluczonych, wydziedziczonych, słabych i zagrożonych grup ludzi,
- przeciwdziałanie barierom, nierównościami i niesprawiedliwościom istniejącym w społeczeństwie,
- praca z jednostkami, rodzinami, grupami i społecznościami oraz ich mobilizowanie na rzecz wzbogacania ich dobrostanu i zdolności do rozwiązywania problemów,
- pomoc ludziom w uzyskiwaniu usług i zasobów w ich społecznościami,
- kształtowanie i wdrażanie polityki i programów, które wzbogacają dobrostan ludzi, promują rozwój i prawa człowieka, kolektywną harmonię społeczną i stabilność w zakresie, w którym nie narusza się praw człowieka
- zachęcanie ludzi do angażowania się w występowanie na rzecz lokalnych, krajowych, regionalnych czy międzynarodowych problemów (...),

- praca na rzecz ochrony ludzi, którzy nie są w stanie radzić sobie sami, np. dzieci wymagające opieki i osoby doświadczające choroby psychicznej czy niedorozwoju umysłowego, w ramach przyjętego i etycznego słusznego prawodawstwa (...),
- planowanie, organizowanie, administrowanie i kierowanie programami i organizacjami oddanymi każdemu z celów powyżej (Krasiejko, 2012, s. 31).

Do realizacji wymienionych celów A. Olubiński zalicza podejmowanie następujących zadań:

- dokonywanie analizy i oceny zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenie pomocy służb społecznych oraz kwalifikowanie do uzyskania tych świadczeń,
- udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy byłyby zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej,
- prowadzenie poradnictwa dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej, dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów, i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe oraz organizacje społeczne,
- wspieranie w uzyskiwaniu pomocy ze strony organów państwa, instytucji czy organizacji,
- pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych w zaspokojeniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych,
- inicjowanie nowych form udzielania pomocy osobom będącym w trudnej sytuacji życiowej oraz inspirowanie powołania instytucji, które mogłyby świadczyć usługi niezbędne dla poprawy tej sytuacji,
- współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowywaniu, wdrażaniu i rozwijaniu programów społecznych ukierunkowanych na podniesienie jakości życia,
- ujawnianie, analizowanie i interpretowanie potrzeb społecznych mających wpływ na kształtowanie właściwych stosunków międzyludzkich, podniesienie jakości życia oraz przezwyciężenie i pozytywne rozwiązywanie problemów społecznych,
- inicjowanie i uczestniczenie w badaniach problemów społecznych (diagnoza potrzeb), monitorowanie oraz ewaluacja programów i działań (Olubiński, 2004, s. 31).

Z kierunkowych celów pracy socjalnej (takich jak odnowienie zdolności, zapewnienie środków, prewencja oraz wpływ na politykę) wpływają podstawowe jej funkcje:

- funkcja kuracyjna pracy socjalnej polega na wyeliminowaniu czynników, które spowodowały stan niewydolności i dysfunkcjonalności,
- funkcja rehabilitacyjna pracy socjalnej to reorganizacja oraz odbudowa zaburzonego zachowania czy zaburzonych interakcji,
- funkcja rozwojowa wiąże się z lepszym spożytkowaniem istniejących zasobów lub zwiększeniem możliwości rozwojowych podopiecznego,
- funkcja edukacyjna ma na celu zapoznanie opinii publicznej z warunkami zapotrzebowania na nowe lub inne zasoby i środki, dzięki którym pełniej można realizować określone cele socjalne,
- funkcja wczesnego wykrywania, hamowania czy eliminowania warunków i sytuacji mogących zagrażać normalnemu funkcjonowaniu obejmuje niedopuszczanie do problemów w integracji pomiędzy jednostkami a grupami, jak również prewencję w zagrożeniach patologii społecznych (Olubiński, 2004, s. 33–34).

Wady obecnego systemu usług to: niewystarczający zakres usług w stosunku do zapotrzebowania na nie, niska jakość usług, brak możliwości wyboru usługodawcy przez klienta, brak nadzoru ze strony podmiotu realizującego usługi albo zbyt rzadka kontrola i brak minimalnych standardów usług. O wyborze podmiotu wykonującego usługi decyduje cena usługi, a nie jakość.

Celem projektowanych zmian w pomocy społecznej jest podniesienie efektywności systemu pomocy społecznej przez zwiększenie podmiotowości odbiorcy pomocy, który będzie miał większy niż dotychczas wpływ na pokonywanie swojej trudnej sytuacji życiowej nie tylko za sprawą pracy z pracownikiem socjalnym, ale też przez świadomy wybór oferowanych usług socjalnych.

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej opracowało cztery założenia dotyczące wprowadzenia nowych zmian w pomocy społecznej. Są one następujące:

1. Wzmocnienie bezpieczeństwa socjalnego obywateli i ich rodzin przy jednoczesnym wzroście ich aktywności w rozwiązywaniu własnych problemów i trudności życiowych we współdziałaniu z instytucjami pomocy społecznej. Założenie to ma być zrealizowane przez: nadanie priorytetu działaniom profilaktycznym i aktywizującym oraz usługom socjalnym, wprowadzenie nowego pojęcia minimalnego dochodu socjalnego i metody jego weryfikacji oraz modyfi-

kacji katalogu świadczeń pieniężnych i niepieniężnych pomocy społecznej.

2. Podniesienie efektywności systemu organizacyjnego pomocy społecznej przez wprowadzenie nowej struktury organizacyjnej systemu pomocy społecznej na szczeblu gmin i powiatów. Założenie to ma być zrealizowane przez: wprowadzenie do systemu pomocy społecznej niepublicznych podmiotów wykonujących na zlecenie usługi socjalne na obszarze gminy oraz wprowadzenie do systemu pomocy społecznej standardów usług socjalnych.
3. Wzmocnienie na poziomie gminy i powiatu skuteczności podstawowych narzędzi i instrumentów pracy socjalnej dla wyprowadzenia osób i rodzin z obszarów zagrożenia wykluczeniem społecznym. Ma ono być osiągnięte przez wprowadzenie nowych specjalności zawodowych pracowników socjalnych, a także nowych form kontraktu socjalnego, ukierunkowanych na rodzinę i lokalną grupę społeczną.
4. Zmiany w obszarze instytucjonalnych form pomocy oraz wzmocnienie odpowiedzialności rodziny za swoich członków korzystających z tej formy wsparcia. Założenie to zostanie spełnione przez wprowadzenie rozwiązań służących poprawie funkcjonowania domów pomocy społecznej (MPiPS, 2014a, s. 7–8).

Proponuje się ponadto wprowadzenie następujących rodzajów podstawowych usług socjalnych:

- usługi profilaktyczne, adresowane do osób zagrożonych ubóstwem i wykluczeniem społecznym, koncentrujące się na pracy socjalnej i edukacji, poradnictwie, terapii, samopomocy,
- usługi aktywizujące, adresowane do osób w wieku aktywności zawodowej, pozostających bez zatrudnienia, jak również osób niepełnosprawnych, u których dysfunkcje w sferze społecznej można kompensować usługami specjalistycznymi,
- usługi interwencyjne, mające na celu zabezpieczenie podstawowych potrzeb osób niepełnosprawnych, starszych i chorych w ramach usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania oraz ośrodkach wsparcia, mieszkaniach chronionych i domach pomocy społecznej.

W ramach usług profilaktycznych proponuje się wprowadzenie asystenta socjalnego. Jego zadaniem ma być wspieranie klientów w przezwyciężaniu pierwszych objawów kryzysu oraz kierowanie osoby/rodziny do różnych typów usług profilaktycznych świadczonych przez specjalistyczne jednostki. Wśród usług profilaktycznych można wyróżnić działania

edukacyjne, do których zalicza się: nabywanie umiejętności zarządzania własnym budżetem, zagospodarowanie czasu wolnego, planowanie zajęć w rodzinie, poradnictwo (w tym poradnictwo rodzinne, prawne, socjalne, finansowe), animowanie, motywowanie do współdziałania w środowisku lokalnym czy tworzenie sąsiedzkich grup samopomocy.

Drugim rodzajem usług są usługi aktywizujące. Ich celem jest uzyskanie przez osoby i rodziny niezależnienia się od systemu świadczeń pomocy społecznej. Mają one być przedmiotem wybranych rodzajów kontraktów socjalnych zawieranych z osobami i rodzinami przez pracowników socjalnych. Ich realizacja powinna przebiegać w wymiarze społecznym i zawodowym przy współpracy instytucji i organizacji pozarządowych.

Kolejnym rodzajem usług są usługi interwencyjne, przewidziane do realizacji jako:

- usługi opiekuńcze przeznaczone dla osoby samotnej,
- sąsiedzkie usługi opiekuńcze, będące nowym rozwiązaniem skierowanym do osób wymagających wsparcia, które będą mogły skorzystać z pomocy osób blisko mieszkających bez angażowania podmiotów świadczących usługi opiekuńcze,
- usługi świadczone w mieszkaniach chronionych. Z myślą o osobach, które mogą korzystać z takiej pomocy, przewidziano dwa warianty świadczenia usług: czasowe lub stałe. Czasowy pobyt przysługuje osobom w mieszkaniach treningowych, gdzie oferowane będą różnego rodzaju usługi w formie treningów, nauki samodzielności, poradnictwa, pracy socjalnej, generalnie zmierzające do usamodzielnienia tych osób. Pobyt stały jest natomiast przewidziany w mieszkaniach wspomaganych dla osób starszych (MPiPS, 2014a, s. 12–15).

Zmiany obejmą ponadto strukturę organizacyjną jednostek pomocy społecznej. Zmierzają do wprowadzenia dla samorządu gminy i powiatu swobody w dopasowywaniu wewnętrznej struktury działających jednostek organizacyjnych pomocy społecznej w taki sposób, aby nastąpiło oddzielenie zadań czysto administracyjnych od wykonywania pracy socjalnej i świadczenia usług socjalnych. Zostaną zmienione nazwy oraz zadania placówek pomocy społecznej. Dotychczasowa nazwa „ośrodek pomocy społecznej” (bez względu na szczebel samorządu terytorialnego, z wyłączeniem województwa) przestanie obowiązywać, a w jej miejsce pojawi się „Centrum Pomocy i Usług Socjalnych”. W zależności od szczebla gminy czy powiatu, będzie to odpowiednio: zamiast Gminne Centrum Pomocy i Usług Socjalnych (szczebel gminy)

– Gminne Ośrodki Pomocy Społecznej; Powiatowe Centrum Pomocy i Usług Socjalnych (szczebel powiatu) – Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie; Miejskie Centrum Pomocy i Usług Socjalnych (miasto na prawach powiatu) – Miejskie Ośrodki Pomocy Społecznej, Miejskie Centra Pomocy Społecznej oraz Miejskie Centra Pomocy Rodzinie.

Zmianie ma ulec również wewnętrzna struktura Centrum Pomocy i Usług Socjalnych. Proponuje się, aby dwa działy jednostki były obligatoryjne – chodzi o Dział Pracy Socjalnej oraz Dział Usług Socjalnych, zaś Kasa Wsparcia Dochodowego (lub Dział Wsparcia Dochodowego) mógłby być fakultatywny, tworzony wewnątrz Centrum lub poza nim (w strukturze urzędu gminy), zależnie od decyzji samorządu gminy lub powiatu (Kanios, 2014).

Kolejną zmianą przewidzianą przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej jest wprowadzenie nowych specjalności zawodowych pracowników socjalnych. Należą do nich:

- asystentura i mediacja socjalna – propozycja specjalizacji odpowiedzialnej za wdrażanie usługi socjalnej o charakterze profilaktycznym. Celem ma być przygotowanie specjalistów odpowiedzialnych za przewyciężanie pierwszych objawów kryzysu. Pracownik socjalny o tej specjalności ma być odpowiedzialny za podejmowanie mediacji nakłaniających klientów do zmiany postaw wobec wzajemnych relacji pomiędzy członkami rodziny,
- organizator usług socjalnych – specjalizacja przygotowująca osoby odpowiedzialne za budowanie lokalnych sieci usług socjalnych, partnerstw lokalnych pomiędzy podmiotami sektora publicznego oraz sektora pozarządowego. Pracownik socjalny o tej specjalności będzie realizował usługi o charakterze interwencyjnym,
- animator społeczności lokalnych – specjalizacja przygotowująca osoby odpowiedzialne za pomoc rodzinom i osobom w wyszukiwaniu nowych grup, wdrażanie projektów aktywności lokalnej w obszarze pomocy społecznej (MPiPS, 2014a, s. 31).

Podsumowując, należy wskazać na interdyscyplinarność pracy socjalnej traktowaną szerzej niż wielodyscyplinarność. To potrzeba przenikania się rozmaitych założeń, idei i kierunków postrzegania, interpretowania i wyjaśniania ludzkiego życia oraz społecznej rzeczywistości (zob. Frysztacki, 2008). Trzeba także integrować i mobilizować środowiska akademickie do akceptacji pracy socjalnej jako dyscypliny naukowej oraz podkreślać potrzebę pełnego kształcenia uniwersyteckiego (Kantowicz, 2016).

2. Teorie i modele pracy socjalnej

Teorie pracy socjalnej, chcąc wyznaczyć cel lub cele praktycznej działalności pomocowej, muszą z jednej strony mieć na uwadze pewien ideał, ku któremu powinien zmierzać rozwój społeczeństwa, a z drugiej uwzględniać rodzaj oraz skalę aktualnych problemów społecznych (Czarnecki, 2012, s. 430). Mają one źródło w koncepcjach pedagogiki społecznej (Kantowicz, 2007, s. 252).

W myśl koncepcji działania społecznego działanie można zdefiniować jako jednostkową organizację działalności, która charakteryzuje się jednością znaczenia, czyli sensu, jaki nadaje jej podmiot indywidualny lub zespołowy. Celem działania społecznego jako wyobrażenia stanu końcowego danej sytuacji, która spowodowała podjęcie działania, jest przekształcanie i transformacja rzeczywistości społecznej. Działanie społeczne obejmuje następujące elementy:

1. Definiowanie sytuacji, czyli określanie i nadawanie sensu oraz analizowanie kontekstu sytuacji (rozpoznawanie sytuacji). Charakterystyczne jest stawianie pytań: co to jest i dlaczego takie jest?
2. Orientowanie działania, czyli formułowanie celów i uzasadnień dla działania. Charakterystyczne jest stawianie pytań: dlaczego i po co zamierzamy podjąć dane działanie? Są to głównie pytania o sens podejmowania aktywności oraz znaczenie projektowanego działania.
3. Podejmowanie aktywności (bądź projektowanie tylko tej działalności lub wskazywanie na niezbędność jej podjęcia) uwzględniające warunki działania, tzn. kompetencje podmiotu działającego, kontekst społeczny, poziom działania, techniki i metody działania. Charakterystyczne pytania, które się pojawiają na tym etapie, to: kto ma realizować działanie, gdzie ono ma być realizowane, jak ma być realizowane i dokąd zmierza działanie (Marynowicz-Hetka, 2006, s. 100–101).

Jedną z podstawowych teorii, która wywarła wpływ na współczesne koncepcje i praktykę pracy socjalnej, jest teoria sił ludzkich zdefiniowana przez H. Radlińską. Według autorki siły społeczne to zespół konkretnych czynników i wartości „funkcjonujących w środowisku w postaci jednostkowych lub zbiorowych, jawnych lub ukrytych uzdolnień wyrażających się w działaniu” (Radlińska, 1961, s. 33). Ważną rolę do odegrania ma tutaj pracownik socjalny, który ma być przewodnikiem, a jego celem jest inspirowanie i wyzwalamie potencjału ludzi, dodawanie im odwagi i pomoc w zrozumieniu, że trudności mogą ich wzmacniać (Kantowicz, 2012, s. 46).

Pogląd ten był rozwijany w późniejszych latach przez A. Kamińskiego (1974), R. Wroczyńskiego (1985), I. Lepalczyk i E. Marynowicz-Hetkę (1985), a obecnie jest kontynuowany przez B. Smolińską-Theiss (1984), A. Olubińskiego (2004), M. Winiarskiego (2006), E. Kantowicz (2001, 2012).

Kategoria sił społecznych może stać się ważnym narzędziem aktywizacji społeczno-wychowawczej lub może być metodą pracy socjalnej. Można wyróżnić pewne zasady posługiwania się siłami społecznymi wynikające z założeń ich twórców (głównie H. Radlińskiej). Są to:

- uwzględnianie pedagogiczno-środowiskowych aspektów aktywizacji środowiska rozumiane jako m.in. właściwe wykorzystanie komponentów i składników środowiska do realizacji określonych celów, stosowania interdyscyplinarnej wiedzy do analiz oraz interpretacji zjawisk i procesów wychowawczych,
- dostrzeganie związków człowieka ze składnikami środowiska jego życia oraz podkreślanie znaczenia możliwości zmian tego środowiska przez rozumienie tych powiązań,
- odnoszenie sił społecznych do podmiotowo-kreatywnej funkcji człowieka w środowisku, tj. przekonanie o możliwościach człowieka (jego uzdolnieniach, dążeniach, aspiracjach), dzięki którym może on nie tylko dostosowywać się właściwie do środowiska, ale też sam może je zmieniać,
- uwzględnianie w aktywizowaniu sił społecznych zasad etycznych (za: Olubiński, 2004, s. 144–145).

Termin *empowerment* (wzmocnienie) ma wiele znaczeń i definicji, dlatego używany jest w wielu kontekstach. Określa się go jednocześnie jako cel i proces. Jako cel wzmocnienie oznacza stan ostateczny – uzyskanie siły, mocy. Natomiast jako proces oznacza ułatwianie, umożliwianie, sprzyjanie kompetentnemu funkcjonowaniu. Wzmacnianie opiera się na opinii, że w człowieku tkwi pewien potencjał i jest związane z przekonaniem, że ludzie posiadają trudne do szacowania zasoby zdolności umysłowych, fizycznych, emocjonalnych i społecznych (Dubois, Miley, 1996, s. 143).

B. Dubois i K.K. Miley (1996, s. 141) wskazują na podwójne znaczenie pojęcia *empowerment*: jako stan umysłu i realokacja władzy przez zmianę struktury w społeczeństwie.

W związku z tym, według wspomnianych autorek, cechy wzmacniania środowiska lokalnego są następujące:

- dokonuje się ono ze względu na człowieka realnego (jego dobro, rozwój, ludzką egzystencję), dobro wspólne – w skali lokalnej, regionalnej,

- mechanizm wzmacniania polega w głównej mierze na wspomaganiu sił ludzkich, społecznych (jednostkowych i zbiorowych) przez „usuwanie przeszkód hamujących ich rozwój oraz dostarczenie podniet rozwoju, udostępnienie dorobku oraz uczenie sprawności” (Radlińska, 1961, s. 368),
 - ma charakter interakcyjny – relacje między podmiotami odznaczają się systematycznością i partnerstwem, oparte są na wzajemnym rozumieniu się uczestników i uczciwości wobec siebie i innych,
 - nie odznacza się systematycznością, nie preferuje ujednoczonego schematu postępowania, ogranicza się do formułowania zasad celowego działania,
 - ma charakter całościowy, czyli obejmuje wszystkie sfery życia i aktywności ludzkiej, odnosi się do wszystkich generacji, uwzględnia wszystkie wymiary temporalne (czas przeszły, teraźniejszy, przyszły) oraz różne ramy społeczno-przestrzenne (jednostki, grupy społeczne, społeczności). Zasady i założenia wzmocnienia (*empowerment*) rozumianego jako proces polegają na tym, że:
 - wzmocnienie jest procesem polegającym na współpracy osób udzielających pomocy oraz korzystających z niej, którzy pracują wspólnie na zasadzie partnerstwa,
 - proces wzmacniania zakłada postrzeganie osób korzystających ze wsparcia jako osób dysponujących możliwościami odpowiednimi do posiadanych środków i szans,
 - osoby korzystające ze wsparcia muszą postrzegać same siebie jako podmioty sprawcze, zdolne do przeprowadzania zmian,
 - kompetencje zyskuje się lub doskonali przez doświadczenia życiowe, szczególnie doświadczenia potwierdzające skuteczność, a nie te, w których człowiekowi mówi się, co ma robić,
 - nieformalne sieci więzi społecznych są znacznym źródłem zwiększania kompetencji oraz poczucia sprawowania kontroli nad własnym losem,
 - wzmocnienie wiąże się z dostępnością do środków oraz z możliwością wykorzystania tych środków w sposób efektywny,
 - proces wzmacniania jest dynamiczny, polega na współdziałaniu, nieustannie podlegającym zmianom (Dubois, Miley, 1996, s. 146).
- Inną ważną dla pracy socjalnej teorią jest teoria wsparcia społecznego (por. Kantowicz, 2012, s. 49). Wsparcie społeczne rozumiane jest jako rodzaj interakcji i relacji z innymi ludźmi. Zapotrzebowanie na nie wzrasta w sytuacjach trudnych, problemowych,

w których dochodzi do wymiany informacji emocjonalnej lub instrumentalnej w postaci określonych form wsparcia (werbalnej aprobaty, porady, usługi). Warunkiem skuteczności udzielanego wsparcia jest spójność pomiędzy potrzebami biorcy a rodzajem udzielanego wsparcia (Kawula, 1998, s. 13).

S. Kawula pokazuje mechanizm wsparcia społecznego na zasadzie tzw. spirali życzliwości, w której potrzeby jednostki stanowią przyczynek do uruchomienia różnych sił społecznych tworzących system wsparcia. Wsparcie ma spontaniczny charakter. Jego celem jest pomoc, aktywizacja, integracja (za: Kantowicz, 2012, s. 49).

W myśl teorii feministycznej pracy socjalnej praca socjalna to profesja, w której głównie kobiety świadczą usługi kobietom. Celem teorii feministycznej jest opracowanie teoretycznego zrozumienia kobiet oraz podstaw działania na rzecz poprawy tej sytuacji. Teoria feministycznej pracy socjalnej zajmuje się kobietami, aby zwiększyć ich świadomość. W pracy socjalnej można wyodrębnić trzy nurty feministyczne, które są aktualne przez rozwój myśli feministycznej i reagują na zachodzące w niej zmiany. Są to: 1) synergia między feminizmem a pracą socjalną oparta na wspólnych wartościach, 2) dyrektywy dotyczące praktyki z kobietami i mężczyznami, 3) korzystanie z feministycznej perspektywy, aby zrozumieć aspekty płci kulturowej w praktyce pracy socjalnej. Zakres teorii obejmuje społeczne, polityczne i praktyczne aspekty pozycji kobiet oraz ich miejsce w życiu publicznym i prywatnym. W myśl feminizmu istnieją różnice w rozumowaniu moralnym kobiet i mężczyzn, a mianowicie „kobiety działają zgodnie z etyką troski, a mężczyźni zgodnie z etyką sprawiedliwości” (Orme, 2013, s. 96–102).

Następna istotna teoria – teoria krytycznej pracy socjalnej – ma wąskie i szerokie znaczenie. W wąskim rozumiana jest jako idee oraz poglądy, które pojawiły się w latach 70. XX w. Jej zadaniem jest wyjaśniać różne okoliczności, w których znajdują się pracownicy socjalni i usługobiorcy w aspekcie strukturalnego spojrzenia na procesy zachodzące w społeczeństwie, które są niesprawiedliwe, oparte na wykluczeniu. W szerokim znaczeniu teoria krytycznej pracy socjalnej jest ukierunkowana bardziej ogólnie. Jej zainteresowania skupiają się na rozwijaniu i promowaniu programów „dobrych praktyk”, które mają przyczynić się do rozwoju potencjału pracowników socjalnych i ich klientów. Zwraca się w niej szczególną uwagę na konieczność bycia krytycznym.

Kolejną ważną dla pracy socjalnej teorią jest teoria strukturalnej pracy socjalnej, która powstała w Kanadzie w latach 70. XX w. Praca socjalna w tym ujęciu dąży do przekształcania społeczeństwa w kierunku wolności i wartości humanitaryzmu, samostanowienia oraz uczestnictwa. Ponadto zwraca ona uwagę na przemiany społeczne, ale jednocześnie podkreśla indywidualną sytuację jednostki oraz związki pomiędzy zmianami indywidualnymi i strukturalnymi. Strukturalna praca socjalna ma podwójny cel: złagodzenie negatywnych konsekwencji przemian społecznych na jednostkę oraz przekształcanie społeczeństwa. Ważnymi elementami tej teorii są m.in.: obrona klienta, świadomość zbiorowa, materializm, zwiększenie władzy klienta w relacjach pracownik socjalny – klient. Pracownicy socjalni powinni reprezentować i bronić interesów klienta (wykorzystując swoją władzę instytucjonalną) w sytuacji jego niesprawiedliwego traktowania, ich zadaniem jest obrona praw klientów. Prezentowana teoria zachęca również do tworzenia grup w celu podkreślenia zbiorowej tożsamości danej grupy społecznej. Podejście strukturalne istotną rolę przypisuje też zwiększaniu władzy klienta w relacjach z pracownikiem socjalnym (Hick, Murray, 2013, s. 123–133).

Zdaniem M. Payne'a (2005) można wyróżnić trzy typy teorii mających zastosowanie w pracy socjalnej. Są to:

1. Teorie natury pracy socjalnej – koncepcje funkcji społecznych, celów i wartości pracy socjalnej, mające źródło w filozofiach społecznych i politycznych. Skupiają się na: genezie i istocie oraz zasadach organizacji pracy socjalnej i jej celach; dostarczaniu usług socjalnych i regulacji prawnych w imieniu zorganizowanego społeczeństwa reprezentowanego głównie przez państwo; zapewnieniu satysfakcjonującego rozwoju indywidualnego, gwarantującego społeczną stabilność; sprzyjaniu zmianom i doskonaleniu społeczeństwa.
2. Teorie praktyki pracy socjalnej – względnie wyodrębnione, kompletne i wewnętrznie spójne koncepcje, które wyznaczają sposoby interwencji pracowników socjalnych w określonych sytuacjach. Ustosunkowują się one do socjologicznych i psychologicznych objaśnień ludzkich zachowań oraz służą zracjonalizowanym działaniom i akcjom podejmowanym przez pracowników socjalnych. Teorie praktyki są zazwyczaj formułowane jako odrębne, relatywnie kompletne i spójne strategie działań socjalnych, ze skłonnością do podejść eklektycznych.
3. Teorie świata klientów w obszarze pracy socjalnej – odnoszą się do zachowań ludzkich i życia społecznego. Wywodzą się z teorii i badań

w zakresie filozofii, antropologii, psychologii, polityki społecznej, socjologii. Teorie te opisują i wyjaśniają, dlaczego ludzie zachowują się w taki, a nie inny sposób w różnych sytuacjach oraz dlaczego dane kwestie społeczne występują z określonym natężeniem i różnym zakresem. Bezpośrednio współgrają one z teoriami praktyki.

W dalszej części rozważań zostaną zaprezentowane typowe podejścia do pracy socjalnej, które mogą być uznane za modele pracy socjalnej. E. Marynowicz-Hetka (2006, s. 385–387) zalicza do nich:

1. **Podejście funkcjonalne** – powstałe w latach 30. XX w. w pensylwańskiej Szkole Pracy Socjalnej. Współtwórcami tego modelu są J. Taft i V. Robinson. Kładzie się w nim nacisk na relacje zachodzące między jednostką a jej otoczeniem. Ważnym założeniem jest postrzeganie siebie i relacji z pracownikiem socjalnym przez pryzmat własnego rozwoju, kreowania samego siebie. Ważnym aspektem tego podejścia jest traktowanie metody pracy z indywidualnym przypadkiem jako metody administrowania usługami społecznymi dla dobra jednostki. Ostatnią cechą jest traktowanie pracy z jednostką jako procesu, w którym pracownik socjalny pełni funkcję kontrolną nad udostępnianiem jednostce zasobów i usług (por. Kantowicz, 2001, s. 97).
2. **Podejście diagnostyczne lub psychospołeczne** – powstało na początku lat 20. XX w. Twórczynią jest M. Richmond. Do rozwoju tego modelu przyczyniła się również G. Hamilton. Model opiera się na teorii systemów, w której zwraca się uwagę na funkcjonowanie jednostki w kontekście społecznym. Istotna jest też struktura psychologiczna człowieka. Rolą pracownika socjalnego jest mobilizowanie sił jednostki, ale i oddziaływanie na środowisko społeczne, w którym ona funkcjonuje, w celu stworzenia lepszych możliwości rozwoju osobowości jednostki.
3. **Podejście skoncentrowane na rozwiązaniu problemu** – rozwinięte w latach 50. XX w. przez H. Perlman. Koncentruje się ono na osobie mającej problem oraz na poszukiwaniu rozwiązań. Istotne jest to, aby pracownik socjalny nie podsuwał klientowi gotowych rozwiązań, lecz by klient sam, w subiektywny sposób, spojrzął na swoją sytuację i przy pomocy profesjonalisty znalazł wyjście. Celem pracy socjalnej w omawianym modelu jest zaangażowanie klienta w proces pomocy oraz odnalezienie zasobów tkwiących w kliencie (wewnętrznych) oraz poza nim (zewnętrznych). Może tu być zastosowany kontrakt socjalny.

4. Podejście behawioralne – skoncentrowane na zmianie zachowania jednostki. Tutaj także zastosowanie znajduje kontrakt socjalny.
5. Podejście zorientowane na interwencję w sytuacji kryzysowej – opiera się na teorii kryzysu i stresu. Skupia się na wyjaśnieniu znaczenia kryzysu dla przywrócenia równowagi. W myśl modelu równowagi/nierównowagi ludzie przeżywający kryzysy znajdują się w stanie psychicznej lub emocjonalnej nierównowagi, w którym im znane sposoby radzenia sobie z trudnościami nie przynoszą efektów. Celem pracy socjalnej jest wsparcie w rzeczywistej ocenie powstałej sytuacji oraz pomoc klientowi w przywróceniu stanu równowagi sprzed kryzysu¹.
6. Podejście skoncentrowane na zadaniu – polega na uczestnictwie klienta w procesie pomagania. Pracownik socjalny pełni tu rolę pomocnika, pomaga klientowi rozpoznać trudności, które przyczyniły się do wystąpienia problemu, określa cele i zadania do realizacji. Ważną rolę pracownika socjalnego jest towarzyszenie klientowi w procesie pomocy oraz asystowanie mu przy wykonywaniu niektórych czynności.
7. Podejście zorientowane na pomoc w rozwoju i przekształcanie – odwołuje się do społeczno-pedagogicznego wymiaru pracy socjalnej. Jest określane jako relacyjny model pracy socjalnej. Rolą pracownika socjalnego jest tu towarzyszenie jednostce oraz pomaganie jej w dokonywaniu zmian. Zdaniem E. Marynowicz-Hetki (2006, s. 394) walorem pracownika socjalnego podejmującego działanie zorientowane relacyjnie jest „zdystansowane uczestnictwo, które pozwala na zrównoważenie relacji i pozostawienie podopiecznemu pola do podjęcia inicjatywy, do doświadczania nowych zadań”.

W syntetyczny sposób wyżej omówione podejścia do pracy socjalnej ujęto w tab. 1.

¹ Badacze zajmujący się problematyką interwencji w sytuacjach kryzysowych (np. Badura-Madej [red.], 1996; Greenstone, Levinton, 2005; James, Gilliland, 2006) wskazują na modele postępowania wobec osób w kryzysie. Można zatem wyróżnić model równowagi/nierównowagi, model poznawczy, model przemiany psychospołecznej.

Tab. 1. Podejścia do pracy socjalnej
(z perspektywy podejść do pracy socjalnej z jednostką)

Podejście	Cel działania	Możliwość zmian	Rola pracownika socjalnego	Metoda (dominująca)
Funkcjonalne	Wyzwolenie energii	„W” jednostce	Rola „katalizatora” tego, co podopieczny może zrobić	Angażująca podopiecznego
Psycho społeczne (diagnostyczne)	Diagnostyczny	Jednostka usytuowana w kontekście	Diagnosta i prognostyk	Oparta na relacji <i>casework</i>
Podejście skoncentrowane na rozwiązaniu problemu	Rozwiązanie problemu i promocja zdolności	Jednostka i jej problem	Stymulacja do zmiany	Praca indywidualna
Podejście skoncentrowane na zmianie zachowania (podejście behawioralne)	Widoczna zmiana	Zachowanie uwarunkowane przez innych	Pracownik socjalny „strażnikiem bezpośredniej zmiany zachowania”, „w roli nauczyciela”	Kontrakt i kontrola
Interwencji w sytuacji kryzysowej	Powrót jednostki do równowagi	„W” jednostce	Pracownik socjalny towarzyszy osobie w kryzysie (wyjaśnia, wspiera, pomaga w tworzeniu nowych relacji)	Budowanie relacji – mediacja
Podejście uczestniczące	Partycypacyjne wykonanie zadania	Jednostka i system	Pracownik socjalny pomocnikiem	Metody relacyjne skoncentrowane na zadaniu, kontrakt
Podejście skoncentrowane na przekształcanie i pomoc/towarzystwie w rozwoju, skierowane na rozwój społeczności	Zmiana i towarzyszenie w pokonywaniu przeszkód doświadczanych przez jednostkę i społeczność	Związana z siłami ludzkimi i walorami środowiska	Przewodnik towarzyszący zmianom	Pomoc w rozwoju, towarzyszenie, animacja i organizowanie społeczności (partycypacja)

Źródło: opracowanie własne.

W literaturze pedagogicznej można odnaleźć dwa przeciwstawne modele pracy socjalnej: model relacyjnej pracy socjalnej oraz model radykalnej pracy socjalnej.

Model relacyjny pracy socjalnej opiera się głównie na realizacji funkcji mediacyjnej. Pracownik socjalny przyjmuje rolę osoby towarzyszącej i ułatwiającej dokonywanie zmian, zarówno w odniesieniu

do jednostki, jak i środowiska życia. Walorem pracownika socjalnego jest tzw. zdystansowane uczestnictwo, które pozwala na pozostawienie podopiecznemu pola do podjęcia inicjatywy, podejmowania nowych zadań i próby samodzielnego rozwiązywania sytuacji, natomiast rolą pracownika socjalnego jest taka obecność, która ma motywować podopiecznego do podejmowania działań. Cechą tego modelu jest zrównoważenie relacji.

Model radykalnej pracy socjalnej nazywany jest również paradygmatem gladiatorycznym. Opiera się on raczej na poszukiwaniu dróg budowania nowego porządku społecznego, który zmieniłby równowagę między mniejszością a większością, niż na poszukiwaniu dróg włączenia społecznego jednostek do uprzywilejowanej większości.

Jak zauważa E. Marynowicz-Hetka (2006, s. 396), oba modele należy analizować w odniesieniu do dwóch sfer, w jakich żyje człowiek: sfery prywatnej i sfery publicznej. Analizując różnice między modelem relacyjnym i radykalnym pracy socjalnej, można powiedzieć, że działania w pracy socjalnej zorientowanej relacyjnie odnoszą się raczej do sfery prywatnej, czyli braków odczuwanych indywidualnie, które dopiero mogą się stać kwestią społeczną. Natomiast praca socjalna zorientowana radykalnie odwołuje się raczej do przesłanek najbliższych sferze publicznej.

E. Kantowicz (2001) wskazuje ponadto na trzy inne modele pracy socjalnej:

1. Model pracy socjalnej – głównym przesłaniem jest wiara w człowieka, w siebie jako przedstawiciela profesji społecznej oraz wiara w warunki zewnętrzne, sprzyjające człowiekowi i jego rozwojowi.
2. Model pracy socjalnej zracjonalizowanej – ukierunkowany na identyfikację problemu i rozwiniętą diagnozę zróżnicowanych społecznie grup ryzyka (np. imigrantów, kobiet samotnych, rodzin zdefaworyzowanych, młodzieży). Tak pojmowana praca socjalna, począwszy od lat 60. ubiegłego wieku, poszukiwała odniesień i uzasadnień podejmowanego działania społecznego w prakseologii i jej zasadach skutecznego działania oraz w psychologii behawioralnej. Te odniesienia teoretyczne, ale także kontekst społeczny i zmiany w polityce społecznej, sprzyjały dążeniom do profesjonalizacji pracy socjalnej.
3. Praca socjalna nadziei – wiara w możliwość zmian czy przekształceń dla wspólnych reguł życia społecznego. Podstawową kategorią pojęciową jest relacja społeczna, relacja pomocy, relacja opieki. Celem tak pojmowanej pracy socjalnej jest ułatwienie podopiecznemu lub

użytkownikowi nawiązania relacji z samym sobą, przedstawicielem profesji społecznych czy ze światem zewnętrznym.

W pracy socjalnej, która jest procesem zmiany społecznej, należy brać pod uwagę cztery podstawowe systemy, których funkcjonowanie ma bezpośredni wpływ na jakość życia klientów pomocy społecznej (są one istotne także w poszczególnych etapach metodycznego działania czy w jego fazach). Pierwszym z nich jest *Change Agent System* (system agenta zmiany), który obejmuje pracowników socjalnych i organizacje, w których pracują. Drugi to *Client System*, a obejmuje on ludzi (jednostki), grupy, rodziny, wspólnoty i społeczności lokalne poszukujące pomocy i angażujące się lub angażowane przez system agenta. Ważne jest tu rozróżnienie między rzeczywistymi klientami (*actual clients*), którzy zgadzają się na otrzymywanie pomocy i angażują się w proces zmiany, a klientami potencjalnymi (*potential clients*), których pracownicy próbują zaangażować (np. osoby znajdujące się pod nadzorem lub podejrzane o znęcanie się nad dziećmi). Trzeci to *Target System* (system celów albo obiektów działania) – jest on tworzony przez podmioty, którym *Change Agent System* stara się pomóc w dokonaniu zmian oraz na które jest profesjonalnie zorientowany, aby uzyskać pożądaną zmianę. Ostatni z systemów to *Action System* (system działania). Obejmuje on zespół, z którym pracownik socjalny współpracuje nad wywołaniem pożądanego zmiany społecznej. Autorzy tego modelu podkreślają, że *Client System*, *Target System* i *Action System* nie muszą być tożsame (Trawkowska, 2010, s. 189).

Niniejsza rozprawa umiejscowiona jest również w obszarze pedagogiki pracy, dlatego warto wspomnieć o teoriach odnoszących się właśnie do pracy.

W przeprowadzonym badaniu została wykorzystana teoria sytuacji pracy T. Tomaszewskiego (1984), w której podkreślono znaczenie aktywności człowieka w sytuacji pracy oraz jego podmiotowy charakter w środowisku pracy. Teoria ta rozwinęła się z teorii czynności T. Tomaszewskiego (1975). Podkreśla ona dwa aspekty pracy, którymi są ukierunkowanie oraz organizacja. Autor akcentuje podmiotowość człowieka w procesie pracy, a także rolę świadomości w regulowaniu wzajemnych relacji między człowiekiem i otoczeniem.

Czynności rozumiane są jako zachowania celowe, zmierzające do osiągnięcia stanu rzeczy przez przekształcenie sytuacji istniejącej w sytuację zamierzoną. Mają one też złożoną organizację, która jest określana przez cechy wyniku, jaki ma być uzyskany oraz przez

uzyskanie tego wyniku, a więc cechy: przedmiotu czynności, wykonawcy czynności i środków, jakie wykonawca ma do dyspozycji. Istotną cechą organizacji zachowania celowego jest to, że dają się w nim wyróżnić jednostki stanowiące funkcjonalnie całość, które nazywamy czynnościami mającymi swój początek i koniec określony przez osiągnięcie wyniku. Poszczególne czynności mają charakter operacji i pozostają w funkcjonalnym związku z formalnym wynikiem procedury. Struktura czynności zależy jednak i od warunków, w jakich czynność jest wykonywana, czyli od możliwości osiągnięcia wyznaczonego celu. Trzeba odróżnić warunki przedmiotowe, gdzie struktura czynności zależy od cech przedmiotu, od warunków podmiotowych, których struktura czynności zależy od cech podmiotu, czyli wykonawcy. W pierwszym przypadku mamy do czynienia z przedmiotową strukturą czynności, zaś w drugim – z podmiotową (modalną). Przy konkretnym zadaniu i określonym podmiocie czynność może być wykonywana w różny sposób, w zależności od cech podmiotu czynności, stanu jego organów i poziomu ich funkcjonowania. Można założyć, że w każdej czynności człowieka uczestniczą trzy podstawowe podsystemy: orientacyjny – odbierający informacje, centralny – przetwarzający informacje, zadania, modele, plany i decyzje, oraz system wykonawczy. Zatem podstawowymi elementami czynności są: odbiór informacji, podejmowanie decyzji, działanie zgodnie z decyzją (Tomaszewski, 1975, s. 491–533).

Teoria sytuacji pracy T. Tomaszewskiego opiera się na założeniu, że sytuacja człowieka w pracy składa się z czterech głównych elementów. Są to:

- człowiek – wyróżniony element układu, który zna swoje cele i dążenia,
- zadania – są ustalone przez zakład pracy i obejmują obowiązki pracownika; zlecenia te są podmiotem wymiany z instytucją,
- czynności – działania wykonywane przez człowieka w celu zrealizowania zadania, które wchodzi w skład kompetencji pracownika,
- warunki – fizyczne i społeczne środowisko pracy, w którym wykonywane są zadania.

W niniejszej monografii, zgodnie z koncepcją T. Tomaszewskiego (1984), wzięto pod uwagę następujące elementy sytuacji zawodowej: charakter pracy, społeczne warunki pracy, organizacyjne warunki pracy, problemy zawodowe, możliwości rozwoju zawodowego oraz warunki materialne.

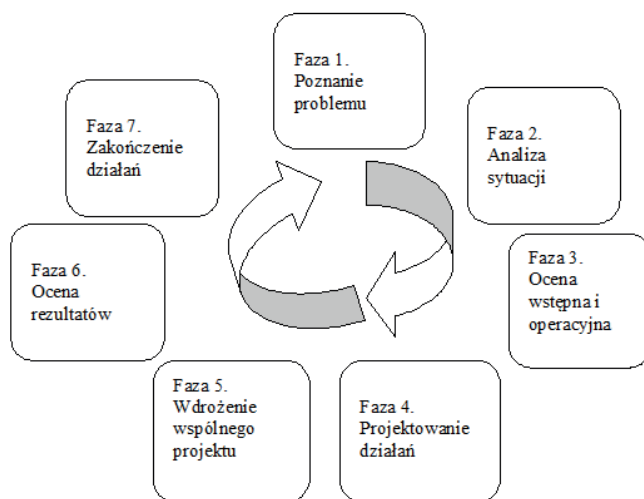
3. Metody pracy socjalnej

W historii pracy socjalnej głównymi metodami działania były kolejno: metoda pracy z przypadkiem (*casework*), metoda pracy grupowej (*group work*) oraz metoda środowiskowa (*community work*). Początki pracy socjalnej jako zawodu łączą się z metodą pracy z przypadkiem.

Metoda pracy z indywidualnym przypadkiem bazuje na wiedzy, zrozumieniu, umiejętnym zastosowaniu właściwych technik pomocy osobom w rozwiązywaniu ich indywidualnych problemów. Pracownik socjalny pomaga jednostkom w sprawach zarówno zewnętrznych, dotyczących otoczenia, jak i indywidualnych, odnoszących się do ich wewnętrznego funkcjonowania. Metoda pracy indywidualnego przypadku jest sposobem pomocy realizowanym przez pracownika socjalnego, w którym przez analizę sytuacji jednostki borykającej się z jakimś problemem w kontekście środowiska prowadzi się do opracowania diagnozy przypadku oraz planu postępowania i podjęcia działań profilaktyczno-kompensacyjnych lub terapeutycznych, angażując jednostkę w cały proces pomocy dla jej dobra oraz dobra społecznego. Twórczynią metody indywidualnego przypadku jest M. Richmond.

Praca z przypadkiem jest metodą porównania przy istotnym udziale pracownika socjalnego, ukierunkowującego klienta do zmagania się z wymaganiami otoczenia przez dostosowanie i wykorzystanie własnych zasobów życiowych (Mróz, Pietryga-Szkarłat, 2017, s. 148–149).

W literaturze najwcześniej opisano postępowanie metodyczne w ramach metody pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem. Wyróżniono w nim siedem zasadniczych faz, które tworzą zazwyczaj cyrkularną strukturę, przenikając się lub zachodząc na siebie nawzajem. Pierwsza z nich obejmuje poznanie problemu, zaś kolejne dotyczą analizy sytuacji, oceny wstępnej i operacyjnej, opracowania projektu działania, wdrożenia wspólnego projektu, oceny rezultatów i zakończenia działania. Cyrkularny charakter metodycznego działania odnosi się do prowadzenia skomplikowanych przypadków, które wymagają wielowątkowej analizy, a czasem zmiany celów lub narzędzi do ich osiągnięcia oraz innych zmian wydłużających proces metodycznego działania. Obraz graficzny postępowania metodycznego w pracy socjalnej prowadzonej metodą indywidualnego przypadku przedstawia rys. 1.



Rys. 1. Fazy postępowania metodycznego w ramach metody pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem

Źródło: opracowanie na podstawie: (Kłós, 2017).

W ramach metody pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem postępowanie metodycznego pracownika socjalnego obejmuje:

F a z a 1 . Poznanie problemu: poznanie przyczyny trudnej sytuacji, jaką wskazuje klient lub jaką identyfikuje pracownik socjalny na podstawie informacji od innych podmiotów i instytucji (np. szkoły, sądu), wysłuchanie oczekiwań klienta na temat rozwiązania problemu, poznanie życzeń, marzeń oraz wyobrażeń klienta o innej niż dotychczas sytuacji życiowej.

F a z a 2 . Analizę sytuacji: sprawdzenie możliwości samodzielnego rozwiązania problemu przez osobę/rodzinę, określenie potencjału osób/rodzin (wiedzy, umiejętności, kompetencji) niezbędnego do wykorzystania przy rozwiązywaniu problemu oraz barier wewnętrznych i zewnętrznych ograniczających rozwiązanie problemu.

F a z a 3 . Ocenę wstępną i operacyjną, która dotyczy ustalenia, czy osoba/rodzina próbowała rozwiązać swój problem, jakie są lub były rezultaty tych prób/starań, jakie możliwości rozwiązania problemu są dostępne na obecnym etapie, jakie możliwości nie zostały wykorzystane – zarówno znane i uświadomione osobie/rodzinie, jak i nieznanne lub nieuświadomione. W tej fazie pracownik socjalny zachęca osobę/rodzinę do obiektywnego określenia sytuacji i zdefiniowania problemu, pomaga zrozumieć problem (wyjaśnia, tłumaczy).

F a z a 4. Projektowanie działań: pracownik socjalny pomaga osobie/rodzinie w wyznaczeniu celu (celów) zmiany, inspiruje do opracowania planu wprowadzenia zmiany/rozwiązania problemu z naciskiem na to, że autorem planu jest zawsze osoba/rodzina. Projektowanie obejmuje też ocenę propozycji planu osoby/rodziny pod kątem możliwości jego realizacji oraz pomoc w konstruowaniu planu działania, jeśli osoba/rodzina nie potrafi zrobić tego sama lub jeśli plan osoby/rodziny jest nierealny. W tej fazie pracownik socjalny uzgadnia z osobą/rodziną ostateczny zakres realizacji planu działania, a na koniec zawiera umowę ustną lub kontrakt socjalny. Ponadto pracownik socjalny ustala zasady monitorowania i oceny zachodzących zmian oraz terminy dokonywania oceny wdrażanych działań.

F a z a 5. Wdrożenie wspólnego projektu: pracownik socjalny wspiera osobę/rodzinę w działaniach, pomaga identyfikować trudności we wdrażaniu działań, towarzyszy w działaniach trudnych, umożliwia nowe kontakty, koordynuje działania wszystkich podmiotów biorących udział w procesie zmiany sytuacji osoby/rodziny.

F a z a 6. Ocenę rezultatów: pracownik socjalny wspólnie z osobą/rodziną dokonuje oceny efektów działań zmierzających do rozwiązania problemu oraz inspiruje osobę/rodzinę do wyciągania wniosków na temat wdrażanych działań i zachodzących w życiu osoby/rodziny zmian.

F a z a 7. Zakończenie działań: może mieć dwojaki przebieg. W przypadku wypełnienia planu i osiągnięcia zakładanych rezultatów pracownik socjalny wzmacnia sukces osoby/rodziny i kończy interwencję socjalną. Jeśli dochodzi do niepowodzeń, pracownik socjalny uświadamia osobie/rodzinie błędy powodujące porażki oraz udziela porady, jak dalej rozwiązywać problem, jeśli osoba/rodzina nie zaniechała działań świadomie i celowo. W tym przypadku może nastąpić powrót do fazy projektowania innych działań i schemat metodycznego działania może się powtórzyć. W przypadku świadomego zaniechania działań osoby/rodziny pracownik socjalny może zakończyć interwencję socjalną wnioskami o ograniczeniu lub odmowie dalszej pomocy (za: Kłos, 2017).

W literaturze znane są różne typologie rodzin. S. Kawula (1998, s. 167) wymienia: rodzinę wzorową, rodzinę jeszcze wydolną wychowawczo, rodzinę niewydolną wychowawczo, rodzinę patologiczną. Rodzina wzorowa stwarza swoim dzieciom jak najlepsze warunki wychowawcze, dąży do stałego podnoszenia poziomu wychowawczego przez polepszanie metod i środków wychowawczych. Rodzice sami

podjmują inicjatywy wychowawcze w środowisku, nawet w stosunku do szkoły. Rodzina jeszcze wydolna wychowawczo charakteryzuje się tym, że warunki wychowawcze bywają w niej niekiedy zachwiane, podobnie jak jej ogólne funkcjonowanie. Występują dorywczo niedomagania i odchylenia we wszystkich elementach działalności wychowawczej (ekonomiczne, kulturalne i psychospołeczne). Mimo tych zakłóceń czyni ona wysiłki, aby swoją niepewną chwilowo sytuację poprawić. Jest w niej poczucie odpowiedzialności za wychowanie dzieci. Rodzina niewydolna wychowawczo cechuje się częstym występowaniem zaburzeń we współżyciu rodziny, co wiąże się na ogół z niepowodzeniami życiowymi poszczególnych jej członków. Funkcjonowanie wychowawcze jest tu nieodpowiednie, styl i metody wychowawcze rodziców są niezgodne z poziomem rozwoju dzieci oraz popełniane są liczne błędy wychowawcze, co jest przyczyną trudności dydaktyczno-wychowawczych potomstwa. Brak jest w tego typu rodzinach planów życiowych i aspiracji. Warunki ekonomiczne są zazwyczaj trudne lub w przypadku rodzin o wysokich dochodach rodziców obserwuje się nieracjonalne ich użytkowanie. Można zauważyć rozłam więzi rodzinnej. Rodzina patologiczna pozostaje w stałej kolizji z prawem i moralnością (np. z powodu nagminnych kradzieży, rozbojów, gier hazardowych, przemytu, prostytucji i stręczycielstwa, włóczęgostwa, uchylania się od uczciwej pracy, alkoholizmu, narkomanii). Zazwyczaj prawie wszystkie elementy działalności wychowawczej rodziny odbiegają znacznie od poziomu tych, które reprezentuje rodzina normalna.

Jak wskazują S. Kawula i E. Kantowicz, w literaturze angielskojęzycznej rodzina dysfunkcyjna nazywana jest rodziną ryzyka (*family at risk*). Pojęcie to jest coraz częściej przenoszone na grunt polski.

S. Kawula (1998, s. 165) definiuje rodzinę normalnie funkcjonującą pod względem wychowawczym jako:

- rodzinę w statystycznym sensie, a więc zawierającą jak najwięcej cech typowych, najczęściej występujących w rodzinach zamieszkujących określone środowisko (np. statystyczna wielkość rodziny, najbardziej powszechne warunki mieszkaniowe, wykształcenie rodziców, uznawany styl wychowawczy rodziców i metody wychowania itd.),
- rodzinę funkcjonującą pod względem wychowawczym w ramach ustalonych kryteriów społecznych, przy czym kryteria te nie wpływają jedynie ze środowiska lokalnego, ale przede wszystkim z globalnego. Jest to taka rodzina, która stwarza przez swoją działalność warunki

sprzyjające prawidłowemu rozwojowi psychicznemu i fizycznemu dzieci, niesprzecznemu z ogólnospołecznie przyjętym kierunkiem wychowania. Poza tym zespala ona swoje wysiłki wychowawcze z innymi instytucjami wychowawczymi działającymi w danym środowisku, np. ze szkołą, kościołem, stowarzyszeniem,

- rodzinę zintegrowaną, tzn. taką, której poszczególne elementy składające się na działalność wychowawczą współdziałają ze sobą. Chodzi tu o elementy ekonomiczne, kulturalne i psychospołeczne. Osiągają one w rodzinie pewien optymalny poziom, w jakim funkcjonowaniu rodzina realizuje podstawowe funkcje bez większych zakłóceń.

Wyróżnia się trzy grupy czynników decydujących o wydolności wychowawczej rodziny. Decydują one o charakterze i skutkach wychowania rodzinnego. Są to:

- czynniki ekonomiczno-społeczne (wielkość i struktura rodziny, źródła utrzymania rodziny, sprawowanie opieki materialnej nad dziećmi, tj. warunki mieszkaniowe rodziny, poziom odżywiania, poziom ubioru, majątek trwały, podział pracy i ról w rodzinie),
- czynniki kulturalne (wykształcenie rodziców i zdobywanie kwalifikacji przez rodziców i innych członków rodziny, kultura językowa rodziny i jej majątek kulturalny, spędzanie czasu wolnego przez członków rodziny, stosunek rodziców do nauki szkolnej dzieci i ich przyszłego zawodu, do tradycji i nowoczesności, pielęgnowanie obyczajów i podatność na zmiany),
- czynniki psychospołeczne (rodzaj i siła więzi społecznych i emocjonalnych, uznawane i realizowane wzorce życia rodzinnego, stosunek członków rodziny do zjawisk patogennych w domu i środowisku, postawy, style i metody wychowania, ogólna atmosfera panująca w środowisku rodzinnym, opinia o rodzinie w środowisku) (Krasiejko, 2012, s. 13).

Nowe podejście do pracy socjalnej z rodziną to założenie bazujące na zasobach rodziny. Perspektywa ta opiera się na przekonaniu o upodmiotowieniu zasobów jednostki i jej otoczenia rozumianym jako włączanie w życie społeczne. Założeniem tej idei jest przekonanie, że ludzie są bardziej skłonni do zmiany, jeśli są podmiotami zaangażowanymi w ten proces, niż gdy są przedmiotem zmian. Każda jednostka, grupa czy rodzina jest społecznością posiadającą swoje zasoby. Zwraca się uwagę na to, że nawet sytuacje trudne, takie jak przemoc czy choroba, będące obciążającymi doświadczeniami dla danej osoby, mogą być

źródłem wyzwania i możliwości. Jak twierdzi M. Ciczkowska-Giedziuń (2010, s. 13–14), pracownicy socjalni realizujący w pracy socjalnej z rodziną koncepcję opartą na zasobach starają się zachęcić klientów do definiowania własnego świata problemów i zasobów, w ten sposób pomagając klientom zmierzać do własnej lepszej przyszłości. Praca socjalna w tym ujęciu polega na zachowaniu przez klienta kontroli nad swoim życiem przez aktywowanie osobistych zasobów.

Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach opiera się na następujących twierdzeniach:

- pomimo życiowych zmagani wszyscy ludzie posiadają mocne strony, które można wykorzystać, aby poprawić jakość życia. Profesjonaliści (pracownicy socjalni) powinni uszanować ten potencjał i kierunki, w których klienci chcieliby podążać,
- motywację klienta zwiększa się przez stały nacisk na jego mocne strony, zgodnie z tym, jak klient je postrzega,
- odkrywanie mocnych stron wymaga wspólnego zaangażowania klienta i terapeutów, przy czym nie należy zakładać, że wie się z góry, co jest potrzebne do polepszenia życia klienta,
- koncentracja na mocnych stronach odsuwa od profesjonalistów od pomagania pokusę osądzania bądź oceniania klienta, obwiniania go za trudności, w których się znalazł. Kieruje się swoją uwagę na to, aby odkryć, jak klientowi udało się przeżyć w tak trudnych okolicznościach,
- wszystkie środowiska, nawet te najbardziej patologiczne, mają pewne niewykorzystane zasoby (Ciczkowska-Giedziuń, 2010, s. 15–16).

Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach bazuje na tzw. filozofii centralnej, która opiera się na pewnych tezach odnoszących się nie tylko do osób pomagających, ale także do samych klientów. Teza pierwsza brzmi: jeśli coś się nie zepsuło – nie naprawiaj – tzn. że jeżeli coś się sprawdza w praktyce i przynosi oczekiwany skutek, nie należy tego zmieniać. Teza druga: jeśli coś działa, rób tego więcej – warto powtarzać te czynności w zachowaniu, co do których jesteśmy przekonani, że są pomocne. Kolejna teza, trzecia: jeśli coś nie działa, nie rób tego więcej, rób coś innego – ważne jest uświadomienie sobie i określenie tego, co nie przynosi oczekiwanych efektów, jak również wzmocnienie tego, co naprawdę przynosi pożądane rezultaty (Ciczkowska-Giedziuń, 2010, s. 17, za: Kłos, 2017).

Metoda grupowa to metoda pracy socjalnej, sposób organizacji procesu pomocy, w którym pracownik socjalny (pedagog) ma przed

sobą zespolony przez wspólne zadanie (problem) zbiór osób. Celem jest uczynienie grupy zespołem wychowawczym. W metodzie tej oddziałuje się na jednostkę za pośrednictwem grupy.

Wyróżnia się trzy odmiany metody grupowej: rozwojowo-wychowawczą, rewalidacyjną oraz psychoterapeutyczną. Grupy rozwojowo-wychowawcze mają wspierać rozwój osobowości jednostek normalnie funkcjonujących. Praca psychoterapeutyczna z grupą polega na słuchaniu zwierzeń, dyskusowaniu członków grupy oraz prowokowaniu do podjęcia decyzji o poprawie. Jest nastawiona na cele ratownicze i opiekuńcze w odniesieniu do osób nieprzystosowanych społecznie. Praca z grupą rewalidacyjną polega na usprawnianiu społecznego funkcjonowania jednostek niedostosowanych społecznie.

Wyróżnia się cztery podstawowe modele pracy grupowej: model terapii całościowej (*Gestalt*), model kształtowania umiejętności społecznych (w tym trening asertywności), model mediacyjny i model rozwojowy (samorealizacyjny), a także liczne podejścia eklektyczne (np. model organizacyjny) oraz szczegółowe (np. analiza transakcyjna).

W literaturze przedmiotu możemy odnaleźć różne typologie grup. Ze względu na kryterium celów wyróżnia się grupy: rekreacyjne, umiejętności rekreacyjnych, socjalizacyjne, terapeutyczne, spotkaniowe, treningu wrażliwości, edukacyjne, samopomocy, problemowe i decyzyjne.

W trakcie pracy z grupą można wyodrębnić co najmniej pięć etapów profesjonalnego działania. Jest to tworzenie się grupy – etap charakteryzujący się niepewnością członków grupy co do celu, norm i przywództwa. Wówczas każdy członek grupy próbuje wy badać, jakie zachowania są akceptowane przez innych. Jest on zakończony, gdy członkowie myślą o sobie jako o grupie. Kolejną fazą procesu grupowego jest atakowanie, czyli konflikt wewnątrzgrupowy dotyczący przywództwa i ról. Etap ten kończy się ustanowieniem wyraźnej struktury władzy w grupie. Stabilizacja norm to etap, gdy w grupie wytwarza się spójność i więź interpersonalna. Widoczne są oczekiwania wobec członków grupy. Kończy się on, gdy jest ustanowiona struktura grupowa. Następnym etapem jest skuteczne działanie, czyli realizacja celu grupowego. Oceną pracy z grupą jest ostatnim etapem procesu grupowego. Powinna ona uwzględniać różne aspekty funkcjonowania grupy i prowadzącego grupę oraz osiągnięte efekty i niedociągnięcia.

Pracownik socjalny prowadzący grupę powinien dysponować wiedzą na temat zasad pracy grupowej. Do najważniejszych z nich należą: kształtowanie autonomii grupy, stosowanie wiedzy naukowej w or-

ganizacji procesu grupowego, świadome i intencjonalne kierowanie interakcjami w grupie, samowiedza i świadome czerpanie z własnych zasobów, akceptacja grupy i rozumnej empatii, uznanie autonomii grupy, konstruktywne stosowanie ograniczeń, indywidualizacja, świadome rozważanie konfliktów w grupie oraz komunikacja.

Poprawna komunikacja grupowa i spistość grupowa to istotne warunki skutecznego działania grupowego. Warto podkreślić, że spistość grupy zależy od wzajemnej atrakcyjności, identyfikacji z grupą oraz satysfakcji z przynależności do niej. Ważnym aspektem procesu grupowego jest podejmowanie decyzji w grupie. Można wyróżnić trzy modele w tym zakresie. Są to: model optymalizacji, model satysfakcjonującego wyboru oraz model ukrytej preferencji (por. Szmagański, 1998).

Do zalet wspólnego podejmowania decyzji przez członków grupy można zaliczyć: pozyskiwanie większej ilości informacji i wiedzy, zwiększoną różnorodność poglądów, pełniejsze rozumienie decyzji, zwiększoną akceptację podjętych decyzji oraz społeczne uprawomocnienie decyzji. Z kolei do utrudnień należą: czasochłonność, konformizm (skłonność do akceptacji pomysłów pod naciskiem grupy), dominacja mniejszości lub jednostki, konfliktowe cele indywidualne członków grupy, nieokreślona odpowiedzialność oraz syndrom grupowego myślenia – uporczywe upieranie się przy decyzjach grupy, nawet gdy nie do końca są one słuszne (za: Kanios, 2014, s. 74–76).

Metoda środowiskowa (organizowania środowiska lokalnego) to metoda pracy socjalnej, która polega na ulepszaniu i wzbogacaniu życia społecznego w ramach długofalowego planowania, badania i organizowania społeczności. Jej zasadniczym celem jest wspomaganie rozwoju środowiska, aktywizowanie i inspirowanie go do pozytywnych zmian. W pedagogice społecznej problematyce środowiska poświęca się wiele miejsca. Znajduje się ona w kręgu zainteresowań m.in. H. Radlińskiej, A. Kamińskiego, R. Wroczyńskiego, T. Pilcha, W. Theissa, E. Kantowicz, S. Kawuli czy M. Winiarskiego.

Wyróżnia się wąskie i szerokie rozumienie metody organizowania środowiska. W wąskim ujęciu to sposób pobudzania i organizowania środowiska w sytuacji, gdy na użytek pracy socjalnej uruchamiana jest jakaś akcja na rzecz jednej grupy klientów (np. osób starszych, niepełnosprawnych, bezrobotnych) lub jest ona ukierunkowana na jedną kategorię problemów (np. ubóstwo, bezrobocie). W szerokim znaczeniu metoda ta może odnosić się do pracy socjalnej, opiekuńczej i wspomagającej rozwój, a polega na ulepszaniu sytuacji spo-

łeczności lokalnej zjednoczonymi wysiłkami instytucji społecznych i organizacji.

Można mówić o pewnym schemacie postępowania przydatnego w organizowaniu społeczności. Pierwszym etapem jest rozpoznanie oraz zdiagnozowanie potrzeb i braków danego środowiska, na rzecz którego będzie podejmowane działanie. Na tym etapie następuje rozpoznanie sił tego środowiska (instytucji, organizacji działających na terenie tego środowiska oraz osób mogących włączyć się do działań: wolontariuszy, mieszkańców, rodziców, lokalnych polityków). Następnie należy dokonać podziału zadań między poszczególne podmioty i ludzi oraz zadbać o sprawny przepływ informacji. Etapem kolejnym jest planowanie i koordynacja działań opiekuńczo-wspomagających. Polega on na zdefiniowaniu celów działań i wskazaniu sposobów ich realizacji, a także podziale zadań pomiędzy uczestników. Koordynatorem działań jest pracownik socjalny. Wtórne pobudzanie, czyli motywowanie do pracy na rzecz środowiska (zwłaszcza w przypadku pojawiających się trudności), to ważny element profesjonalnego działania. Kolejnym etapem jest systematyczne ulepszanie środowiska, czyli realizacja działań ukierunkowanych na podnoszenie jakości życia w środowisku. Ostatnim jest kompleksowa ocena społecznego działania obejmująca efekty działań w oparciu o założone cele.

W literaturze znane są trzy modele pracy środowiskowej.

1. Planowanie społeczne (*community planning*) – podstawową strategią jest inicjowanie i koordynowanie działań planistycznych dla rozwiązania problemu społecznego przez reorganizację istniejących instytucji społecznych bądź organizację nowych. Jest to inicjatywa instytucjonalna, podejmowana przez służby społeczne we współpracy z samorządem lokalnym i oparta na działaniach ekspertów.
2. Aktywizacja i rozwój społeczności lokalnej (*community development*) – metoda wspierania rozwoju społeczności lokalnej i jej integracji m.in. przez motywowanie do samopomocy, wspieranie przywództwa lokalnego, rozwój partycypacji mieszkańców dla budowy demokracji lokalnej, działania na rzecz środowiska lokalnego. Rozwój lokalny jest stosowany w społecznościach zatowiszowanych w celu zainicjowania procesów integracji społecznej, zaradności i samopomocy, a motorem zmian są w tym przypadku grupy mieszkańców kierowane przez lokalnych liderów.
3. Akcja socjalna (*community action, social action*) – polega na aktywności grup potrzebujących pomocy, pokrzywdzonych, przez nacisk na władzę (Rothman, 1976, s. 22–38, za: Krzyszkowski, 2011, s. 6).

Ponadto wskazuje się na takie elementy rozpoznania sytuacji wyjściowej środowiska lokalnego, jak:

- charakterystyka geograficzna społeczności uwzględniająca m.in. granice terytorialne środowiska, jego infrastrukturę społeczną, zagospodarowanie przestrzenne, warunki mieszkaniowe ludności, stan środowiska naturalnego,
- charakterystyka ludności zamieszkującej dane środowisko lokalne, czyli struktura wieku, płci, wykształcenia, wielkość i struktura rodzin, struktura społeczno-zawodowa, struktura dochodów itd.,
- charakterystyka społeczno-kulturowa ludności, w tym tradycje, zwyczaje, obyczaje, instytucje i organizacje społeczne, autorytety, poziom religijności,
- charakterystyka lokalnych układów politycznych,
- charakterystyka sytuacji ekonomicznej ludności w odniesieniu do sytuacji danego regionu czy kraju,
- opis najważniejszych problemów społecznych dotyczących danej społeczności.

Dopiero diagnoza przeprowadzona w tak kompleksowy sposób pozwala przygotować wariantowy plan działania (Wódcz, 1998, s. 153).

Można też określić pewne założenia dotyczące skutecznych zmian na poziomie społeczności lokalnej:

- społeczności mogą rozwinąć zdolność rozwiązywania własnych problemów,
- ludzie pragną zmian i są w stanie się zmieniać,
- ludzie powinni uczestniczyć w dokonywaniu, dopasowywaniu lub kontrolowaniu zasadniczych zmian odbywających się w ich społecznościach,
- zmiany w społeczności tylko wtedy są trwałe, jeżeli dokonywane są przez daną społeczność, a nie są jej narzucone,
- tylko holistyczne podejście do problemów zapewnia radzenie sobie z problemami danej społeczności,
- system demokratyczny wymaga współuczestnictwa i podejmowania przez ludzi działań na rzecz społeczności,
- społeczności lokalne potrzebują pomocy i wsparcia, aby radzić sobie ze swoimi problemami (Dubois, Miley, 1996, s. 162).

4. Zagrożenia i trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych

Dla wielu ludzi praca jest jednym z największych źródeł stresu i życiowych problemów (Ogińska-Bulik, 2003).

Co ciekawe, K. Frysztacki (2015, s. 37) zadaje nieco prowokacyjne pytanie: kogo nie dotyczy praca socjalna? Wielość problemów społecznych leżących w obszarze działania pracownika socjalnego powoduje, że w zakresie jego działania znajdują się zarówno jednostki, rodziny, małe grupy społeczne, jak i społeczności lokalne. Poza tym są to również osoby odznaczające się różnymi wariantami społecznej obecności i jednocześnie dotknięte różnymi rodzajami problemów społecznych, jak bezrobocie, ubóstwo, bezdomność, samotność, choroba, przemoc. Pracownicy socjalni obejmują wsparciem populacje specjalne: dzieci, kobiety, ludzi starszych, ale także kategorie osób naznaczone zagrożeniem społecznego wykluczenia, środowiska wiejskie czy środowiska miejskie. W kontekście instytucjonalnym są to też szkoła, szpital, dom pomocy społecznej, więzienie. Zatem pracownicy socjalni mają do czynienia z różnymi okolicznościami, z którymi muszą się zderzyć oraz muszą sprostać oczekiwaniom różnych grup społecznych.

Zawód pracownika socjalnego obarczony jest wieloma trudnościami. Są one najczęściej ze sobą sprzężone, splatają się, na jedno nakładają się inne, a nawet formuje się błędne koło. Trudności tej profesji mają różną naturę. Wynikają one z charakteru pracy, preferowanych wartości oraz postaw wobec zawodu i innych ludzi (Zbyrad, 2014, s. 7).

Należy zauważyć, że w społeczeństwie utrwała się negatywny stereotyp zawodu wprawdzie ważnego społecznie, ale bardzo nieudolnie wykonywanego w praktyce. Wiedza społeczna o zawodzie pracownika socjalnego jest niepewna, a media kreują raczej negatywny obraz. Również świadomość społeczna dotycząca wykonywania tego zawodu jest niska. Przede wszystkim jest to zawód słabo opłacany, skazany na oceny ze strony innych podmiotów uprawiających pracę socjalną w środowisku. Kojarzy się z nadmiarem zadań i klientów, ale i ze zderzeniem, 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 (zbyt duża formalizacja pracy,

zła organizacja pracy, niewłaściwy przepływ informacji w instytucji). Pracownicy socjalni poza tym deklarują wysoki poziom wypalenia zawodowego, przeciążenie pracą i niezyczliwość przełożonych oraz zbyt duże obciążenie psychiczne, któremu towarzyszy brak uznania społecznego. Wskazują ponadto na nadmierną biurokrację, niskie wynagrodzenia czy trudną własną sytuację materialną, która jest tylko nieco lepsza od sytuacji podopiecznych. W kontaktach z klientami często występują zachowania agresywne, zwłaszcza w przypadku osób uzależnionych od alkoholu i psychicznie chorych. Bariera jest także brak możliwości awansu zawodowego, co stanowi czynnik zniechęcający do efektywnych działań (Bieńko, 2012, s. 114).

Jak twierdzi M. Rymśa (2013, s. 563), „wielu polskich pracowników socjalnych w ogóle nie świadczy pracy socjalnej lub stanowi to margines ich aktywności zawodowej”. Pracownik socjalny, który jest zatrudniony w instytucji publicznej, jest nie tyle specjalistą pracy socjalnej, ile urzędnikiem w służbie państwa odpowiedzialnym za sprawy socjalne, w tym dystrybucję świadczeń pomocy rzeczowej i usług.

Powyższe czynniki powodują, że zawód ten należy do profesji o dużym nasileniu stresu². Do najczęstszych stresorów występujących w specyficznym środowisku pracy, jakim są instytucje pomocowe, należy zaliczyć: nadmiar obowiązków, dużą odpowiedzialność, brak uznania i niepewność (Witkowska, 2002). Konsekwencją funkcjonowania w sytuacji długotrwałego stresu, występującego np. na skutek przepracowania, jest wypalenie się. Występuje ono najczęściej w zawodach wymagających intensywnych kontaktów z ludźmi, czyli m.in. wśród psychologów, pedagogów, lekarzy, nauczycieli, pielęgniarek (Czechowska-Bieluga, Kanios, 2010).

Literatura przedmiotu podaje trzy sposoby definiowania stresu. Pierwszy z nich ujmuje stres jako bodźce oddziałujące na człowieka w postaci czynnika lub zespołu czynników zewnętrznych (wydarzeń zachodzących w otoczeniu), które z reguły dla człowieka są szkodliwe, nieprzyjemne bądź związane z nadmiernym obciążeniem. Drugi sposób definiowania kładzie nacisk na reakcję organizmu, który w sytuacji zagrożenia lub wyzwania przejawia przewidywalny wzorzec reakcji fizjologicznych, można zauważyć m.in. zmiany ciśnienia krwi, rytmu oddechowego czy wydzielanie określonych hormonów. Nato-

² Stres bywa definiowany jako psychiczny i fizyczny stan jednostki wynikający z rozbieżności między wymaganiami a możliwościami jednostki.

miast trzecie podejście opiera się na rozpatrywaniu stresu jako relacji między czynnikami zewnętrznymi a właściwościami jednostki. Stres jest tu rodzajem transakcji między otoczeniem a człowiekiem, który dokonuje oceny danej sytuacji oraz własnych zasobów radzenia sobie w niej (Bajer, 2016, s. 87).

Źródła stresu w pracy mogą być generowane przez kilka czynników jednocześnie. Wyróżnia się:

- czynniki stresowe tkwiące w samej pracy – jest to jakościowe i ilościowe obciążenie pracą zwane przeciążeniem (presja czasu i bezwzględna terminowość, warunki pracy, praca zmianowa, konieczność nadążania za szybkimi zmianami technologicznymi),
- stosunki społeczne z przełożonym i podwładnymi oraz kolegami – niezdolność do podporządkowania się, brak wsparcia społecznego, wadliwa polityka społeczna,
- struktura organizacyjna i klimat w instytucji – brak współodpowiedzialności, poczucie osamotnienia, zła komunikacja interpersonalna,
- miejsce w organizacji i nieadekwatna do roli odpowiedzialność za rzeczy i ludzi,
- zbyt duża zależność od kierownictwa,
- źródła ekstraorganizacyjne – problemy rodzinne, kryzysy życiowe, trudności finansowe, konflikty związane z polityką organizacji, konflikty w domu lub w pracy, brak wsparcia,
- kariera zawodowa – brak perspektyw rozwoju (Bajer, 2016, s. 87).

Z kolei T. Tomaszewski wydzielił pięć typów sytuacji trudnych:

1. Sytuacje deprywacji (pozbawienia) pojawiają się, gdy niezaspokojone pozostają potrzeby podmiotu (psychiczne, fizjologiczne, społeczne) lub jeśli człowiek nie osiągnął wytyczonych sobie celów (niepowodzenia w pracy, utrata pozycji społecznej). Stan silnej deprywacji powoduje utratę bliskiej osoby, długotrwałą rozłąkę czy izolację. W tego typu sytuacjach człowiek traci pewną wartość, ponosi szkodę (Frączek, Kofta, 1982, s. 657).
2. Sytuacje utrudnienia występują w przypadku pojawienia się w trakcie realizacji zadania przeszkód (elementów zbędnych) lub braków (nieobecność istotnego elementu). Zarówno przeszkody, jak i braki dezorganizują sytuację, utrudniając czynności wykonawcze, decyzyjne i orientacyjne. Braki mogą dotyczyć przedmiotów (odpowiednich narzędzi, materiałów) lub informacji (deficyt dopływu informacji niezbędnej do realizacji celu). Przeszkody mogą stanowić utrudnienia przy wykonywaniu czynności fizycznych (ciasne pomieszczenia,

- przegrody, zablokowane wejścia itp.) i umysłowych (czynniki rozprasające uwagę, nieprecyzyjne reguły, zakazy ograniczające stosowanie pewnych metod). Mogą one przybierać postać zewnętrznych nacisków fizycznych lub społeczno-moralnych (narzucone tempo pracy, zmiana kierunku czynności) (Tomaszewski, 1982, s. 34–35).
3. Sytuacje przeciążenia wynikają z niedostosowania czynności do fizycznych i/lub psychicznych możliwości człowieka. Powierzone zadania zbliżają się do granicy wytrzymałości jednostki. Zjawisko takie występuje m.in. wówczas, gdy człowiekowi o niskich kwalifikacjach zleca się zadanie wymagające wysoce specjalistycznych umiejętności lub kiedy osoba z niską odpornością psychiczną narażona jest na działanie silnych bodźców. Długotrwałe przeciążenia prowadzą nie tylko do spadku efektywności wykonywanego zadania, ale i do wyczerpania organizmu, wielu zaburzeń fizycznych i psychicznych (Tomaszewski, 1982, s. 33).
 4. Sytuacje konfliktowe powstają, gdy na człowieka oddziałują przeciwstawne siły (moralne, społeczne, fizyczne) (Tomaszewski, 1982, s. 34).
 5. Sytuacje zagrożenia rozumiane są jako różne niebezpieczeństwa związane z możliwością utraty cenionych przez człowieka wartości. Dotyczyć mogą sfery fizycznej (obawa utraty życia, groźba choroby, kalectwa) lub społecznej (lęk przed kompromitacją, ośmieszeniem, ewentualną krytyką, utratą pozycji). Zagrożenie może wynikać z układu zewnętrznych elementów sytuacji lub wewnętrznego stanu człowieka (Frączek, Kofta, 1982, s. 656–657).

W literaturze przedmiotu czasami zamiennie z pojęciem „sytuacja trudna” stosuje się określenie „sytuacja problemowa”. J. Kozielecki definiuje problem jako „rodzaj zadania, którego podmiot nie może rozwiązać za pomocą posiadanych wiadomości, umiejętności i nawyków” (Kozielecki, 1982, s. 378).

Pracownicy socjalni napotykają w swojej pracy różnorodne przeszkody. Są to m.in. nadmierne wypełnianie często zbędnej dokumentacji; ograniczenia czasowe oraz brak wystarczających środków finansowych, co wpływa negatywnie na efektywność działania i zadowolenie z pracy; ściśle uzależnienie działań od przepisów, które są zmienne i paraliżują samodzielność i inicjatywę pracowników socjalnych.

Zawód pracownika socjalnego należy do trudnych, narażonych na wypalenie zawodowe. Trudności wynikają z kilku źródeł. Po pierwsze, należy tu wskazać wymagania ustawowe, czyli zadania nakładane na pracownika socjalnego związane z realizacją pracy socjalnej. Po

drugie, dążąc do profesjonalizmu tej grupy zawodowej, wymaga się od pracowników podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Po trzecie, pracownicy socjalni zmagają się z trudnościami w realizacji zadań (głównie chodzi tu o ograniczone możliwości środowiska lokalnego, np. brak ofert pracy na lokalnym rynku pracy). Ponadto profesja ta należy do zawodów służebnych, opiekuńczych, a jej istotą jest bezpośredni kontakt z drugim człowiekiem, doświadczającym różnorodnych problemów społecznych – takim, który wymaga pomocy. Trzeba również podkreślić, że przekrój klientów pomocy społecznej jest bardzo zróżnicowany choćby pod względem postaw. Liczną grupę stanowią osoby prezentujące postawy roszczeniowe wobec uzyskiwanych świadczeń. Nie sposób nie wspomnieć o kolejnej dość powszechnej barierze napotykaniej przez pracowników socjalnych, jaką jest brak dowartościowania ze strony przełożonych (niskie płace, ograniczone możliwości awansu) i podopiecznych (Zbyrad, 2007).

W literaturze psychologicznej zjawisko wypalenia zawodowego po raz pierwszy zostało opisane w 1974 r. przez H. Freudenbergera. Wskazał on typy osobowości najbardziej podatne na wypalenie:

- oddany i zaangażowany pracownik mający skłonności do brania na siebie zbyt wielu obowiązków przez długi czas oraz zbyt intensywnej pracy,
- pracownik nadmiernie zaangażowany w pracę, który swoje życie pozazawodowe uważa za niesatysfakcjonujące,
- pracownik o orientacji autorytarnej, uznający władzę i wymuszanie posłuchu za jedyne skuteczne środki kontrolowania innych,
- kierownik, który zwykle jest autentycznie przepracowany, a zaczyna uważać siebie za niezastąpionego,
- pracownik skłonny do nadmiernej identyfikacji ze współpracownikami oraz klientami, dla których pracuje (za: Szmagalski, 2009, s. 18).

Równocześnie eksploracje nad „osobistymi skutkami” wykonywania profesji społecznych prowadziła C. Maslach ze współpracownikami. Opublikowane w 1976 r. wyniki badań precyzyjnie wykazały występowanie objawów „wypalenia” u osób niosących w swojej pracy pomoc innym (pielęgniarki, lekarze, wychowawcy, nauczyciele, pracownicy społeczni, policjanci) (Maslach, 2000). Autorka definiuje wypalenie zawodowe jako „zindywidualizowane doświadczenie stresu osadzone w kontekście złożonych relacji społecznych, obejmujące pojęcie danej osoby o sobie samej i innych oraz zawierające trzy główne komponenty: wyczerpanie emocjonalne, depersonalizację oraz brak satysfakcji z wyników pracy” (Maslach, 2000).

W Polsce pierwsze publikacje dotyczące wypalenia pojawiły się na początku lat 90. XX w., a ich twórczynią była głównie H. Sęk (2000).

Z kolei zdaniem E. Aronsona (1995) wypalenie jest rezultatem długotrwałego lub powtarzającego się obciążenia w wyniku długoletniej intensywnej pracy dla innych ludzi (...), jest bolesnym uświadomieniem sobie (przez osoby pomagające), że nie są w stanie już więcej pomóc tym ludziom, że nie mogą dać im więcej i całkowicie zużyły swoje siły”.

Syndrom wypalenia zawodowego, zdaniem M.K. Grzegorzewskiej (2006, s. 47), najczęściej jest rozumiany jako „zespół zaburzeń w funkcjonowaniu jednostki w układzie człowiek – praca. Jest to stan, w którym praca staje się uciążliwa i wraz z fizycznym oraz psychicznym wyczerpaniem pojawiają się liczne, niemożliwe do przewyciężenia trudności”.

Istnieje wiele modeli wypalenia. Do najbardziej znanych należą: model Freudenbergera i Richelsona, wielowymiarowy model C. Maslach, model A.M. Pines (perspektywa egzystencjalna), model H. Sęk (model poznawczy), model Schaufeliego i Enzmanna (model zintegrowany) (Trawkowska, 2007, s. 49).

Do najbardziej popularnych i uznawanych modeli należy ten zaproponowany przez C. Maslach. Według autorki (za: Wojtczak, 2007, s. 45) najważniejsze są trzy następujące składniki zawodowego wypalania się:

- emocjonalne wyczerpanie – uczucie pustki i odpływu sił wywołane nadmiernymi wymaganiami psychologicznymi i emocjonalnymi, jakie stawia przed pracownikiem praca (bądź sam stawiał sobie takie nierealistyczne wymagania wobec własnych możliwości),
- depersonalizacja – poczucie bezduszości, bezosobowości, cyniczne patrzenie na innych ludzi, obniżenie wrażliwości wobec innych,
- obniżenie oceny własnych dokonań – poczucie marnowania czasu i wysiłku na swoim stanowisku pracy.

Wypalenie zawodowe objawiające się w pracy związane jest ze stresorami wynikającymi ze specyfiki wykonywanej pracy, zwłaszcza z potrzeby pracy z ludźmi. Najczęstsze stresory, jak presja czasu, nadmiar pracy czy konflikt ról, powodują emocjonalne wyczerpanie. Inne stresory związane z pracą z ludźmi to potrzeba bezpośredniego kontaktu z klientami, ich cierpieniem, frustracją, agresją. Warto dodać, że długotrwałe stany napięcia emocjonalnego mogą zaburzać relacje w środowisku pracy.

Zawody związane z niesieniem pomocy określane są jako „psychologicznie ryzykowne” z uwagi na ryzyko wyczerpania emocjonalnego

i zawodowego. Niektórzy badacze mówią „o zespole wypalenia jako o syndromie rozczarowanego dobrego Samarytanina” (za: Zbyrad, 2014, s. 247).

Bezpieczeństwo pracy pracowników socjalnych (pozbawione zagrożeń) należy do grupy determinantów, które w istotny sposób warunkują poziom oraz jakość oferowanych świadczeń i usług systemu pomocy i integracji społecznej.

POSTAWY WOBEC PRACY – ROZWAŻANIA TEORETYCZNE*

1. Pojęcie postawy – ujęcia definicyjne

Zagadnienie dotyczące postaw jest obecnie dość szeroko omawiane, jednak termin „postawa” nie zawsze jest ściśle definiowany. Postawy stanowią przedmiot zainteresowań różnych dyscyplin wiedzy, takich jak: psychologia, socjologia, pedagogika, politologia (Szczukiewicz, 2005, s. 41). Wielość definicji tego pojęcia powoduje problemy w interpretacji i porównywaniu wyników badań.

Pierwszą definicję postawy w piśmiennictwie polskim sformułował B. Zawadzki, wskazując, że stanowi ona „pewną dyspozycję do działania przyjaznego bądź wrogiego względem X” (za: Chodkowska, 1993, s. 6).

Postawa to ważny składnik ludzkiej osobowości pozwalający jednostce odnaleźć się w społeczeństwie oraz ukazujący reguły, jakimi należy się kierować w odniesieniu do innych osób (Kirenko, Sarzyńska, 2010, s. 188).

W psychologii społecznej można wyróżnić trzy grupy definicji postaw:

1. Definicje nawiązujące do tradycji behawiorystycznej lub psychologii uczenia się. Zwraca się w nich szczególną uwagę na zachowanie człowieka, jego reakcje na zjawiska świata zewnętrznego, przy czym nie chodzi tu o jakiegokolwiek przypadkowe zachowania, lecz powtarzające się i konsekwentne, czyli takie, które pojawiają się zawsze wtedy, kiedy występuje dana sytuacja lub dany przedmiot.

* Rozdział ten w dużej mierze został oparty o fragment pracy *The Attitudes of Employees in the Public and Non-Governmental Sector Towards Local Partnership Supporting the Labour Market* (Kanios, 2012c).

Jako reprezentantów orientacji behawiorystycznej należy wymienić W.M. Fusaona, W.A. Scotta oraz D. Droba.

2. Definicje nawiązujące do koncepcji socjologicznej, w której zwraca się szczególną uwagę na stosunek nosiciela postawy do jej przedmiotu. Tutaj z kolei istotny jest stosunek osoby mającej daną postawę do jej przedmiotu. Do przedstawicieli tego kierunku należy zaliczyć: W. Thomasa i F. Znanieckiego, L.L. Thurstone'a, H.A. Murraya i C.D. Morgana, a obecnie – M. Fishbeina, K. Obuchowskiego i J. Reykowskiego.
3. Definicje nawiązujące do teorii poznawczej w psychologii, zwracające uwagę na fakt, iż postawa to nie tylko określone zachowanie czy stosunek oceniający lub emocjonalny wobec danego przedmiotu, ale również odnoszące się do niego elementy poznawcze. Stanowisko takie reprezentują m.in. M.J. Rosenberg, D. Krech i R.S. Crutchfield oraz M.B. Smith (za: Mika, 1984, s. 112–115).

Autorzy o bardziej behawiorystycznej orientacji traktowali postawę jako wolną od dodatkowych „naznaczeń” predyspozycję do określonego sposobu zachowania się, a także mówili o postawach wszędzie tam, gdzie określonego rodzaju zachowania wyróżniały się syndromatyczną spójnością. Toteż D.T. Campbell, definiując to pojęcie, stwierdził, iż „postawą jednostki jest trwały syndrom spójnych reakcji odnoszących się do pewnego zbioru przedmiotów społecznych” (Nowak, 1973, s. 19).

W.M. Fuson przez postawę rozumie prawdopodobieństwo wystąpienia w danej sytuacji określonego zachowania. Natomiast W.A. Scott określa ją jako nawyk lub jego wewnętrzną reakcję antycypacyjną pośredniczącą w stosunku do zewnętrznego zachowania. Większość autorów związanych z orientacją behawioralną wskazuje, że postawy to swego rodzaju dyspozycje do zachowywania się w określony sposób (Mika, 1984, s. 113).

L.L. Thurstone rozumiał postawę jako „stopień pozytywnego lub negatywnego uczucia związanego z jakimś przedmiotem” (Mika, 1972, s. 65).

Z perspektywy socjologicznej A. Murray i C.D. Morgan ujmowali postawę jako trwałą dyspozycję charakteryzującą się konsekwentnym występowaniem tego samego uczucia wobec pewnej całości (Mika, 1984, s. 113). M.A. Fishbein twierdzi zaś, że „każdy przedmiot, pojęcie jest oceniane w kategoriach pozytywnych, neutralnych lub negatywnych, i właśnie te oceny są postawami” (Mika, 1972, s. 65).

Warto dodać, że polscy autorzy – jak np. K. Obuchowski i J. Reykowski – zwracają uwagę na stosunek nosiciela postawy do jej przedmiotu.

Pierwszy ze wspomnianych badaczy traktuje postawę „jako dyspozycję przejawiającą się w zachowaniach, których cechą jest pozytywny lub negatywny stosunek do jakiegoś przedmiotu” (za: Mika, 1972, s. 65). J. Reykowski zaś postawami nazywa:

(...) pewne głębsze mechanizmy i układy motywacyjne polegające na dążeniu do zachowania trwałego stosunku do pewnego przedmiotu, który to stosunek przejawiać się może bądź w stałych, bądź też różnych reakcjach afektywnych, poznawczych, bądź behawioralnych, w zależności od tego, jak zmienia się relacja pomiędzy podmiotem a przedmiotem postawy. Reakcje te nazywa się aktami ustosunkowania się do przedmiotu (za: Nowak, 1973, s. 13).

M.J. Rosenberg, reprezentant teorii poznawczej w psychologii, przez postawę rozumie „strukturę złożoną z elementów poznawczych, a dokładnie ze zbioru przekonań dotyczących możliwości realizowania pewnych wartości przez przedmiot postawy i z elementów afektywnych, uczuć wywołanych przez ten przedmiot”. Według autora elementy poznawcze (przekonania) i afektywne (uczucia) są ze sobą ściśle związane.

Należy zauważyć, że również S. Nowak i T. Mądrzycki reprezentują podobny pogląd. S. Nowak opisuje postawę człowieka wobec określonego przedmiotu jako:

(...) ogół względnie trwałych dyspozycji do oceniania tego przedmiotu i emocjonalnego nań reagowania oraz ewentualnie towarzyszących tym emocjonalno-oceniającym dyspozycjom względnie trwałych przekonań o naturze i własnościach tego przedmiotu i względnie trwałych dyspozycji do zachowania się wobec tego przedmiotu (Nowak, 1973, s. 23).

Zdaniem autora szczególnego znaczenia nabiera komponent emocjonalno-oceniający, który jest nie tylko koniecznym, ale i wystarczającym warunkiem istnienia postawy.

T. Mądrzycki natomiast uważa, że:

(...) postawa to układ trojakiemu rodzaju względnie trwałych dyspozycji do reagowania pewnego podmiotu na pewien przedmiot: dyspozycji do oceniająco-emocjonalnych reakcji na ten przedmiot, do jego określonego postrzegania i do zachowywania się wobec niego w określony sposób,

przy przyznaniu składnikom oceniająco-emocjonalnym roli szczególnie doniosłej (Nowak, 1973, s. 13).

Strukturalną orientację w definiowaniu postaw reprezentuje S. Mika (1981, s. 116), który postawę pojmuje jako „względnie stałą strukturę (lub dyspozycję do pojawienia się takiej struktury) procesów poznawczych, emocjonalnych i tendencji do zachowań, w której wyraża się określony stosunek wobec danego przedmiotu”.

W psychologii postawa jest też definiowana jako funkcjonalny stan gotowości. Według klasycznej definicji G.W. Allporta oznacza ona „psychiczny i nerwowy stan gotowości wywołany przez doświadczenie, wywierający ukierunkowany lub dynamiczny wpływ na reakcje jednostki w stosunku do wszystkich podmiotów czy sytuacji, z którymi jest ona związana” (za: Mądrzycki, 1977, s. 13). Zdaniem tego autora:

(...) postawa ma wyraźnie określony przedmiot odniesienia – zawsze dotyczy kogoś lub czegoś. Cecha zaś nie ma takiego określonego przedmiotu odniesienia. Postawy mogą być specyficzne lub ogólne, podczas gdy cechy są zawsze ogólne. Postawy oznaczają zwykle akceptację lub odrzucenie, są przychylnie lub nieprzychylnie, cecha zaś nie ma tak wyraźnego ukierunkowania (Mądrzycki, 1970, s. 14).

Ujęcie strukturalne i socjologiczne postawy można odnaleźć w sposobie definiowania jej przez W. Prężynę (1981, s. 20), który rozumie ją jako „względnie trwałe ustosunkowanie, które wyraża się w gotowości podmiotu do pozytywnych lub negatywnych reakcji intelektualno-orientacyjnych, emocjonalno-motywacyjnych oraz behawioralnych wobec jej przedmiotu”.

W. Prężyna (1981, s. 20) wymienia trzy istotne komponenty postaw: poznawczy, emocjonalny oraz behawioralny. Ponadto wskazuje trzy podstawowe rysy struktury postawy: złożoność, wartość i spójność. Złożoność polega na tym, że każdy z trzech komponentów może różnić się co do liczby, jakości konstytuujących go elementów i relacji zachodzących między nimi. Komponent poznawczy (przekonania) może być warunkowany wewnętrznymi motywami intelektualnymi przemawiającymi za akceptacją określonego przedmiotu postawy, komponent emocjonalny z kolei może różnić się pod względem doświadczeń (pozytywnych lub negatywnych), zaś behawioralny może przejawiać się w wielorakim działaniu.

Wartość określa kierunek postawy. W postawie wyraża się negatywny lub pozytywny stosunek do jej przedmiotu. Spójność postawy oznacza współzależność pomiędzy trzema komponentami: poznawczym, emocjonalnym i behawioralnym. Zazwyczaj spójność struktury postawy jest tym większa, im większa jest intensywność całej postawy (za: Chlewiński, 1987, s. 11–12).

Również E. Aronson, T.D. Wilson i R.M. Akert (1997, s. 313) podkreślają w definiowaniu postawy element trwałego ustosunkowywania się oraz mówią – tak jak W. Prężyna – o trzech komponentach postawy: emocjonalnym, poznawczym i behawioralnym. Na pierwszy z nich składają się reakcje emocjonalne wobec przedmiotu postawy, na drugi – myśli i przekonania na temat przedmiotu postawy, a na komponent behawioralny – działania wobec przedmiotu postawy. Takie trójczłonne rozumienie postawy jako struktury złożonej z komponentów jest dobrze rozpowszechnione w literaturze.

P.G. Zimbardo i M.R. Leippe (2004, s. 51) postawę definiują jako:

(...) wartościujące nastawienie wobec dowolnego obiektu. Jest ona wartościowaniem czegoś lub kogoś według kontinuum: lubię – nie lubię lub korzystny – niekorzystny. Postawy mówią o tym, co lubimy, a czego nie lubimy, o pociągu i awersji, sposobie oceniania naszych relacji ze środowiskiem. Postawa jest nastawieniem w tym sensie, że jest wyuczoną tendencją (gotowością) do myślenia o obiekcie, osobie czy zagadnieniu w szczególny sposób.

Postawę można ponadto określić jako predyspozycję do logicznego reagowania na bodziec, czyli jako skłonność do działania lub zachowywania się w pewien przewidywalny sposób. Postawy definiuje się zazwyczaj jako pozytywne lub negatywne bądź przychylne lub nieprzychylne nastawienie wobec rzeczy, idei czy innego obiektu (Foxall, Goldsmith, 1998, s. 119). W. Okoń (2004, s. 320) postawę rozumie jako:

(...) względnie trwałą dyspozycję przejawiającą się w zachowaniach, których cechą jest pozytywny lub negatywny stosunek emocjonalny do jakiegoś przedmiotu, osób, sytuacji. Inni utożsamiają postawę z przekonaniem, traktując ją jako strukturę złożoną z elementów, które są rezultatem poznania danego przedmiotu, stosunku emocjonalnego doń oraz motywacji do określonego zachowania względem niego.

Z przedstawionych powyżej rozważań teoretycznych dotyczących problematyki postaw wynika duża różnorodność w sposobie ujmowania i wyjaśniania tego zjawiska zarówno w literaturze pedagogicznej, psychologicznej, jak i socjologicznej. Świadczy to o zainteresowaniu teoretyków i badaczy problematyką postaw, ale również stanowi pewne utrudnienie w dokonaniu wyboru sposobu definiowania rozważanego pojęcia. Odwołanie się do określonej orientacji teoretycznej jest jednak konieczne, dlatego za punkt wyjścia badań prowadzonych w niniejszym opracowaniu zdecydowano się przyjąć definicję postaw S. Miki (1984, s. 116). Rozumie on jako „względnie trwałą strukturę (lub dyspozycję do pojawienia się takiej struktury) procesów poznawczych, emocjonalnych i tendencji do zachowań, w której wyraża się określony stosunek wobec danego przedmiotu”.

Zgodnie z przyjętą definicją w strukturze postawy wyróżniane są trzy komponenty: poznawczy, afektywny (emocjonalno-oceniający) oraz behawioralny. Komponent poznawczy wyznaczają – w początkowym okresie kształtowania się postaw – przypuszczenie i jednostkowe informacje. Wraz z utrwalaniem się postawy coraz większą rolę zaczynają odgrywać przekonania. Z kolei komponent emocjonalny postawy wyraża stosunek uczuciowy jednostki do przedmiotu postawy – może on być pozytywny, negatywny lub obojętny.

2. Struktura, wymiary i funkcje postaw

W piśmiennictwie można odnaleźć różne próby dokonywania podziału postaw. Zdaniem T. Mądrzyckiego (1977, s. 31) trudno jest stworzyć zadowalającą typologię postaw, jednak nawet niedoskonała może mieć praktyczno-użyteczne znaczenie.

Przyjmując za kryterium treść przedmiotową postawy, można je podzielić na: personalne, rzeczowe oraz niepersonalne i nierzeczowe. Postawy personalne można natomiast pogrupować na: intrapersonalne – wobec siebie samego, interpersonalne – wobec innych jednostek, grupowe – w stosunku do innych grup. Postawy przejawiane wobec przedmiotów zaliczamy do rzeczowych, zaś te wobec instytucji, norm społecznych, religii czy treści naukowych nazywamy niepersonalnymi i nierzeczowymi. Biorąc pod uwagę warunek podziału, jakim jest zakres postawy, można mówić o postawach jednostkowych (przejawianych wobec jednego przedmiotu) oraz ogólnych (wobec kilku przedmiotów).

Innym kryterium może być kierunek postawy – wówczas wyodrębnia się postawy pozytywne i negatywne. Kolejnym kryterium może być siła postawy, a dzieli się je na tzw. słabe i silne. Złożoność postawy implikuje konieczność podziału postaw na pełne (jeżeli wszystkie jej komponenty są obecne) i niepełne (jeżeli brakuje jakiegoś elementu). Ze względu na kryterium zwartości postawy można podzielić na słabo i silnie powiązane, zintegrowane, a ze względu na trwałość – na trwałe i mało trwałe (Mądrzycki, 1977, s. 31–32).

Oczywiście charakterystyki postaw można dokonywać przez pryzmat wielu aspektów teoretycznych uwzględnianych w literaturze przedmiotu (por. Pakuła, 2007). Aspekty te to: struktura, wymiary oraz funkcje postaw.

Postawa jest tym trwalsza, im większą wiedzą i przekonaniem dysponuje jednostka na temat jej obiektu. Postawa, łącząc w sobie elementy emocjonalne, motywacyjne i poznawcze, pozwala bardziej adekwatnie oddać całą organizację życia psychicznego jednostki w zakresie jej stosunku do rzeczywistości (Newcomb, 1970, s. 108–111).

Komponenty poznawcze, a co za tym idzie postawy, są m.in. klasyfikowane ze względu na rozległość wiedzy, jaką mamy o przedmiocie postawy, oraz ze względu na jej prawdziwość. Stopień rozbudowania komponentu poznawczego można uporządkować od przekonania o istnieniu pewnego przedmiotu do rozległej i pełnej wiedzy o nim (Marody, 1976).

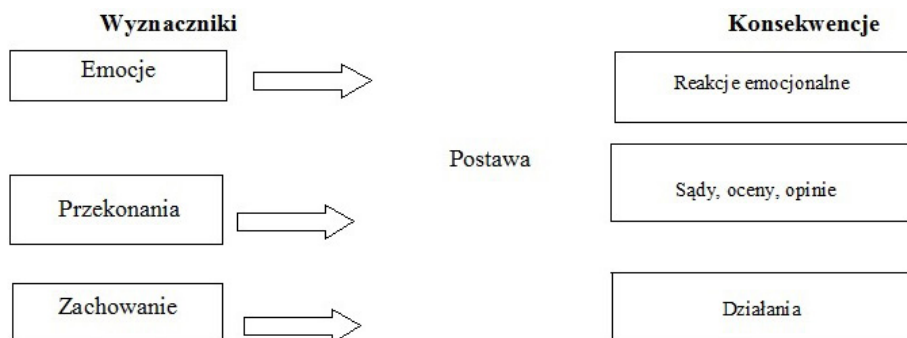
W skład komponentu poznawczego wchodzi przekonania i wiedza o obiekcie postawy. Możemy mówić o rozległości wiedzy, jaką mamy o przedmiocie postawy, oraz o jej prawdziwości. Rozległość wiedzy, czyli stopień rozbudowania komponentu poznawczego, może być bardzo zróżnicowana: począwszy od przekonania o istnieniu danego przedmiotu, kończąc na bardzo rozległej wiedzy o nim. Inną cechą wiedzy jest jej prawdziwość. Dokonanie takiej oceny jest możliwe w przypadku spójności wewnętrznej komponentu poznawczego. Spójność ta jest uwarunkowana istnieniem dwu typów związków łączących sądy i przekonania składające się na ten komponent, a mianowicie relacji logicznych i relacji psychologicznych. Spójność logiczną należy rozumieć jako istnienie sądów należących do określonej postawy, które są nawzajem logicznie spójne. Z kolei termin „spójność psychologiczna” jest odnoszony do związków łączących komponent poznawczy z pozostałymi składnikami postawy. Komponent poznawczy może być złożony z przekonań, które są wprawdzie logicznie spójne, lecz są sprzeczne pod względem afektywnym lub behawioralnym (Marody, 1976, s. 19–20).

Komponent behawioralny jest niczym innym, tylko określoną tendencją działaniową wobec obiektu. Mieć postawę wobec jakiegoś obiektu to posiadać wiedzę o obiekcie, mieć określony stosunek uczuciowy i gotowość do konkretnego działania na jego rzecz (Mika, 1981).

Ważnym elementem postawy są przekonania odnoszące się do jej przedmiotu, tzn. jak oceniamy inną osobę, jakie posiadamy opinie o niej i jak ją postrzegamy. Przekonania są w literaturze przedmiotu różnie definiowane. T. Mądrzycki (1970, s. 25) określa je jako „intelektualny stan pewności o realności lub słuszności jakiegoś przedmiotu lub stanu rzeczy”. Powstają one w wyniku internalizacji wiedzy i stają się podstawą określenia własnych ocen. Jak podaje M. Libiszowska-Żółtkowska (1991, s. 13), „przekonania na dany temat dadzą się określić stopniem żywionej wobec nich – od silnej do słabej – pewności”. Decyduje ona o trwałości sądów. Przekonania oparte na spójnej wiedzy tworzą harmonijny system, który w niewielkim stopniu jest podatny na działanie czynników destrukcyjnych.

Zdaniem B. Wojciszke (2006, s. 467) postawa to „względnie stała skłonność człowieka do pozytywnego lub negatywnego wartościowania jakiejś osoby, obiektu lub zdarzenia. Tak rozumiana postawa może być pojmowana jako element pośredniczący pomiędzy przeszłymi i bieżącymi doświadczeniami z danym obiektem lub rodzajem obiektów”.

Postawa, określana jako emocje doświadczane w związku z obiektem, wyznacza nasze przekonania na jego temat i nasze działania, jak również wpływa na nasz późniejszy stosunek (sądy, oceny i opinie), a także działania w stosunku do danego obiektu (Wojciszke, 2006, s. 182).



Rys. 2. Soczewkowy model wyznaczników i konsekwencji postaw

Źródło: (Wojciszke, 2006, s. 182).

Postawa, oprócz swej struktury, posiada również wiele wymiarów, z których najważniejszymi są znak postawy oraz jej siła. Możemy mieć do czynienia z pozytywnym, negatywnym lub neutralnym znakiem postawy. Należy podkreślić, iż dotyczy on trzech wspomnianych komponentów postawy. Jeżeli weźmiemy pod uwagę np. emocjonalny komponent postawy, to możemy przeżywać w związku z nim pozytywne emocje i oceny (wówczas postawa może przybierać znak pozytywny) lub negatywne emocje i oceny (postawa będzie przybierać znak ujemny). Możemy także nie przeżywać żadnych wyraźnych uczuć i wtedy znak postawy odpowiada postawie neutralnej. Co ważne, znak postawy przejawia się we wszystkich jej elementach, nie tylko w emocjach, ale i w przekonaniach (jest związany z wartościowaniem przedmiotu postawy) oraz zachowaniu (może mieć charakter zbliżania, unikania lub wrogości) (za: Mika, 1984, s. 118; por. Kirenko, Sarzyńska, 2010, s. 191).

Pozytywny kierunek postawy prowadzi do życzliwości i szacunku dla innych oraz do zachowań pomocnych. Natomiast negatywny kierunek postawy wzbudza wrogość, odrzucenie, niechęć, lekceważenie.

Drugim bardzo ważnym wymiarem postawy jest jej siła, która podobnie może przejawiać się we wszystkich trzech jej komponentach. W związku z określonym przedmiotem można bowiem przeżywać bardzo silne lub niezwykle słabe stany emocjonalne, zaś w przypadku umiarkowanej postawy negatywnej może wystąpić jedynie unikanie przedmiotu, podczas gdy bardzo silna negatywna postawa jest w stanie doprowadzić nawet do prób jego zniszczenia (Mika, 1981, s. 120).

Innymi wymiarami postaw są:

- treść przedmiotowa ukazująca, co jest przedmiotem postawy,
- zakres postawy, czyli liczebność przedmiotów,
- złożoność postawy, czyli stopień ukształtowania postawy informujący o tym, w jakim stopniu są rozwinięte poszczególne komponenty postawy,
- zwartość postawy, czyli zgodność między trzema wymienionymi komponentami pod względem znaku i siły,
- trwałość postawy – postawy mogą ulegać zmianie, tak jak zmienia się rzeczywistość społeczna, mogą również pozostawać niezmienione,
- stopień powiązania postawy z innymi postawami (Mika, 1984; por. Nęcki, 1998).

Mając na uwadze powyższe treści, warto podkreślić, że wymiary te są użyteczne w badaniu postaw w teraźniejszości.

Innymi cechami postawy są: centralność – peryferyjność, kierunek i nasilenie postawy, zakres obiektu postawy oraz zasięg grupy osób posiadających określone postawy i jej trwałość. Postawy centralne to te, które są dla nas ważne, wiemy o nich i jesteśmy świadomi, że je posiadamy. Postawy peryferyjne są mało znaczące, często nie zdajemy sobie sprawy z tego, jakie są naprawdę. Postawy wobec każdego obiektu mogą być pozytywne lub negatywne i mieć różne nasilenie. Poza tym mogą być one wąskie (dotyczące konkretnej osoby czy sytuacji) oraz szerokie (ogólne, ale i w ich ramach może istnieć wiele różnych aspektów). Kolejną ważną cechą jest zakres grupy osób posiadających określone postawy – bada się tutaj rozkład danej postawy w populacji narodu, podziale na mężczyzn i kobiety, a także wśród ludzi ze zróżnicowanym wykształceniem. Istotna jest oczywiście trwałość, która oznacza, czy dana postawa jest trwała (np. patriotyzm) czy zmienna (np. moda). Ostatnią cechą jest wielorakość behawioralnej ekspresji tej samej postawy, która oznacza, że każdy człowiek posiada różnorodne bogactwo zachowań stosowanych do jednej postawy (Gajewski, 1994, s. 70–71).

W przypadku postaw wobec współpracy partnerskiej na rzecz rynku pracy ważne jest, aby te prezentowane przez osoby znaczące były nie tylko pozytywne, ale przede wszystkim trwałe, by nie zmieniały się ze względu na czynniki zewnętrzne. Zbudowanie partnerstwa lokalnego jest długotrwałym i nierzadko trudnym procesem. Aby przyniosło oczekiwane rezultaty, tzn. przyczyniło się do rozwoju usług zatrudnieniowych przez sektor pozarządowy i partnerów państwowych, obydwaj partnerzy powinni prezentować podobne postawy.

Ze względu na „funkcję oraz znaczenie przedmiotu postawy dla jej podmiotu” można wyróżnić następujące trzy rodzaje postaw (Kossewska, 2000, s. 84):

1. Postawy instrumentalne – oznaczają, że jesteśmy nastawieni pozytywnie lub negatywnie do przedmiotu postawy ze względu na oceniane korzyści lub następstwa wynikające z przyjęcia danej postawy.
2. Postawy właściwe – przedmiot oceniamy jako taki i jego ocena nie zależy od funkcji lub konsekwencji istnienia.
3. Postawy identyfikacyjne – oznaczają rozszerzenie się osobowości w stosunku do przedmiotu oceny oraz utożsamianie naszych postaw z postawami dla nas bliskimi.

Postawy spełniają w życiu człowieka wiele ważnych funkcji, do których można zaliczyć funkcje:

- przystosowawczą – człowiek posiada daną postawę ze względu na jej utylitarną, instrumentalną wartość,
- obrony *ego* – postawa obronna wobec informacji lub zdarzeń nieprzyjemnych i zagrażających,
- wyznawania wartości – postawa pomocna w wyrażaniu wyznawanych wartości,
- poznawcza – postawa dająca człowiekowi możliwość porządkowania wiedzy na temat otaczającej rzeczywistości i ujmowania jej w struktury poznawcze (za: Kirenko, Sarzyńska, 2010, s. 192).

Przyczyną tak wielu funkcji postaw są różne motywy ludzkiego zachowania. Człowiek, widząc pewne obiekty, ocenia je z perspektywy przydatności zrealizowania motywów. Następnie ludzki umysł kształtuje postawy wobec tych obiektów w postaci przekonań, ocen korzystnych lub niekorzystnych oraz zamiarów wykorzystania tych obiektów do realizacji własnych potrzeb (Foxall, Goldsmith, 1998, s. 121).

Nawet postawa identyczna co do znaku i siły, ale przejawiana przez różne osoby, może się u nich pojawiać z różnych powodów, bowiem postawy spełniają różne funkcje (Wojciszke, 2006). Autor wymienia w związku z tym pięć fundamentalnych funkcji postaw:

- orientacyjna – pozwala zorientować się, co w otaczającej rzeczywistości jest dobre, a co złe. Dzięki niej dany człowiek ma określony stosunek wobec danego obiektu i może zorientować się, jaki ów obiekt jest,
- instrumentalna – przejawiana wobec obiektu postawa pozytywna lub negatywna pozwala lub przeszkadza w zaspokojeniu ważnych potrzeb, celów życiowych,
- ekspresji wartości – ujawnianie pewnych postaw jest wyrazem cenionych przez daną osobę wartości. Przejawiając daną postawę w określonym miejscu i czasie, daje wyraz ważnym dla siebie wartościom,
- społeczno-adaptacyjna – przejawianie określonej postawy wobec danego obiektu pomaga zaprezentować się innym w pozytywnym świetle oraz podtrzymywać pożądane więzi społeczne,
- obrona *ego* – funkcja ta pomaga w utrzymaniu dobrej opinii o sobie lub rozwiązaniu wewnętrznych konfliktów.

Prezentowane funkcje postaw są bardzo ważne dla funkcjonowania człowieka w relacjach społecznych z innymi ludźmi. Pozwalają one na zbudowanie sieci kontaktów interpersonalnych oraz pomagają w zaprezentowaniu siebie, swoich wartości, celów życiowych.

Postawy są strukturami wielowymiarowymi, złożonymi i dynamicznymi. G. Bohner (2004, s. 19–21) wymienia dwie główne funkcje postaw:

1. Służące organizowaniu wiedzy oraz kierowaniu zbliżaniem się i unikaniem:
 - funkcja wiedzy – polega na dostarczeniu schematów poznawczych ułatwiających radzenie sobie z otaczającym środowiskiem,
 - funkcja utylitarna – polega na takim kierowaniu funkcjonowaniem jednostki, które sprzyja osiągnięciu nagród oraz unikaniu kar powodowanych przez obiekt postawy.
2. Służące wyższym potrzebom psychologicznym:
 - funkcja ekspresyjna (symboliczna) – polega na uwzględnieniu hedonistycznych konsekwencji wyrażania określonej postawy (np. utrzymywania poczucia własnej wartości),
 - funkcja tożsamości społecznej – polega na przyczynianiu się do utrzymywania relacji społecznych oraz przystosowania społecznego.

Postawy różnią się spełnianą funkcją. Odmienne postawy mogą pełnić u różnych ludzi te same funkcje, jak również ta sama postawa może spełniać różne funkcje nawet dla tej samej osoby, tyle że w różnym czasie.

Oprócz wymienionych podziałów funkcji postaw wypada jeszcze wspomnieć o tym, że można wyróżnić dwie grupy postaw społecznych: postawy aspołeczne i postawy prospołeczne. Postawy aspołeczne należy rozumieć jako skłonności i tendencje do działania aspołecznego. Postawy warunkujące taką działalność w komponencie poznawczym zawierają przekonania negatywne, oceniające innych ludzi. Towarzyszy temu negatywny stosunek emocjonalny do innych ludzi i gotowość do podejmowania działań aspołecznych. Z kolei postawy prospołeczne zawierają w warstwie poznawczej poglądy i przekonania prospołeczne, czyli obejmują reprezentowanie takiego sposobu myślenia, który uznaje za wartość cudze dobro. Przekonaniom tym i poglądom towarzyszą uczucia prospołeczne, czyli trwały stosunek emocjonalny do innych, dzięki któremu dobro innych jest źródłem podstawowych przeżyć emocjonalnych. Trzeci komponent tej postawy to dyspozycje behawioralne, czyli gotowość do podejmowania działań na rzecz innych ludzi (Dryżałowska, 1990, s. 10).

Postawy prospołeczne skłaniają do przeżywania zadań i stresów mniej w kategoriach osobistego sukcesu (porażki), a bardziej w kategoriach przyczyniania się do dobra innych, dlatego wzmacniają więzi

między ludźmi. Można je podzielić na postawy skłaniające jednostki do troski o dobro innych jednostek (postawy interpersonalne w zakresie moralności) oraz postawy predysponujące do troski o dobro jakichś grup społecznych (postawy moralno-społeczne) (za: Matyjas, 1989, s. 46).

K. Obuchowski (1973, s. 132–133) wyróżnia następujące rodzaje postaw:

1. Postawy konkretne – dotyczące ogólnego ustosunkowania się jednostki wobec określonych obiektów.
2. Postawy hierarchiczne – wyraźnie uświadomione i poddające się racjonalnym modyfikacjom.

S. Nowak (1973, s. 29–32) proponuje następującą klasyfikację postaw, biorąc za kryterium podziału wartość poszczególnych komponentów postawy:

1. Postawy, które składają się niemal wyłącznie z nastawień emocjonalno-oceniających wobec przedmiotu postawy.
2. Postawy poznawcze składające się, obok komponentu emocjonalno-oceniającego, z komponentu poznawczego.
3. Postawy behawioralne, czyli składające się z komponentu emocjonalno-oceniającego oraz dyspozycji do zachowań (brak w nich składnika poznawczego).
4. Postawy poznawczo-behawioralne lub postawy pełne – występują zarówno jako pewne predyspozycje do reakcji afektywnych, jak i określony „program” zachowania się wobec obiektu oraz jego obraz.

Koncepcja postaw S. Nowaka jest ciągle aktualna. Prezentowany przez autora podział komponentów postawy (emocjonalno-oceniający, poznawczy i behawioralny) jest często wykorzystywany w badaniach empirycznych (por. Bera, 2003; Pakuła, 2007; Bujnowska, 2009).

S. Kosiński (1989, s. 108) dokonał podziału postaw, biorąc pod uwagę ich treść przedmiotową. W ten sposób wyróżnił postawy personalne, rzeczowe oraz postawy wobec instytucji i norm społecznych. Postawy personalne, przejawiane wobec osób, dzielimy z kolei na intrapersonalne (w stosunku do samego siebie) i interpersonalne (w stosunku do ludzi i innych zbiorowości). Postawy wobec ludzi nazywane są też często społecznymi. Drugą kategorią są postawy rzeczowe dotyczące różnych przedmiotów materialnych, rzeczy. Postawy wobec instytucji i norm społecznych, czynności społecznych czy teorii naukowych są ustosunkowaniem się do nich. Normy ustalają wzory i mechanizmy relacji między jednostką a społeczeństwem, funkcjonowaniem instytucji, a w rezultacie – ludzi tam zatrudnionych. Wśród tego rodzaju postaw

autor wyróżnia jeszcze poszczególne typy postaw: konformistyczną, nonkonformistyczną, legalistyczną i przestępczą. Postawa konformistyczna charakteryzuje osoby, które wyrażają poglądy zgodne z normami i celami działania akceptowanymi w danej grupie społecznej. Może ona być także wynikiem skuteczności kontroli społecznej nad daną grupą społeczną. Przeciwnością postawy konformistycznej jest postawa niekonformistyczna lub nonkonformistyczna. Polega ona na jawnym i celowym nieprzestrzeganiu norm obowiązujących daną grupę społeczną. Co ważne, może ona być wartościowa, zwłaszcza jeśli ma charakter konstruktywny, gdyż przyczynia się do rozwoju i postępu społecznego. Z kolei postawa legalistyczna wyraża się w wyznawaniu obowiązującego prawa niezależnie od okoliczności społecznych, w jakich jednostka się znajduje. Ostatnia postawa, określona mianem przestępczej, występuje, gdy jednostka łamie obowiązujące normy prawne.

Co ciekawe, S. Kosiński uważa, że swoistym rodzajem postawy jest stereotyp, który powstaje w umyśle ludzkim i odnosi się do jakiegoś faktu lub zjawiska społecznego. Jest to jednak obraz cząstkowy, schematyczny i nieprawdziwy, stanowiący nieadekwatne odbicie jakiegoś faktu czy zjawiska społecznego (por. Aronson, Wilson, Akert, 1997, s. 543–546).

Uznając za kryterium różnicowania postaw właściwość postawy, jaką jest walencja przedmiotu, J. Reykowski (1973a, s. 90–91) zauważa, że można mówić o:

1. Postawach pozytywnych, wyrażających się aprobatą przedmiotu i towarzyszącymi jej dodatnimi emocjami. Stosunek pozytywny wyraża się wówczas w dążeniu do:
 - zachowania obiektu: odnosi się do wykonywania czynności, które mają zapewnić zaspokojenie potrzeb obiektu,
 - ochrony obiektu: polega na wykonywaniu czynności, które mają zapewnić usuwanie zagrożenia, zwalczanie czynników szkodliwych,
 - rozwoju obiektu: dotyczy wykonywania czynności, które przyczyniają się np. do zwiększenia stopnia atrakcyjności obiektu.
2. Postawach negatywnych, wyrażających się dezaprobatą przedmiotu i towarzyszącymi jej ujemnymi emocjami, które mogą być wyrażane przez dążenie do zniszczenia obiektu, osłabienia, zahamowania jego rozwoju, ograniczenia możliwości obiektu itp.
3. Postawach ambiwalentnych, wyrażających się rozbieżnością w ocenie oraz współwystępowaniem ocen pozytywnych i negatywnych dotyczących tego samego obiektu (Kazanowski, 2011, s. 113).

Dokonanie adekwatnego podziału postaw jest nie tylko trudne, ale też w niektórych przypadkach wprost niemożliwe, ponieważ każdy podział w dziedzinie nauk empirycznych stwarza znaczne uproszczenia i nie w pełni uwzględnia zasady stawiane przez logikę. Większość zjawisk w przyrodzie czy społeczeństwie ma charakter ciągły, a nie skokowy. Pomimo tego uproszczenia i trudności sprostania wymogom logicznym podziały są stosowane, gdyż nawet te niedoskonałe mogą mieć praktyczno-użyteczne znaczenie.

3. Mechanizmy kształtowania się i zmiany postaw

3.1. Teorie zmian postaw

W literaturze można odnaleźć wiele teorii opisujących kształtowanie się postaw. Mimo że poglądy teoretyków różnią się w tym zakresie, to wychodzą oni z założenia, iż postawy są kształtowane przez spłot różnorodnych i wzajemnie się uzupełniających czynników, które zmieniają się w trakcie życia jednostki, a wraz z nimi ulega zmianie także postawa wobec tych samych przedmiotów, idei, zjawisk czy grup (Kirenko, 1998). Przykładowo według T. Mądrzyckiego (1977) czynnikami mającymi wpływ na kształtowanie się postaw są: empatia, naśladownictwo, modelowanie oraz identyfikacja.

Empatia rozumiana jest jako proces, dzięki któremu możemy wczuć się w stan psychiczny innej osoby, pozwalający na rozumienie jej sytuacji oraz jej punktu widzenia. Wytwarza ona stan wspólnoty emocjonalnej ułatwiającej przyjęcie czyichś przekonań, sądów czy postaw. Kolejnym czynnikiem mającym wpływ na kształtowanie się postaw jest naśladownictwo, definiowane jako odtwarzanie, kopiowanie zachowania modelu przez podmiot. Można je zaobserwować szczególnie wyraźnie u młodszych dzieci: osobami przez nich naśladowanymi są najpierw rodzice, rodzeństwo, później nauczyciele i wreszcie w wieku dorastania – rówieśnicy (Mądrzycki, 1977).

Modelowanie to następny czynnik wyróżniony przez T. Mądrzyckiego (1977) mający wpływ na zmianę postaw. Jak zauważa A. Bujnowska (2009, s. 42), jest to bardziej złożony mechanizm uczenia się niż naśladownictwo. Przez naśladownictwo bowiem podmiot przejmuje określone wzory zachowań, natomiast w przypadku modelowania występują także tendencje uczuciowo-motywacyjne.

Mechanizmem kształtowania się postaw jest również identyfikacja, która ma duże znaczenie w okresie dorastania. Odnosi się ona do całego zespołu działań, całej osobowości. Zdaniem W. Soborskiego (1987) identyfikacja z osobą czy grupą, która staje się modelem dla rozwijających się postaw, wzmacnia zależność pomiędzy postawą a zachowaniem. Mechanizm identyfikacji działa wówczas, gdy jednostka czuje się blisko związana z określoną osobą lub grupą, którą naśladuje.

Zdaniem W. Szewczuka ([red.], 1985, s. 216) można mówić o trzech mechanizmach kształtowania się postaw. Są to: mechanizm internalizacji lub introjekcji, mechanizm przymusu i mechanizm identyfikacji. Pierwszy z nich polega na kształtowaniu się postaw odbiorcy przez przyswajanie przez niego treści ze względu na ich atrakcyjność, niezależnie od sposobu ich przekazywania. Mechanizm przymusu ma miejsce wtedy, gdy jednostka przyjmuje pewną postawę ze względu na nagrodę (mechanizm pozytywny) lub karę (mechanizm negatywny). Ostatnim czynnikiem mającym wpływ na zmianę postaw jest mechanizm identyfikacji polegający na przejmowaniu pewnych postaw od osób dla jednostki atrakcyjnych w celu upodobnienia się do nich.

Według W. Soborskiego (1987, s. 25) „postawa jest abstrakcyjną, hipotetyczną kategorią psychologiczną i jako taka nie podlega bezpośredniej obserwacji. Można ją traktować jako uwewnętrzniony stosunek do przedmiotów i zdarzeń jako reprezentantów przypisywanych im przez jednostkę wartości”. Autor zaznacza, iż określenie „stosunek do” oznacza taką relację między podmiotem a obiektem postawy, która powstaje w wyniku jakiegoś stanu wiedzy oraz napięcia emocjonalnego przeżywanego przez jednostkę wobec tego obiektu. Jednocześnie zaznacza, że wiedza i uczucia przeżywane przez jednostkę mogą być w różnym stopniu uświadamiane jako źródło postaw, tzn. że nie zawsze każdy człowiek potrafi odpowiedzieć na pytanie o przyczynę przyjętej przez siebie postawy. Kolejne sformułowanie: „przedmioty i zdarzenia” – również wymaga wyjaśnienia. Autor rozumie je bardzo szeroko jako rzeczy, zjawiska, osoby, wydarzenia. Nie chodzi jednak o rzeczy jako takie, lecz o wartości przez nie reprezentowane.

Badacze są zgodni co do tego, że postawy nie są wrodzone, tylko nabyte w drodze rozwoju społecznego oraz mogą być wynikiem samodzielnej aktywności i doświadczeń człowieka lub tworzyć się na podstawie doświadczenia społecznego i tradycji kulturowej (Nowak, 1973; Marody, 1976; Mądrzycki, 1977).

B. Wojciszke (2006, s. 216) wskazuje na trzy koncepcje. Są to:

1. **Procesualny model perswazji.** W myśl tej teorii ostateczny efekt komunikatu perswazyjnego (zmiany postawy) zależy od: uwagi, zrozumienia treści komunikatu, ulegania argumentom, utrzymania zmienionej postawy i wykorzystania jej w zachowaniu odbiorcy komunikatu. Pierwszym, podstawowym, warunkiem wywołania zmiany postawy u odbiorcy komunikatu jest dostrzeżenie go przez odbiorcę, a następnie zrozumienie go. Drugi – jeżeli będzie on za trudny, może zostać odrzucony przez odbiorcę. Trzeci to uleganie przekazowi, a więc akceptacja argumentów przez odbiorcę, utrzymanie zmienionej postawy (często mimo argumentów innych osób) oraz wprowadzenie jej w życie, a więc zaprezentowanie zmienionego zachowania.
2. **Model reakcji poznawczych.** Zgodnie z tą koncepcją ludzie, odbierając przekaz, konfrontują go z własnymi poglądami i wiedzą na dany temat. Myśli i opinie, które wyznaczają zmianę postaw, mogą być wobec danego przekazu pozytywne lub negatywne. Aktowi perswazji może również towarzyszyć większa lub mniejsza liczba aktywności poznawczych. Jak zauważa B. Wojciszke (2006), zmiana postawy zależy od tego, czy reakcje odbiorcy były w przeważającej mierze przychylnie i wtedy następuje zmiana postawy, jeżeli zaś były one nieprzychylnie – skuteczność zmiany postawy się zmniejsza.
3. **Teorie dwutorowości perswazji.** Model ten zakłada, że zmiana postaw może odbywać się dwutorowo. Z jednej strony ludzie dokonują analizy treści kierowanych do nich w przekazie i dokonują ich analizy, po czym – oceniając go pozytywnie – zmieniają postawę (centralny tor perswazji), ale z drugiej strony nie zawsze i nie wszyscy ludzie postępują tak świadomie i w przemyślany sposób. Niektórzy powierzchownie oceniają przekaz, np. na podstawie jakiegoś sygnału sugerującego pozytywny lub negatywny stosunek do przekazu – może to być duży autorytet nadawcy, jego sympatyczny wygląd lub fakt, że inni ludzie zachowują się tak, a nie inaczej w odpowiedzi na ten przekaz (peryferyjny tor perswazji). Zmiana postawy wywołana sygnałem centralnym ma charakter znacznie trwalszy, jest bardziej odporna na kontrargumenty i wprowadzana w życie przez zmianę zachowania. Natomiast zmiana postawy wywołana przez peryferyjny tor perswazji zazwyczaj nie ma charakteru trwałego i rzadko wywołuje zmianę zachowania odbiorcy (Wojciszke, 2006, s. 216).

Ponadto można mówić o pewnych wyznacznikach zmiany postaw. Są nimi: nadawca komunikatu, treść i organizacja komunikatu, środek przekazu oraz odbiorca. Cechami nadawcy, dzięki którym możemy spodziewać się większej skuteczności zmiany postawy, są: jego kompetencja, czyste intencje, atrakcyjność oraz podobieństwo do nas. Przekazy osób kompetentnych mogą wywołać tzw. efekt bumerangowy, a więc wywołać zmiany w odwrotnym kierunku do zamierzonego. Nadawca wiarygodny (znawca w danej dziedzinie) wywołuje o wiele większe zmiany w postawach odbiorców w pożądanym przez siebie kierunku niż ten niewiarygodny (Mika, 1981). Innym wyznacznikiem skuteczności nadawcy jest czystość jego intencji. Osoba spostrzegana jako źródło informacji, która nie wywiera otwartego nacisku na zmianę poglądów, jest bardziej skuteczna i wiarygodna niż taka, która usiłuje zmienić nasze poglądy dla własnych, ukrywanych korzyści. Inną cechą nadawcy jest jego atrakcyjność dla odbiorcy. Wpływy atrakcyjności nadawcy wzrastają w przypadku bezpośredniego z nim kontaktu czy przekazu telewizyjnego, ale dotyczą zwykle kwestii mało ważnych dla odbiorcy, a zmiana postaw pociąga za sobą niewielki wysiłek i wiąże się z małymi zyskami lub kosztami odbiorcy (Wojciszke, 2006).

Ważnym czynnikiem zmiany postaw jest treść przekazu, czyli liczba i siła argumentów. Siła argumentacji zależy nie tylko od treści, ale także od stopnia jej konkretności i wyrazistości oraz od liczby argumentów i ich powtórzeń. Im więcej argumentów zawiera przekaz, tym większa jego skuteczność. Czynnikiem zwiększającym prawdopodobieństwo zmiany postawy jest również odwoływanie się do emocji nadawcy (np. obietnica nagrody lub groźba kary). Organizacja przekazu też odgrywa niebagatelną rolę w procesie zmiany postaw. Można wówczas mówić o tzw. efekcie pierwszeństwa (silniejszym oddziaływaniu argumentów podanych na końcu) i tzw. efekcie świeżości (silniejszym oddziaływaniu informacji podanych na końcu). Ważnym elementem organizacji przekazu jest poza tym liczba nadawców. Uleganie wpływowi społecznemu rośnie wraz z liczbą osób ten wpływ wywierających. Jeżeli zaś chodzi o środek przekazu wywierający największy wpływ na zmianę postaw, to zrozumiałe jest, iż są nim środki masowego przekazu. Oczywiście bezpośredni kontakt z odbiorcą jest bardzo ważny, ale ze względu na liczbę osób, do których nadawca może dotrzeć, najbardziej efektywny jest przekaz masowy (Wojciszke, 2006, s. 225–234).

Odbiorcy różnią się przede wszystkim tak istotną cechą, jak podatność na perswazję, która łączy się z następującymi cechami osobowości: poczucie nieadekwatności społecznej, poczucie umiejscowienia kontroli i poziom samooceny (Mika, 1987, s. 256).

3.2. Mechanizmy kształtowania postaw

Literatura przedmiotu wyraźnie wskazuje, że możemy mówić o trzech sytuacjach, kiedy następuje kształtowanie się lub zmiana postawy człowieka. Kształtowanie się postaw ma miejsce we wczesnym okresie socjalizacji człowieka, wówczas bowiem tworzą się postawy wobec różnych przedmiotów. Są to sytuacje, gdy w sposób świadomy lub nie postawy są tworzone oraz posiadają określoną siłę i znak (por. Chodkowska, 2005).

Druga sytuacja, w jakiej dochodzi do zmiany postawy człowieka, ma miejsce, gdy następuje zmiana siły postawy bez zmiany jej znaku. Zatem postawa jest albo pozytywna, albo negatywna, przy czym zmienia się jej nasilenie (np. może ulec zmianie postawa słaba negatywnie na postawę silnie negatywną).

Zmiana postawy może także polegać na zmianie jej znaku. Postawa negatywna może zmieniać się na obojętną lub pozytywną i odwrotnie. Należy podkreślić, iż ta ostatnia zmiana, czyli zmiana znaku postawy, jest prawdopodobnie znacznie trudniejsza niż zmiana jej siły (Mika, 1987, s. 156–157).

H.C. Kelman (za: Mika, 1987, s. 159) wyróżnił trzy procesy zmiany postaw różniące się stopniem głębokości. Pierwszy z nich to uleganie polegające na akceptacji przez daną osobę jakiegoś wpływu ze względu na chęć uzyskania nagrody lub uniknięcia kary. Drugi proces to identyfikacja, a więc akceptacja przez daną osobę jakiegoś wpływu ze względu na chęć utrzymania satysfakcjonującego związku z inną osobą lub grupą. Ostatni to internalizacja, czyli akceptacja wpływu ze względu na jego treść i zgodność z własnym systemem wartości danego człowieka.

Warto w tym miejscu wspomnieć o poglądach P.G. Zimbardo i M.R. Leippe (2004, s. 55), którzy uważają, że „człowiek przejawia bardzo silną skłonność do dokonywania ocen, a więc do kształtowania postaw”. Są one również powszechnymi reakcjami umysłowymi. Przejawiamy jakąś postawę nawet wówczas, gdy pozostała część wyobrażenia umysłowego jest pozbawiona przekonań i rzeczywistej wiedzy. W tym świetle postawy wpływają na postrzeganie myśli, wiedzę i ukształtowanie przekonań. Jednocześnie wspomniani badacze

podkreślają, że postawy determinują procesy poznawcze i percepcyjne. Wskazują też na rolę postaw i na fakt, iż mogą one służyć jako łatwo dostępna suma ocen, poza tym są składową naszych poglądów. Dodatkowo twierdzą, że „w zależności od okoliczności sytuacyjnych lub osobistych możemy przejawiać różnorodne reakcje na usiłowanie wywarcia na nas wpływu – od przemyślanych, analitycznych, systematycznych, po powierzchowne, pochopne, automatyczne i niemal »bezmysłne«” (Zimbardo, Leippe, 2004, s. 56). Postawa ukazana przez tych badaczy stanowi pewnego rodzaju autodefinicję. Co to oznacza? Otóż kształtowanie postaw informuje świat i nas samych o tym, kim jesteśmy. Postawy mogą bowiem służyć samoocenie i samookreśleniu oraz je podtrzymywać. Wiele procesów wywierania wpływu obejmuje właśnie zmianę sposobu postrzegania nie tylko obiektów, ale przede wszystkim samych siebie.

Nie można jednak sprowadzić postawy wyłącznie do określonego systemu zachowań, gdyż istnieje ona w świadomości ludzkiej nawet wtedy, kiedy nie jest przejawiana. Postawy cechują się względną trwałością, zatem utrzymują się one przez pewien czas, nie zawsze się ujawniając. Ponadto, kiedy na jednostkę oddziałują jakieś nowe, nieznanne jej czynniki, może ona zachowywać się w sposób sprzeczny z postawami. Zazwyczaj jednak po ich ustąpieniu dalsze zachowania są zbliżone do tych poprzedzających ich wystąpienie, więc nie następuje trwała zmiana postaw (Chodkowska, 1993, s. 6).

Ważnymi osobami wpływającymi na zmianę postaw są tzw. osoby znaczące, czyli dostarczające wzorów postępowania oraz stanowiące przedmiot naśladownictwa i identyfikacji (Kanios, 2012b). Dla dziecka takimi osobami są rodzice, nauczyciele, grupy rówieśnicze. Zasadniczą rolę, zwłaszcza w okresie dzieciństwa, odgrywają oczywiście rodzice, ich postawy oraz stosowane przez nich środki wychowawcze, które kształtują określone postawy u dzieci.

W literaturze przedmiotu można odnaleźć poza tym metody zmiany postaw. Są one wskazane m.in. przez S. Nowaka (1973, s. 328–340). Autor wychodzi z założenia, że możemy doprowadzić do zmiany postawy przez stosowanie metod słownego przekazywania informacji (np. dyskusję). Ważna jest również właściwa organizacja podejmowanych aktywności (np. pracy, nauki, czasu wolnego). Kolejną metodą przyczyniającą się do ewolucji postaw jest bezpośredni kontakt z przedmiotem postawy.

Rozwój postaw społecznych jednostki uwarunkowany jest wieloma czynnikami (wewnętrznymi i zewnętrznymi). T. Mądrzycki (1977) do

takich indywidualnych czynników rozwoju człowieka zalicza: wiek, płeć, potrzeby, doświadczenia społeczne. Natomiast do czynników zewnętrznych – rodzinę, grupę rówieśniczą, wzorce osobowe i tzw. osoby znaczące (ludzie dostarczający jednostce wzorów postępowania, będący przedmiotem naśladowania i identyfikacji, w kontakcie z którymi tworzą się prototypy postaw jednostki wobec innych).

Do czynników w istotnym stopniu wpływających na postawę człowieka można zaliczyć również jego wiek. Mamy wówczas na myśli zachodzące w człowieku czynniki wewnętrzne i zewnętrzne, które dzięki oddziaływaniu środowiska zewnętrznego i procesom rozwojowym kształtują jego postawy. Wiek wyznacza rzecz jasna pełnione role społeczne i zadania, jakie społeczeństwo stawia człowiekowi. Jednostka staje się członkiem różnych grup społecznych, zmieniają się jej potrzeby. Rozwój postaw wraz z wiekiem obejmuje wiele zmian: treść podmiotową (zwiększa się wiedza dotycząca przedmiotu postawy, doznania emocjonalne, ilość i różnorodność zachowań), treść przedmiotową (zwiększa się ilość postaw), ale i zakres, zwartość, kierunek, trwałość.

Postawę można określić jako ukształtowaną w procesie zaspokajania potrzeb, w określonych warunkach społecznych, względnie zgodną i trwałą organizację wiedzy, przekonań, uczuć, motywów oraz działań związanych z konkretnym przedmiotem. Postawy, początkowo ukształtowane na podstawie potrzeb biologicznych, z czasem się od nich uniezależniają, natomiast przedmiot potrzeby staje się dla podmiotu źródłem nowych potrzeb wyższych (np. potrzeby kontaktu, miłości, przynależności). T. Mądrycki (1970, s. 21–23) podkreśla, że „potrzeby ludzkie zwykle nie przejawiają się w swej bezpośredniej formie, lecz za pośrednictwem postaw”.

Postawy leżą u podstaw różnych form aktywności człowieka. Podstawę do tworzenia się postaw stanowi przede wszystkim proces zdobywania orientacji w otoczeniu społecznym, a zwłaszcza orientacji we właściwościach innych ludzi. Mówi się wtedy o: spostrzeganiu społecznym, spostrzeganiu interpersonalnym, wrażliwości społecznej, osądzaniu ludzi, ocenianiu i wartościowaniu, poznawaniu społecznym. Spostrzeganie społeczne jest synonimem percepcji społecznej, która obejmuje zarówno spostrzeganie grup społecznych, jak i innych elementów otoczenia społecznego. W obszarze percepcji można wyodrębnić trzy komponenty: atrybucję (przypisywanie doraźnych i trwałych właściwości), przypisywanie oczekiwań oraz wywoływanie

emocji. Są one ze sobą powiązane. Emocje przejawiane wobec danej osoby są rezultatem przypisywania jej przez daną osobę określonych właściwości – i odwrotnie.

4. Postawy wobec pracy pracowników socjalnych – podstawowe zagadnienia

Odnosząc zagadnienie postaw społecznych do środowiska pracy, należy rozpocząć od zdefiniowania pojęcia „praca”. W literaturze przedmiotu można odnaleźć wiele różnorodnych definicji tego terminu. Najczęściej jest ona rozumiana jako ta z form aktywności człowieka, za pomocą której jednostka zapewnia sobie byt materialny i zaspokaja elementarne potrzeby życiowe organizmu. Można ją również definiować jako „świadomą i celową działalność człowieka, który wykorzystując swoje fizyczne, biologiczne oraz nabyte zdolności i umiejętności, dąży do zaspokojenia swych potrzeb materialnych i duchowych” (Stępień, 2005, s. 19).

W naukach społecznych pracę traktuje się jako działalność człowieka, której celem jest zapewnienie jednostkom bądź grupom określonej pozycji społecznej (socjologia) lub jako zespół mięśniowych, nerwowych i umysłowych zadań (psychologia) czy działań podjętych w celu usunięcia określonych trudności przeszkadzających w osiągnięciu zamierzonego celu (prakseologia) (Stępień, 2005, s. 20; por. Sztumski, 1981; Tomaszewski, 1984).

Praca jest podstawową potrzebą człowieka. Aby normalnie funkcjonować, człowiek potrzebuje pracy tak samo, jak snu czy pożywienia (Seley, 1978). Z kolei „postawa wobec pracy” jest rozumiana jako „skłonność człowieka do reagowania w określony sposób na zadania i skutki jego pracy” (za: Sikora, 2000, s. 164). Na postawę wobec pracy składa się wiele postaw konkretnych, częściowych w stosunku do różnych elementów pracy. Oznacza to, że postawie wobec pracy towarzyszą szczegółowe postawy wobec poszczególnych jej składników. W świadomości pracownika z reguły funkcjonują właśnie postawy „częstkowe” wobec różnych jej elementów składowych.

Można dokonać rozróżnienia postaw wobec pracy na: postawy wobec czynności zawodowych (zawodu), postawy wobec kolegów z pracy, przełożonych oraz wobec warunków pracy (środowiska społecznego i fizycznego zakładu pracy). Czynnikiem oddziałującymi na postawy wobec pracy są m.in.:

- relacje ze zwierzchnikami,
- warunki pracy,
- płace,
- relacje ze współpracownikami,
- życie osobiste,
- relacje z podwładnymi,
- status (pozycja),
- bezpieczeństwo (Sikora, 2005, s. 165).

Wyznacznikiem określonych postaw wobec pracy jest także zadowolenie z pracy. Stanowi ono wypadkową satysfakcji z tego, co się ma i niezadowolenia z tego, czego się nie ma. A. Bańka (2000) zadowolenie z pracy określa jako postawę wobec pracy obejmującą aspekt poznawczy (ocenę pracy) oraz aspekt emocjonalny (uczucia wobec pracy i w pracy). Ważny jest również aspekt poznawczy, czyli to, co pracownik myśli i jak ocenia swoją pracę.

Ponadto można wskazać pewne czynniki wpływające na zadowolenie z pracy. Są to m.in.:

- obciążenie fizyczne: praca mecząca nie jest zajęciem przyjemnym,
- indywidualna atrakcyjność pracy: praca interesująca sprzyja zadowoleniu,
- struktura nagród: natychmiastowe nagrody i wzmocnienia są źródłem satysfakcji,
- cel pracy: warunki pracy sprzyjające osiągnięciu celu umożliwiają pozytywny stosunek do pracy,
- ja: wysoka ocena wiąże się z satysfakcją z pracy,
- współpracownicy: zespół, który umożliwia osiągnięcie nagród i którego członkowie w podobny sposób patrzą na otaczającą rzeczywistość sprzyja zadowoleniu z pracy,
- zarządzanie: satysfakcjonujące są te zakłady pracy, które eliminują konflikt i niejednoznaczność roli,
- korzyści: w odniesieniu do większości pracowników korzyści odnoszone z pracy znacząco wpływają na zadowolenie z pracy (Bańka, 2000, za: Czechowska-Bieluga, 2010, s. 47).

Postawy wobec pracy są elementem składowym szerszego pojęcia, jakim jest „stosunek do pracy”, określany przeważnie jako zespół dwóch elementów mających wpływ na wydajność pracy: stosunek do zawodu czy wykonywanego zajęcia oraz stosunek do środowiska społecznego i fizycznego (kierownictwa, kolegów, warunków, pracy, zakładu jako całości). Wśród czynników określających stosunek do pracy można

wyróżnić czynniki subiektywne i obiektywne. Do czynników niezależnych od roli i świadomości jednostki można zaliczyć całokształt warunków społeczno-ekonomicznych, politycznych i kulturowych. Z kolei wśród czynników subiektywnych określających stosunek do pracy można wskazać m.in. system wartości pracownika, zainteresowania oraz motywacje (Sikora, 2005, s. 158–161).

Interesującą typologię postaw zawodowych pracowników socjalnych przedstawił A. Olubiński (2004, s. 20–22). Dowiódł bowiem, że u założeń takich postaw tkwią określone poglądy na naturę człowieka (komponent „wiedzy”), które można przyporządkować wyodrębnionym na gruncie psychologii teoretycznym koncepcjom, tj. behawioralnej, psychodynamicznej, poznawczej i humanistycznej (za: Koziński, 2000).

Zagrożenie dla procesu pomocy drugiemu człowiekowi niesie postawa pracownika socjalnego, który jest „zwolennikiem” behawioralnej koncepcji natury ludzkiej. Założenie, że człowiek modeluje własne zachowanie w oparciu o bodźce pochodzące ze środowiska, może prowadzić do przyjmowania wobec podopiecznego postawy autorytarnej, a w konsekwencji może przejawiać się traktowaniem go w sposób manipulacyjny i przedmiotowy. Często pracownicy socjalni przyjmujący taką postawę swoją rolę zawodową rozumieją przede wszystkim w kontekście ciągłej kontroli zachowania beneficjenta oraz „motywowania” go do zmiany pod groźbą sankcji (jak np. wstrzymanie pomocy). Koncepcja psychodynamiczna determinująca postawy zawodowe pracowników socjalnych jest negatywnie oceniana z perspektywy sposobów traktowania podopiecznego. Otóż przekonanie, że ludzkie zachowania są głównie skutkiem wrodzonych (a więc niezmiennych) popędów i dążeń, w konsekwencji będą prowadzić do poczucia braku sensu udzielania jakiegokolwiek pomocy podopiecznemu. Wspomniane postawy reprezentują ci pracownicy, którzy zakładają, iż problemy ich podopiecznych (takie jak np. ubóstwo, bezrobocie, agresja, alkoholizm itp.) są przyczyną jakiegoś wrodzonego defektu psychicznego (Olubiński, 2004, s. 20).

Po drugiej stronie „modelowych” postaw zawodowych pracowników socjalnych A. Olubiński sytuuje postawy oparte na koncepcji poznawczej bądź humanistycznej filozofii człowieka. Pierwsza z nich zakłada, że człowiek, działając, przetwarza informacje, jakie do niego docierają i w zależności od tego, jaką posiada wiedzę, kształtuje swoje postępowanie. Przyjęcie takiego poglądu sprzyja kształtowaniu właściwej postawy pracownika socjalnego. Będzie on dążył do poszerzenia zasobu

wiedzy i świadomości społecznej beneficjentów, przyjmując założenie, że im więcej informacji pozyska podopieczny, tym łatwiej będzie mu zmienić swoje postępowanie i poprawić własną sytuację życiową. Podobnie pracownik socjalny przyjmujący humanistyczny punkt widzenia na ludzką naturę będzie przejawiał właściwą postawę w działalności na rzecz drugiego człowieka. Koncepcja ta zakłada, że siłą sprawczą ludzkiego działania jest dążenie do samorealizacji i aktualizacji własnych sił oraz możliwości. Wydaje się, że jest to najbardziej „dojrzały” pogląd dotyczący natury człowieka, niosący wielki potencjał związany z możliwościami pomocy drugiemu człowiekowi. Przyjmując humanistyczny punkt widzenia, zakłada się, że nie ma ludzi „z natury” złych, a to, że nie wszyscy postępują zgodnie z normami i oczekiwaniami społecznymi, jest przyczyną wadliwej socjalizacji czy niekorzystnych warunków życiowych. Dlatego pracownik socjalny ma dążyć do „odkrycia” dobrej natury w podopiecznym oraz ukierunkowywać swoją rolę zawodową na stworzenie warunków umożliwiających podopiecznemu dostrzeżenie i uaktywnienie własnego potencjału samorozwojowego. Tego typu postawa zawodowa pracownika socjalnego gwarantuje w całości podmiotowe traktowanie podopiecznego, z uwzględnieniem jego godności i prawa do samostanowienia. Dokonując przeglądu rozmaitych eksploracji koncentrujących się w obrębie problematyki pracy socjalnej, A. Olubiński stwierdza, że wśród postaw zawodowych pracowników socjalnych wydają się dominować postawy behawioralne i psychodynamiczne, natomiast rzadziej są to postawy poznawcze, a szczególnie pożądana jest postawa humanistyczna (Olubiński, 2004, s. 21–22).

Badania dotyczące postaw zawodowych (rozumianych jako zachowania zawodowe) prowadził też A. Żukiewicz (2002, s. 127–137). W wyniku analiz empirycznych wyróżnił on cztery typy zachowań zawodowych wśród pracowników socjalnych. Są to: typ reformatora (dynamiczny), konformisty (statyczny), urzędnika (zachowawczy) oraz statysty (regresywny). Typ reformatora cechuje się otwartością na zmiany, w jego spojrzeniu charakterystyczny jest optymizm pracowniczy. Pracownicy zakwalifikowani do tego typu dostrzegają problemy i szukają sposobów ich rozwiązania, są otwarci na rozwiązania niestereotypowe, cechuje ich duże zaangażowanie w pracę oraz wysoki poziom troski o poprawę sytuacji życiowej klientów. Drugi typ, konformisty, cechuje się sumiennością i rzetelnością. Zaangażowanie w pracę rozumiane jest jako relacje łączące pracownika z klientem, sprzyjające współpracy podczas procesu usamodzielnienia czy integracji ze środowiskiem. Konformi-

ści odznaczają się wysokim stopniem identyfikacji zawodowej oraz poczuciem misji, jaką mają do spełnienia. Ich działalność praktyczna ogranicza się do wykonywania czynności w ramach ogólnie przyjętych standardów. Typ urzędnika jest przeciwny do poprzednich. Jego cechą charakterystyczną jest rzeczowe, pozbawione emocji podejście do wykonywanej pracy i klienta. Dla takiego pracownika socjalnego praca nie jest służbą, ponieważ profesjonalizm wynika głównie z poczucia obowiązkowości i dążenia do wywiązywania się z obowiązków pracowniczych. Osoby te dystansują się od problemów swoich klientów w trosce o zachowanie higieny zdrowia psychicznego. Można zauważyć u nich brak zaangażowania w pracę, które przejawia się niechęcią do poświęcenia czasu prywatnego. Wobec tego w rzeczywistości często przyjmują postawy zachowawcze, ograniczając się do realizacji minimum zadaniowego. Z kolei typ statysty jest charakterystyczny dla osób, których bierność, regresja, pesymizm czy zupełna obojętność wobec spraw zawodowych jest właściwym zachowaniem zawodowym. Pracownicy socjalni zaliczeni do tego typu przejawiają postawę negatywną względem osób potrzebujących pomocy, brak im orientacji w sytuacji życiowej podopiecznych i możliwości udzielenia im pomocy. Są to też osoby niezainteresowane podwyższaniem poziomu wykształcenia.

Podsumowując rozdział teoretyczny dotyczący postaw, należy zaznaczyć, iż została tu podjęta próba usystematyzowania definicji funkcjonujących w literaturze przedmiotu. Omówiono wybrane koncepcje teoretyczne dotyczące problematyki postaw. Jako szczególnie pomocna i odpowiednia w niniejszych badaniach została przyjęta definicja postawy za B. Wojciszke (2006, s. 467), według którego postawa to „względnie stała skłonność człowieka do pozytywnego lub negatywnego wartościowania jakiejś osoby, obiektu lub zdarzenia. Tak rozumiana postawa może być pojmowana jako element pośredniczący pomiędzy przeszłymi i bieżącymi doświadczeniami z danym obiektem lub rodzajem obiektów”. Postawa określana jest jako emocje doświadczane w związku z obiektem. Przedstawiono również wybrane klasyfikacje postaw. Ostatnim analizowanym obszarem były mechanizmy kształtowania się i zmiany postaw oraz zagadnienie postaw wobec pracy. Należy zaznaczyć, że powyższy przegląd teoretyczny miał na celu ukazanie podobieństw w podejściu psychologicznym i socjologicznym oraz w podejściach poszukujących od dawna odpowiedzi, co szczególnie wpływa na kształtowanie postaw i czym są postawy dla przedstawicieli socjologii i psychologii.

SYTUACJA ZAWODOWA PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

1. Praca i jej znaczenie w życiu człowieka

Praca zawodowa stanowi podstawową formę aktywności człowieka, odgrywa główną rolę w zaspokajaniu jego życiowych potrzeb rozwojowych. Wartość pracy można analizować z perspektywy pedagogicznej, psychologicznej, socjologicznej i ekonomicznej. Jest ona traktowana jako jedno z głównych zadań człowieka w życiu dorosłym, wypełnia ponad połowę życia, najczęściej decydując o jego kształcie i wyrazie.

Pisząc na temat pracy, należy na wstępie przynajmniej przypomnieć, co rozumiemy pod tym pojęciem. Z punktu widzenia socjologii praca jest traktowana jako:

(...) celowa działalność ludzka nakierowana na przetwarzanie dóbr przyrody, przedmiotów lub/i informacji za pomocą narzędzi w celu zaspokojenia w sposób pośredni lub bezpośredni materialnych i niematerialnych potrzeb jednostek i grup, jest też jednym z głównych elementów kształtowania więzi społecznych (Bogaj, 2007, s. 23–24).

Z punktu widzenia psychologii pracy analizuje się pracę na płaszczyźnie składników i czynników psychologicznych, a jej subdyscyplinę – psychologię pracy – z punktu widzenia indywidualnych cech jednostki, takich jak zainteresowania, zdolności, temperament, charakter, potrzeby, cele życiowe (Bogaj, 2007, s. 24).

Pracę zawodową można rozpatrywać w co najmniej dwóch wymiarach: normatywnym i relacyjnym. Pierwszy jest implikowany przez obowiązek i powinność człowieka – w rozumieniu jednostkowym to utożsamianie się z wykonywaną rolą zawodową, zaś w rozumieniu społecznym jest to obowiązek wobec otoczenia, w którym jednostka

funkcjonuje. Drugi wymiar odnosi się do procesu pracy rozumianego jako interakcje i więzi społeczne stanowiące podstawę środowiska zawodowego (Merton, 2002).

Generalnie praca spełnia trzy funkcje: podmiotową, przedmiotową i tworzenia więzi społecznych. Podmiotowa funkcja pracy odnosi się do skutków, jakie mają miejsce w sferze podmiotu sprawczego osoby pracującej. Zalicza się do niej: zaspokojenie potrzeb człowieka, kształtowanie nawyku pracy, rozwój poczucia odpowiedzialności w procesie pracy, kształtowanie postaw, rozwój sprawności fizycznej i psychicznej, rozwój zainteresowań oraz rozwój kompetencji społecznych. Funkcja przedmiotowa pracy odwołuje się do skutków, jakie z niej wynikają. Trzeba tu wymienić: podporządkowanie sił przyrody, tworzenie cywilizacji i dóbr kultury. Z kolei funkcja pracy określona jako tworzenie więzi społecznych oznacza obecność innych ludzi. Ma ona istotny wpływ na sposób myślenia, procesy motywacyjne oraz sposób wypełniania zadań (Kuć i in., 2005).

Praca zawodowa oparta na przejrzystym systemie awansów i hierarchii zawodowej lub instytucjonalnej, związana najczęściej z jednym miejscem pracy, przestaje obecnie obowiązywać. Należy ją zastąpić koncepcją pracy zawodowej pojmowanej jako postęp jednostki w zdobywaniu wiedzy i pracy w ciągu całego życia.

Jak zauważa A. Radziewicz-Winnicki (2005, s. 26):

(...) powrót do koncepcji klasycznego pełnego zatrudnienia wydaje się w świetle prognoz ekonomicznych – raczej niemożliwy. Wśród wielu propozycji przemian na uwagę zasługuje nowa szczególnie radykalna wizja przebudowy społeczeństwa pracy z równoczesnym opracowaniem określonej strategii inicjacji zawodowej przewidzianej dla młodzieży. Praca obywatelska i lokalne giełdy wymiany pracy to jedna z interesujących alternatyw w stosunku do znanego, tradycyjnego modelu zarobkowania (...) Pracę pełnoetatową (...) zastąpi praca w niepełnym wymiarze godzin.

Zmiany, jakie następują, dotyczą głównie zakresu czasu pracy. Powodują, że coraz częściej pracownicy zmuszeni są do zatrudnienia w tzw. ruchomym czasie pracy. Stałe, ściśle określone godziny pracy wydają się dziś przywilejem niewielu ludzi. Pracownicy są zatrudniani do realizacji konkretnego projektu. Zadania długoterminowe, gwarantujące bezpieczeństwo umowy o pracę, są coraz częściej zastępowane

przez krótkoterminowe umowy o transakcję. Realizacja zadań staje się coraz częściej możliwa poza stałym miejscem pracy, co pociąga za sobą zmianę lokalizacji zatrudnienia. Nastąpiła również deformalizacja stosunków między pracodawcą i pracobiorcą, ponieważ w wielu miejscach pracy przestały obowiązywać hierarchiczne relacje. O pozycji pracownika decydują najczęściej jego kompetencje i przydatność do realizacji określonego czasowo projektu (Piorunek, 2009, s. 45).

Współczesny pracownik powinien cechować się: zdolnością i potrzebą działania w każdej sytuacji zawodowej; zdolnością i możliwością realizowania zmieniających się zadań czy ról zawodowych; twórczym, mobilnym, elastycznym i przedsiębiorczym nastawieniem w różnych sytuacjach zawodowych; dążeniem do stawania się podmiotem pracowniczym (Wiatrowski, 2005, s. 107–108).

W literaturze przedmiotu można znaleźć wiele definicji zbliżonych do siebie stopniem ogólności i zakresem. Według *Wielkiej Encyklopedii Powszechnej* praca ludzka jest definiowana „jako wysiłek w celu uzyskania czegoś użytecznego, zastosowanie sił fizycznych i psychicznych do wykonania rzeczy lub spełnienia usług”.

Można oprzeć się też na teorii czynności T. Tomaszewskiego, wedle której praca zawodowa to działalność ludzi organizowana w taki sposób, aby prowadziła do powstania wytworów społecznie wartościowych oraz do podnoszenia jakości życia wykonujących ją osób (za: Baraniak, 2012, s. 175).

T. Tomaszewski (1964) ponadto rozumie pracę jako społeczny system działalności człowieka, której celem jest zaspokojenie różnych potrzeb. Cechą pracy jest podkreślenie społecznej genezy pracy oraz wykazanie, że źródłem działalności ludzkiej jest społeczeństwo traktowane jako specyficzny system.

Odminną definicję prezentuje Z. Pietrasiński, który określa pracę jako „wykonywanie czynności społecznie użytecznych w celu uzyskania wynagrodzenia materialnego”. Autor zatem podkreśla skutki pracy dla społeczeństwa i zawęża wartość pracy dla jednostki wyłącznie do korzyści materialnych. Jest to wąskie rozumienie pracy (Karney, 2007, s. 67–68).

Praca, która jest splotem świadomych czynności, musi mieć określony cel. Najczęściej jest to:

- doskonalenie człowieka i zachowanie równowagi psychicznej (człowiek przez pracę uczy się panować nad instynktami, wyrabia w sobie siłę woli, staje się systematyczny),

- dążenie do realizacji celów, które są ważne dla społeczeństwa i środowiska, w którym człowiek funkcjonuje,
- zdobycie środków ekonomicznych na zaspokojenie potrzeb życiowych, które przyczyniają się do zwiększania zasobów materialnych człowieka (Furmanek, 2007, s. 31).

Podstawowymi elementami pracy są: godność, wolność, odpowiedzialność, konieczność, ciągłość, wysiłek, radość, poczucie obowiązku, tworzenie wartości. Godność pracy wynika z godności jej podmiotu, z dobrej woli człowieka pracującego. Odpowiedzialność jest związana z wykonywaniem pewnego zakresu zadań. Wolność natomiast oznacza, że praca jest działaniem wolnym i dobrowolnym, ale natura człowieka zmusza go do pracy, dlatego ma ona charakter moralny. Konieczność pracy wynika z potrzeby utrzymania się przy życiu i zapewnienia sobie rozwoju osobowego, zaś ciągłość oznacza, że jest ona długotrwałym ciągiem czynności. Wysiłek, czyli trud pracy, to konieczność wydatkowania energii, często wydatkowania pracy ponad własne siły w danym okresie. Radość pracy to nieodłączny atrybut dobrze wypełnionego obowiązku, czyli osiągnięcie sukcesu. Poczucie obowiązku wynika z faktu, że człowiek pracuje nie tylko dla siebie, ale również dla rozwoju własnej osoby i utrzymania innych. Tworzenie wartości w kontekście pracy oznacza, że człowiek przez pracę realizuje uznawane cenne wartości, ku którym dąży w swoim życiu (Furmanek, 2007, s. 32).

Praca posiada wiele istotnych cech, ponieważ:

- jest naturalną potrzebą, źródłem satysfakcji jednostek,
- jest wartością moralną i źródłem wielu innych wartości,
- jest swoistą formą przetrwania jednostek i grup,
- jest podstawą integracji społecznej,
- posiada znaczenie terapeutyczne,
- jest kluczowym czynnikiem dobrej jakości życia i zdrowia,
- może być obciążeniem, przyczyną cierpienia jednostek,
- nie zawsze ma wartość rynkową (praca nierynkowa to np. ta wykonywana w domu),
- jest podstawą dochodu, egzystencji oraz rozwoju pracujących i ich rodzin (W trosce o pracę..., 2004, s. 15).

Zdaniem J. Niemca (2007, s. 62) praca ludzka jest kategorią opisywaną na gruncie różnych płaszczyzn. Ma ona ogromną wartość dla człowieka. W przekonaniu autora praca ludzka jest:

- podstawowym czynnikiem indywidualnego społecznego dobra,

- źródłem oraz kreacją indywidualnego i powszechnego rozwoju,
- czynnikiem kształtującym godność człowieka,
- czynnikiem pobudzającym najszlachetniejsze uczucia i czyny patriotyczne,
- skuteczną i prawidłową drogą odkrywania walorów duchowych,
- okazją do poznawania i przeżywania sensu i wartości,
- inspiracją do rozwijania zainteresowań,
- sposobem na lepsze poznawanie świata i otaczającej rzeczywistości,
- najlepszą drogą zaspokajania materialnych potrzeb,
- źródłem poznania prawdy i odczuwania społecznej sprawiedliwości,
- możliwością poznania wartości innego człowieka,
- czynnikiem przyczyniającym się do kształtowania naszej odporności w życiu,
- ważną kategorią uświadomienia sobie własnej wolności,
- okazją do aktywnego i sensownego sposobu spędzania czasu wolnego,
- inspiratorem uspołecznienia, kształtowania gotowości do pomocy drugiemu człowiekowi i zwalczania własnego egoizmu.

W literaturze przedmiotu problematyka pracy bywa analizowana z różnych perspektyw, np. w ramach postaw wobec pracy, motywacji do pracy, zadowolenia z pracy, pracy jako wartości, jakości pracy i wartości pracy (Jezior, 2005, s. 45).

O wartości pracy decyduje m.in. to, w jakiej mierze wykonywana praca przyczynia się do rozwoju osobowego (kryterium personalistyczne pracy), na ile praca zaspokaja potrzeby bytowe pracownika (kryterium gospodarcze), na ile praca służy innym, przyczynia się do budowania więzi między ludźmi i kształtowania międzyludzkiej solidarności (kryterium społeczne) (za: Gerlach, 2016, s. 29).

We współczesnej literaturze przedmiotu podkreśla się rolę i znaczenie pracy w rozwoju człowieka (zob. Dobrowolska, 1974; Bartnik, 1977; Gliszczyńska, 1982; Jan Paweł II, 1996; Kwiatkowski, 2001, 2002; Furmanek, 2007; Baraniak [red.], 2008; Bera, 2008, 2012).

W badaniach dotyczących pracy, w których przedmiotem jest wartość pracy, najczęściej występuje dychotomiczny sposób pojmowania tej kategorii, tzn. w wymiarze autotelicznym i instrumentalnym. Autorzy, którzy traktują pracę jako wartość autoteliczną, zazwyczaj ujmują ją jako wartość życia codziennego, analizując ją w kontekście celów życiowych czy wartości nadających sens ludzkiemu życiu. Natomiast wymiar pracy utożsamiają z realizacją zdolności pracownika, odnajdywaniem satysfakcji z pracy, niezależnie od osiągniętych korzyści materialnych.

Podkreśla się wówczas rolę samego procesu pracy i traktuje się ją jako rodzaj świadomej działalności człowieka, która może stanowić dla niego gratyfikację samą w sobie i mieć charakter nagradzający. W drugim wymiarze ujmowania pracy podkreśla się instrumentalną rolę pracy, postrzegając ją jako możliwość, środek do osiągnięcia innych wartości bądź realizacji potrzeb, przede wszystkim materialnych.

Praca stanowi wartość zarówno indywidualną, jak i społeczną. Dzięki niej człowiek poznaje siebie, swoje możliwości, rozwija predyspozycje, czerpie radość z odnoszenia sukcesów – praca ma dla niego wartość autoteliczną (samą w sobie) lub instrumentalną (służy zaspokojeniu jego indywidualnych potrzeb). Należy jednak zauważyć, że przez pracę człowiek wnosi wkład w rozwój określonej zbiorowości społecznej, ponieważ wytwarza dobra, z których korzystają inni ludzie, wpływa też na doskonalenie ekonomicznych warunków bytu. W takim kontekście mówimy o wartości społecznej pracy (Bera, 2012, s. 66).

W niniejszej pracy badawczej praca zawodowa będzie rozumiana jako „świadoma, planowa, dobrze zorganizowana działalność ludzka, prowadząca do wyników społecznie wartościowych (materialnych lub duchowych)” (por. Bera, 2008, s. 16).

2. Specyfika zawodu i sytuacji zawodowej pracowników socjalnych

Treść roli zawodowej pracownika socjalnego nieustannie ulega przemianom. Jest to spowodowane zarówno ewolucją dokonującą się w strukturze problemów społecznych, jak i zmianami miejsca instytucji pomocy społecznej w systemie instytucjonalnym państwa, a także przeobrażeniami ustrojowymi, prawnymi i ekonomicznymi oraz związanymi z tym przemianami filozofii pracy socjalnej.

Zawód jest jednym z najważniejszych wyznaczników miejsca jednostki w świecie społecznym, ponieważ przez to sytuuje się ona w strukturze społecznej. Według M. Webera zawód to „kompleks wyspecjalizowanych czynności będących dla jednostki sposobem zaspokajania potrzeb i stanowiący źródło zarobkowe” (Nowacki, 1977, s. 10).

Podstawowymi cechami zawodu są zadania wykonywane systematycznie, oparte na określonej wiedzy i czynnościach, podejmowane w celu zaspokojenia odpowiednich potrzeb. Natomiast zadania związane z zawodem stanowią podstawę pozycji społecznej pracownika.

Z socjologicznego punktu widzenia zawód to system czynności wewnętrznych, spójny, oparty na określonej wiedzy i umiejętnościach skierowanych na wytworzenie pewnych przedmiotów zaspokajających potrzeby. Czynności te są wykonywane przez pracownika systematycznie. Stanowią one podstawę ekonomiczną jego bytu i pozycji społecznej (Szczepański, 1975, s. 16).

Analityczną definicję zawodu, wyróżniającą poszczególne jego elementy, podaje J. Szczepański (1975, s. 16), wyróżniając jego składowe elementy: system czynności (wewnętrznie spójny, oparty na określonej wiedzy i umiejętnościach) skierowany na wytworzenie pewnego przedmiotu czy usług; czynności lub prace wykonywane przez pracownika systematycznie lub trwale; wykonywanie określonych czynności jest podstawą ekonomicznego bytu pracownika, utrzymania dla niego i ewentualnie dla jego rodziny; wykonywane czynności i związane z nimi konsekwencje społeczne są podstawą prestiżu i pozycji społecznej pracownika.

Z. Wiatrowski (2005, s. 99) zawód definiuje jako kategorię ekonomiczno-socjologiczno-pedagogiczną z określonymi cechami. W tym ujęciu jest to układ wyodrębnionych i powtarzanych czynności, który określa pozycję społeczno-zawodową pracownika, stanowi źródło jego utrzymania oraz wymaga specjalistycznego przygotowania zawodowego.

Ponadto zawód jest definiowany jako wykonywanie zespołu czynności społecznie użytecznych. Zostały one wyodrębnione na skutek podziału pracy, jej specyfiki, wymagających od pracownika określonych kwalifikacji (tj. wiedzy i umiejętności). Oczywiście czynności te, powtarzane systematycznie, są źródłem utrzymania dla pracownika i jego rodziny. Poza tym zawód można definiować jeszcze w oparciu o jego komponenty. Można na tej podstawie wyodrębnić trzy komponenty rozpatrywanego tutaj pojęcia:

- aspekt techniczno-organizacyjny – zawód to zespół wykonywanych stale i powtarzalnych czynności, wyróżnionych ze względu na treść zadań, a zwłaszcza stopień udziału operacji manualnych i umysłowych, przedmiot pracy, jej złożoność, miejsce w hierarchii organizacyjnej otoczenia fizycznego i kontekst instytucjonalny, czyli rodzaj firmy, branży i sektora gospodarki, w których się pracuje; aktywność zawodowa sprowadza się do realizacji określonego celu, którego osiągnięcie wymaga od jednostki posiadania odpowiednich kwalifikacji zawodowych,
- aspekt ekonomiczny – po pierwsze, w zamian za posiadane kwalifikacje zawodowe jednostka otrzymuje wynagrodzenie, a tym

- samym zawód wyznacza jej pozycję na rynku pracy; po drugie, praca w określonym zawodzie dostarcza środków utrzymania, przez co determinuje pozycję materialną pracowników i ich rodzin,
- aspekt społeczny – praca zawodowa jest jednym z czynników wyznaczających aktywność życiową jednostki, kształtuje jej porządek dnia i plany życiowe w długofalowej perspektywie (Domański, 2005, s. 333, za: Morawski, 2010, s. 9–10).

Można wyróżnić dwa rodzaje zawodów: wyuczony i wykonywany. Zawód wyuczony to całościowy kształt wiedzy, umiejętności i predyspozycji pracownika, który nabył je w szkole lub w praktyce. Jest on zazwyczaj potwierdzony dokumentami (np. świadectwem, dyplomem). Określają go dokumenty wydawane przez komisje egzaminacyjne, które potwierdzają posiadanie danego tytułu zawodowego czy mistrza w zawodzie. Natomiast zawód wykonywany to wykonywanie wewnętrznie spójnego zespołu czynności społecznie użytecznych, wynikające z jednostkowego podziału pracy w celu zaspokojenia istotnych potrzeb życiowych. Jest on też utożsamiany z zawodem gospodarczym (według Klasyfikacji Zawodów i Specjalności). Podstawą wykonywania tego zawodu nie jest poziom wykształcenia, lecz charakter czynności mających miejsce w procesie pracy (Jeruszka, 2010, s. 103).

Problematyka funkcjonowania zawodowego łączy się ściśle z tematyką profesjonalizacji. Profesjonalizacja nazywana jest „procesem, poprzez który konkretny zespół umiejętności i czynności zostaje społecznie określony i zdefiniowany jako zawód, wraz z wyznaczeniem wymaganego zakresu wiedzy, który obejmuje kompetencje danej profesji” (Olechnicki, Załęcki, 2002, s. 164).

Na pojęcie profesji składają się następujące cechy:

1. Znaczenie, jakie przypisuje się systematycznej wiedzy oraz intelektowi.
2. Nacisk na sprawności techniczne i osiągnięte umiejętności.
3. Znaczenie, jakie przypisuje się połączeniu wiedzy i sprawności nakierowanych na służbę innym (za: Trawkowska, 2006, s. 15).

Można wyróżnić pewne istotne atrybuty odróżniające profesję od zwykłego zawodu. Są nimi:

- poczucie odpowiedzialności związane z wykonywanym zawodem¹,
- odpowiedni zasób wiedzy,

¹ Odpowiedzialność w pracy socjalnej odnosi się zarówno do odpowiedzialności wykonującego ją pracownika, jak i do odpowiedzialności klienta (Wołk, 2013, s. 62).

- określona hierarchia wartości, przejawiająca się w postawach wobec innych oraz w praktycznym działaniu,
- określony zbiór umiejętności, wynikający z dobrze przyswojonej, solidnej wiedzy,
- odpowiedni poziom organizacji członków danej profesji (Olubiński, 2004, s. 44).

Można wyróżnić pięć głównych kryteriów, za pomocą których należy odróżniać profesję od zawodu:

1. Profesje powinny odpowiadać przed opinią publiczną za sposób i standardy własnej działalności, a także mieć poczucie odpowiedzialności za interes publiczny.
2. Profesja powinna posiadać możliwie spójny i systematyczny zakres wiedzy teoretycznej.
3. Wyznacznikiem profesji jest istnienie określonego zbioru wartości, które są przejawiane w postawach profesjonalistów.
4. Cechą profesji jest posiadanie własnych metod pracy, które służą osiągnięciu właściwych jej celów.
5. Członkowie profesji powinni być zorganizowani, posiadać świadomość własnej odrębności jako grupy i poczucie silnej więzi wewnątrzgrupowej (Skidmore, Thackeray, 1996, s. 304–305).

Zdaniem A. Flexnera można wskazać następujące wyznaczniki profesji: odpowiednie kształcenie intelektualne prowadzące w efekcie do specjalizacji zawodowej; kierowanie oferty usługowej na rzecz społeczności lokalnej; wzajemna kontrola zachowań odnoszących się do roli zawodowej w zespole pracowniczym; istnienie zrzeszenia zawodowego, które posiadając rzeczywiste uprawnienia do kontroli, nadzorowałoby spełnianie odpowiednich wymogów profesjonalnych z chwilą podjęcia zawodu (za: Trawkowska, 2006, s. 16).

Profesja charakteryzuje się pięcioma cechami: systematyczną teorią, autorytetem, mandatem społecznym, kodeksem etycznym i własną kulturą (Trawkowska, 2006, s. 17).

Pojęcie profesji społecznych obejmuje w praktyce społecznej różne kategorie stanowisk pracy i zawodu:

- zawody ukierunkowane na opiekę i pomoc (np. asystenci służb społecznych, kuratorzy sądowi, asystenci rodziny, asystenci osób starszych),
- zawody ukierunkowane na wychowanie i edukację (np. wychowawcy, specjaliści pracujący z dziećmi przejawiającymi deficyty fizyczne i psychiczne),

- zawody ukierunkowane na animację społeczno-kulturalną (np. animatorzy),
- zawody ukierunkowane na pomoc psychologiczną i terapię (np. konsultanci w różnego typu poradniach specjalistycznych, terapeuci zajęć indywidualnych i grupowych, instruktorzy warsztatów terapii zajęciowej),
- zawody ukierunkowane na organizację pomocy społecznej (np. pracownicy fundacji, organizacji pozarządowych, menedżerowie działań w obszarze pomocy społecznej) (Kantowicz, 2001, s. 58).

W przypadku zawodów społecznych określanych mianem profesji społecznych można mówić o funkcjach, które są dla nich charakterystyczne. Są to:

- funkcja ochronna: sytuuje pracę socjalną jako strażnika i stabilizatora zmian w życiu społecznym oraz dystrybutora dóbr. Wynika to stąd, że przedstawiciele profesji społecznych kierują rozwiązywaniem wielu problemów społecznych,
- funkcja kontestująca: skupia działania pomocowe na uświadomieniu mechanizmów społecznych determinujących problemy społeczne (przedstawiciele profesji społecznych są rzecznikami osób wykluczonych z życia społecznego),
- funkcja mediacyjna: koncentruje się na podkreśleniu znaczenia interakcji współdziałania w procesie pomocy (przedstawiciele profesji społecznych kierują uwagę na opracowywanie wspólnie z klientem projektu rozwiązania sytuacji trudnej, są łącznikami między jednostką, grupą i środowiskiem).

Interesującą koncepcję profesjonalizacji stworzył francuski badacz J.M. Barbier (2006, s. 36), według którego profesjonalizacja to:

(...) aktywność mentalna, poznawcza. Jej istotą jest proces transformacji wyobrażeń. Z tego względu działania ukierunkowane na profesjonalizację należą do tych, które oddziałują na proces kształtowania się jednostek, przy wyraźnym udziale elementów kształtujących tożsamość (...). Profesjonalizacja jest aktywnością rozwijaną w mniejszym lub większym stopniu osobiście przez podmiot indywidualny lub zbiorowy.

Zdaniem wspomnianego autora (Barbier, 2006, s. 36) można mówić o pewnych formach profesjonalizacji:

- autoanaliza pracy – jest to „aktywność refleksyjna podmiotu indywidualnego lub zbiorowego, dotycząca samego procesu pracy, w jaki podmiot jest zaangażowany i jego stosunków z otoczeniem”. Jest

dość często wykorzystywana w kształceniu i może przyjmować formę analizy, opisu, ewaluacji,

- autoanaliza działań praktycznych – „polega ona na zastanowieniu się nad własną działalnością praktyczną, jest to pewna aktywność myślowa, odnosząca się nie tylko do samej praktyki, ale także do zastanowienia się nad nią”.

Zagadnieniu profesjonalizmu pracowników socjalnych w literaturze przedmiotu poświęcono sporo miejsca. Problematyka ta znajduje się w kręgu zainteresowań wielu badaczy (m.in. Kromolicka, 1998a, 2003; Wódz, 1999; Szmagalski, 1994, 2009; Kantowicz, 2001, 2012; Olubiński, 2004; Krzyszkowski, 2005; Dubois, Miley, 1996; Barbier, 2006; Trawkowska, 2006; Czechowska-Bieluga, 2013a; Kanios, 2014).

Pojęcie „profesjonalista” w odniesieniu do zawodów społecznych obejmuje następujące aspekty: rodzaj działalności, wymagający dużej odpowiedzialności oraz specyficznych umiejętności; motyw służebności, oznaczający umiarkowane wynagrodzenie, nietraktowany w kategorii zysku; poczucie zadowolenia z wykonywanej pracy oraz dążenie do doskonałości w zawodzie i poczucie odpowiedzialności przed społeczeństwem (Olubiński, 2004, s. 43; por. Trawkowska, 2006, s. 16).

Pracownicy socjalni obecnie są bardzo często opisywani jako osoby, które nabywają swoją tożsamość przez wykonywanie swojego zawodu, ale również przez wkład, który wnoszą w jego tworzenie za sprawą działań zawodowych. Ze względu na specyfikę tego zawodu ważne jest dążenie do rozwoju w stawaniu się coraz bardziej profesjonalnym.

Ważnym elementem funkcjonowania zawodowego pracownika jest organizacja pracy, właściwa konstrukcja zakresu obowiązków adekwatnych do stanowiska pracy oraz możliwości zatrudnionego zgodne z jego wykształceniem i predyspozycjami osobowościowymi.

Wykonywanie zawodu pracownika socjalnego polega na łączeniu życia zawodowego z pełnieniem służby przekraczającej granice instytucji, kodeksu pracy czy formalnych godzin urzędowania (Żukiewicz, 2017, s. 12). Jest to zawód, któremu stawia się wysokie wymagania i oczekiwania społeczne. Aby czynności zawodowe były wykonywane z poczuciem odpowiedzialności i motywacją do pracy, musi ich wykonywanie łączyć się z odpowiednią gratyfikacją finansową za uzyskiwane wyniki pracy. Wiąże się to też ze zdolnością zaspokajania potrzeb własnych i środowiska rodzinnego pracowników służb społecznych.

W dzisiejszych czasach przygotowanie profesjonalistów do pracy w zawodach pomocowych staje się wręcz koniecznością choćby ze względu

na drastyczny wzrost liczby osób wymagających pomocy. Niewłaściwa dystrybucja dóbr powoduje, że podstawowe potrzeby wielu osób nie są zaspokojone. Postępująca wraz z dynamicznym rozwojem cywilizacji komplikacja życia codziennego prowadzi do tego, że w środowisku występuje coraz więcej zagrożeń dla jego życia i zdrowia. Pomoc staje się nakazem chwili (Otrębska-Popiołek, 1991).

Termin „służby społeczne” do polskiego dyskursu *welfare* został wprowadzony wraz z ustawą o pomocy społecznej z 1990 r. W Społecznej Klasyfikacji Zawodów w Polsce pracownik socjalny pojawił się dopiero w 2007 r. i został zakwalifikowany do kategorii specjalistów w podgrupie specjaliści pomocy społecznej i pracy socjalnej. Choć istnieje prawnie i społecznie usankcjonowany zawód pracownika socjalnego, to pracę socjalną wykonują przedstawiciele różnych zawodów i wolontariusze. Według T. Kamińskiego (2004) profesjonalne służby społeczne to przede wszystkim pracownicy socjalni, ale i pedagodzy, psycholodzy, lekarze, pielęgniarki, nauczyciele, terapeuci, kuratorzy, prawnicy. Pojawiają się głosy, że zawód pracownika socjalnego został w ostatnich latach sztucznie rozbudowany, nadmiernie obciążony cechami trudnymi do spełnienia. A. Kotlarska-Michalska podkreśla, że analizując listę powinności pracownika socjalnego, można stwierdzić, że prawdziwy modelowy pracownik socjalny powinien być skrzyżowaniem „wszechwiedzącego z miłosiernym”.

Zawód pracownika socjalnego to typowy „zawód środka”, znajdujący się w samym centrum różnych dylematów. Można mówić o szeroko rozumianym konflikcie interesów, opinii, perspektyw i pozycji w obszarze świadczenia usług. Oczekiwania kierowane pod adresem pracowników socjalnych często bywają sprzeczne, a ich autonomia jest wątpliwa. W przypadku zawodu pracownika socjalnego głównym ograniczeniem autonomii jest podwójna odpowiedzialność zawodowa, będąca zobowiązaniem do respektowania wymagań pracodawców, które z kolei są często ograniczeniem dla profesjonalnego działania i respektowania odpowiedzialności w stosunku do klientów (Bieńko, 2012, s. 97–98).

Zawód pracownika socjalnego jest zaliczany do zawodów trudnych. Niestety, w Polsce jest nisko wynagradzany. Jednocześnie od osób profesjonalnie pomagających wymaga się posiadania wysokich kompetencji. Zawód pracownika socjalnego w Polsce nie cieszy się zbyt wysokim statusem społecznym, mimo że coraz bardziej wzrasta potrzeba i znaczenie tego typu pracy. Niski prestiż potwierdzają wyniki wielu badań, choć pracownicy socjalni uważają te oceny za nieuzasadnione

i niesprawiedliwe. Nie chcieliby, żeby ich dzieci wykonywały ten zawód, poza tym sami nadają mu niewielką rangę, podobnie jak ich klienci (Bieńko, 2012, s. 113).

Jak twierdzi K. Wódcz (2008, s. 102–105), wśród pracowników socjalnych panuje marazm, frustracja wynikająca z przeciążenia pracą biurową związaną z wypłacaniem świadczeń oraz brakiem możliwości wykorzystania posiadanych kompetencji i kwalifikacji profesjonalnych w codziennej pracy. Dominuje tu też inne podejście do zawodu. Jest to postawa obronna, wyrażająca się niechęcią do zmian, traktowaniem jako zła koniecznego wszelkich form kształcenia ustawicznego. Niechęć do kształcenia jest usprawiedliwiana niskimi wynagrodzeniami czy trudnościami awansu. Jak twierdzi autorka, zarówno ci pierwsi, jak i drudzy, choć z odmiennych powodów, pokładają wielkie nadzieje w poprawie warunków wykonywania zawodu pracownika socjalnego. Jak wiadomo, w Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej ciągle znajduje się niepodpisany rządowy projekt ustawy o pomocy społecznej. Nie wiadomo do dziś, jakie będą jego dalsze losy.

O pracownikach socjalnych pisze się niezmiernie rzadko, a jeżeli już, to w sposób krzywdzący, niepoehlebny, wskazując na ich zaniedbania czy brak staranności w wykonywaniu obowiązków zawodowych. Trudno powiedzieć, zdaniem K. Wódcz (2008, s. 103), dlaczego tak się dzieje, jakie są przyczyny tego stanu rzeczy. Być może jest to efekt zgeneralizowanego poczucia nieskuteczności i dominującej w instytucjach pomocy społecznej kultury winy (*blame culture*) obarczającej pracowników socjalnych wyłączną odpowiedzialnością za niepowodzenia w pracy. Jeżeli do tego dodać dyskomfort związany z uciążliwościami codziennego kontaktu z ludźmi, którzy doświadczają różnych problemów społecznych, biedy, bezrobocia, przemocy, to można znaleźć wytłumaczenie dla apatii i rozżalenia tego środowiska.

Zgodnie ze standardami Amerykańskiego Stowarzyszenia Pracowników Socjalnych pracownik socjalny powinien cechować się pewnymi umiejętnościami komunikacyjnymi, do których należą:

- umiejętność słuchania ze zrozumieniem,
- umiejętność dyskusowania o drażliwych problemach podopiecznych i ich rodzin,
- tworzenie klimatu rozmowy tak, aby nie wzbudzać w rozmówcy poczucia zagrożenia i negatywnych emocji (Urbanek, 2010, s. 19).

Istotną rolę odgrywają również kompetencje diagnostyczne, do których A. Nocuń i J. Szmagałski (1998, s. 22) zaliczają:

- umiejętności pozyskiwania danych i informacji istotnych dla analizy historii indywidualnego przypadku, sporządzanie diagnozy sytuacji życiowej osoby lub rodziny,
- umiejętne stosowanie podstaw wiedzy teoretycznej z zakresu psychologii i diagnozy, aby w sposób sprawny obserwować zachowania werbalne i niewerbalne osób i reagować na te sygnały,
- umiejętności mediacyjne w sytuacjach konfliktów pomiędzy stronami danego postępowania.

W literaturze można spotkać cztery funkcje ewaluacji: funkcjonalna, służąca usprawnianiu, rozwijaniu, wspomaganie działań (programu); konkluzyjna, wykorzystywana do sprawozdawczości, nadawania certyfikatów lub selekcjonowania; administracyjna, stosowana do sprawowania władzy (Trawkowska, 2006, s. 167).

Przedstawiciele profesji społecznych powinni się kierować w swojej działalności zawodowej wartościami pracy socjalnej, które zdaniem E. Kantowicz (2001, s. 22–23) są następujące:

1. Najważniejszą wartością w pracy socjalnej jest człowiek, który ma prawo do życia, rozwoju i uczestnictwa społecznego, w tym prawo do samostanowienia.
2. Dobry pracownik socjalny musi łączyć trzy cechy: kompetencje zawodowe, doświadczenie życiowe i autentyczne zainteresowanie drugim człowiekiem oraz chęć niesienia pomocy.
3. Wszyscy są równi w dostępie do usług socjalnych – nikt nie może być dyskryminowany.
4. Każda interwencja socjalna powinna być dopasowana do indywidualnej osoby i rodziny, nie należy stosować utartych schematów.
5. Klient ma prawo do pełnej informacji o swojej sytuacji oraz stosowanych wobec niego procedurach interwencji socjalnej.
6. Klient stanowi główne źródło informacji o sobie i swojej sytuacji oraz doświadczanych problemach.
7. Pracownik socjalny powinien postrzegać problemy klienta z jego punktu widzenia, przyjmując postawę zrozumienia i życzliwości. Powinien być osobą, która pomaga jednostce w analizowaniu kontekstu i przyczyn problemu w celu wspólnego ich pokonywania.
8. Pracownika socjalnego obowiązuje postawa tolerancji wobec klienta, jego poglądy i zachowanie nie mogą mieć wpływu na zawodową ocenę sytuacji i podejmowanie decyzji.
9. W swojej działalności zawodowej pracownik socjalny powinien zawsze kierować się zasadą odpowiedzialności, bezstronności

i sprawiedliwości społecznej, w duchu poszanowania godności praw podopiecznego.

10. Pracownik socjalny powinien mieć świadomość, że prowadząc swoją działalność zawodową w określonej przestrzeni społecznej, w strukturze instytucjonalnej powinien korzystać z otaczających go zasobów oraz współpracować z innymi osobami i instytucjami, które są zaangażowane w proces pomocy.

W odniesieniu do zawodu pracownika socjalnego wymagania dotyczące wykształcenia niezbędnego do wykonywania zawodu regulowane są przez ustawę z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej. W myśl art. 116 pkt 1 pracownikiem socjalnym może być osoba, która spełnia co najmniej jeden z niżej wymienionych warunków:

- posiada dyplom ukończenia kolegium pracowników służb społecznych,
- ukończyła studia wyższe na kierunku praca socjalna,
- do dnia 31 grudnia 2013 r. ukończyła studia wyższe o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego na jednym z kierunków: pedagogika, pedagogika specjalna, politologia, polityka społeczna, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie.

Ustalone zostały również stopnie specjalizacji zawodowej w zawodzie pracownika socjalnego:

- I stopień specjalizacji zawodowej z zakresu pracy socjalnej, mający na celu uzupełnienie wiedzy i doskonalenie umiejętności zawodowych pracowników socjalnych,
- II stopień specjalizacji zawodowej z zakresu pracy socjalnej, mający na celu pogłębienie wiedzy i doskonalenie umiejętności pracy z wybranymi grupami osób korzystających z pomocy społecznej (Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, art. 116 pkt 1).

Zadania szczegółowe, do których realizacji pracownik socjalny jest zobligowany prawnie, zostały zdefiniowane w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. w rozdziale drugim. Do zadań pracownika socjalnego należy w szczególności:

- praca socjalna,
- dokonywanie analizy i oceny zjawisk, które powodują zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej oraz kwalifikowanie do uzyskania tych świadczeń,
- udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej; skuteczne posługiwanie się przepisami prawa w realizacji tych zadań,

- pomoc w uzyskaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskiwaniu pomocy,
- udzielanie pomocy zgodnie z zasadami etyki zawodowej,
- pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych,
- współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych, łagodzenie skutków ubóstwa,
- inicjowanie nowych form pomocy osobom i rodzinom mającym trudną sytuację życiową oraz inspirowanie powołania instytucji świadczących usługi służące poprawie sytuacji takich osób i rodzin,
- współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu regionalnych i lokalnych programów pomocy społecznej ukierunkowanych na podniesienie jakości życia (Dz.U. z 2009 r., nr 175, poz. 1362, art. 119, art. 6 pkt 12).

Opisując specyfikę zawodu pracownika socjalnego, należy zwrócić szczególną uwagę na fakt, iż w toku swej działalności zawodowej ma on do spełnienia wiele ról:

- pomocnika – organizuje pierwszy kontakt z pomocobiorcą, dokonuje wstępnego rozeznania problemu i kieruje do właściwej komórki specjalistycznej,
- ratownika – analizuje i ocenia zjawiska rodzące zapotrzebowanie na świadczenia pomocy służb społecznych oraz kwalifikuje do uzyskania tych świadczeń (przyznaje świadczenia),
- doradcy – udziela porad i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy byłyby zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej,
- informatora – udziela informacji dotyczących możliwości rozwiązania problemów życiowych pomocobiorców i udziela im pomocy przez właściwe instytucje i organizacje,
- pośrednika – wspiera w uzyskiwaniu pomocy ze strony właściwych instytucji i organizacji,
- animatora – pobudza społeczną aktywność i inspiruje działania samopomocowe w celu zaspokajania niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin i środowisk społecznych,

- reformatora – inicjuje nowe formy udzielania pomocy osobom będącym w trudnej sytuacji życiowej oraz inspiruje tworzenie nowych instytucji i organizacji, które mogłyby świadczyć usługi niezbędne dla poprawy tej sytuacji,
- planisty (promotora) – współuczestniczy w inspirowaniu, opracowaniu, wdrażaniu i rozwijaniu programów społecznych ukierunkowanych na podniesienie jakości życia,
- badacza (diagnosty) – ujawnia, analizuje i interpretuje potrzeby i problemy społeczne mające wpływ na kształtowanie właściwych stosunków międzyludzkich, podniesienie jakości życia oraz przewyciężenie i pozytywne rozwiązanie problemów społecznych, a także tworzy koncepcję programów działania socjalnego,
- koordynatora – prowadzi działania ukierunkowane na koordynację i współpracę jednostki z instytucjami i organizacjami w celu realizacji zadań pomocy społecznej,
- mistrza – przekazuje własne doświadczenia zawodowe praktykantom lub młodszemu stażem kolegom w celu wdrażania ich w realia praktyki oddziaływania socjalnego,
- ucznia – stale pogłębia i rozszerza zakres wiedzy merytorycznej celem podwyższania kwalifikacji zawodowych oraz pełnej orientacji w zakresie dynamiki zmian zachodzących na polu pomocy społecznej (Żukiewicz, 2001, s. 62–63).

Oczywiście pracownik socjalny nie realizuje każdej z wyżej wymienionych ról, gdyż występują pewne różnice w zakresie merytorycznego doświadczenia zawodowego oraz cech osobowościowych.

Do tej pory nie zamknięto listy cech i wymagań, jakim powinien odpowiadać pracownik socjalny. T. Fudała (1992, s. 23), mówiąc o wymaganiach stawianych przed tym zawodem, ma na myśli postawy, uzdolnienia, umiejętności i sprawności sprzyjające pełnieniu tej roli zawodowej. Zwraca on uwagę na fakt, iż osobowość stanowi rezultat uczenia się i rozwoju – jako zespół stałych właściwości i procesów psychicznych zostaje ukształtowana w toku procesu nauczania i doświadczenia uzyskiwanego podczas pracy zawodowej. Czymś innym jest osobowość zawodowa, która jest rozumiana jako:

(...) zespół (syndrom) cech człowieka pracy, uformowany w toku kształcenia zawodowego i rozwijających się w czasie pracy zawodowej, który zapewnia mu aktywny kontakt z materialnym i społecznym

środowiskiem pracy, przyczyniającym się do jego twórczych przeobrażeń. Głównymi składnikami osobowości zawodowej są:

- wiedza zawodowa (ogólnozawodowa i specjalistyczna),
- umiejętności, sprawności, przyzwyczajenia i nawyki pracy,
- zainteresowania i zamiłowania zawodowe,
- zdolności, uzdolnienia i talenty zawodowe,
- postawa społeczno-zawodowa,
- motywy kształcenia się (doskonalenia zawodowego i pracy) (za: Fudała, 1992, s. 24).

Jeśli chodzi o konkretne cechy osobowościowe pracowników socjalnych, to zostały one podzielone na dwie podstawowe grupy: funkcjonalne i instrumentalne. Cechy funkcjonalne wynikają z zasady, iż pracownik socjalny musi umieć w każdej sprawie okazać pomoc potrzebującemu. Forma udzielanej pomocy zależy od rodzaju potrzeby, a dobro człowieka jest traktowane jako najwyższa wartość.

Do funkcjonalnych cech pracowników socjalnych zaliczamy:

1. Wrażliwość na ludzkie problemy – jako warunek przydatności do pracy socjalnej. Wrażliwy jest ten, kto spostrzega zło i umie mu się przeciwstawić.
2. Bezinteresowność i uczciwość – niezbędne w pracy z ludźmi niewydolnymi i uzależnionymi materialnie. Dlatego niedopuszczalne są jakiekolwiek formy tzw. wdzięczności. Bezinteresowność to absolutny nakaz warunkujący prawo do wykonywania zawodu pracownika socjalnego.
3. Opiekuńczość, troskliwość, życzliwość – przejawia się w dostrzeganiu potrzeb ludzkich, interesowaniu się człowiekiem i jego sytuacją rozumianą szeroko. (Należy się interesować wszystkim, a nie tylko sprawą, z którą zjawiała się dana osoba lub o której otrzymano wiadomość).
4. Bezstronność i poszanowanie godności każdego człowieka, okazywanie mu szacunku, gdyż nie jest sprawą pracownika socjalnego osądzanie ludzi, którym ma służyć pomocą.
5. Postawa niesienia pomocy, przynoszenia ulgi i pocieszenia, stwarzanie poczucia oparcia psychicznego w sytuacjach krańcowych.
6. Zdolność do samokontroli swego postępowania (uczuć, reakcji, opanowania, motywacji) i stosunku do osób, którymi się opiekuje, gdyż pracownik socjalny ma odczuwać wraz z podopiecznym, ale nie tak jak podopieczny.
7. Nastawienia prospołeczne, sympatia dla człowieka, zainteresowanie człowiekiem i jego problemami oraz sytuacją, w jakiej się znajduje.

8. Postawa „empatii”, identyfikacji uczuciowej z podopiecznym, wzajemne zrozumienie, lecz nieakceptowanie i nieusprawiedliwianie jego postępowania (np. w przypadku alkoholika, narkomana, osoby z marginesu społecznego).
9. Orientacja na aktywizację podopiecznego i jego współdziałanie przy rozwiązywaniu jego problemów i załatwianiu spraw.
10. Komunikatywność przejawiająca się w:
 - a) łatwości nawiązywania kontaktów z innymi ludźmi,
 - b) umiejętności skutecznego prowadzenia rozmowy,
 - c) wytrwałości i cierpliwości wysłuchania rozmówcy do końca, nawet jeżeli jest to osoba niezrównoważona emocjonalnie lub pobudzona psychicznie,
 - d) tolerancyjności wobec przekonań i postępowania innych ludzi,
 - e) umiejętności doradzania, przekonywania i skutecznej perswazji,
 - f) umiejętności współpracy z instytucjami i organizacjami współdziałającymi na niwie społecznej (Fudała, 1992, s. 23–25).

Cechy instrumentalne mają za zadanie pokazać, jakie umiejętności powinien posiadać pracownik socjalny, aby mógł sprawnie i prawidłowo wykonywać swe zawodowe obowiązki. Zestaw tych cech obejmuje:

1. Zdolności organizatorskie – niezbędne dla sprawnego rozpoznania potrzeb oraz wyboru właściwej metody pracy socjalnej, jak też zorganizowania trafnych i skutecznych form pomocy. Polegają one na biegłości (wprawie) w rozpoznawaniu, diagnozowaniu i kompleksowym rozwiązywaniu problemów socjalnych.
2. Obowiązkowość, systematyczność i wewnętrzna dyscyplina – skłaniająca do szybkiego i terminowego załatwiania powierzonych spraw i rozwiązywania problemów socjalnych, które nie mogą czekać.
3. Zdecydowanie i konsekwencja w działaniu, przez wytrwałe dążenie do osiągnięcia założonego celu socjalnego (np. usamodzielnienie inwalidy).
4. Rzeczowość, prawość i prawdomówność – w stosunkach z podopiecznymi, np. w formułowaniu ich współdziałania w realizacji planu pomocy, unikanie obietnic bez pokrycia.
5. Odpowiedzialność osobista za słowa i czyny (nie rzucać słów na wiatr), jasno i przejrzysto przedstawiać sytuację i ukazywać drogi naprawy.
6. Sumienność i dokładność w pracy przejawiająca się we wnikliwym podejściu do każdego problemu socjalnego, gdyż każda ludzka sprawa jest jednakowo ważna (zwłaszcza dla podopiecznego).

7. Przejawianie pomysłowości, inicjatywności i aktywności – jako czynników sprzyjających twórczej i aktywnej postawie (np. wyszukiwanie osób kwalifikujących się do okazania im pomocy, a nie bierne oczekiwanie na zgłoszenia). Twórcza postawa chroni przed rutyną w działaniu i schematycznością w postępowaniu, gdyż nie zdarzają się dwa jednakowe problemy socjalne.
8. Spostrzegawczość i wyobraźnia społeczna jako niezbędne elementy czynności rozpoznawczych (obserwacji i wywiadu środowiskowego).
9. Poświęcenie – traktowanie pracy socjalnej jako swego rodzaju posłannictwa wymagającego wyrozumiałości, uczynności i serdeczności w stosunku do podopiecznych oraz twórczego angażowania się w rozwiązywanie trudnych problemów.
10. Kultura osobista i takt – obowiązują w relacji pracownik socjalny – podopieczny, gdyż pracownik socjalny w każdej sytuacji nie może się dać wyprowadzić z równowagi (grzeczność może wpływać uspokajająco na agresywnego lub pobudzonego osobnika).
11. Pogoda ducha i poczucie humoru – to nie tylko okoliczności ułatwiające wyjście z trudnych sytuacji, ale i sprzyjające wewnętrznej mobilizacji do pracy i wysiłku.
12. Zaradność – sprowadzająca się do tego, że dla pracownika socjalnego nie ma sprawy niedającej się załatwić, problemu nie do rozwiązania.
13. Społegliwość – czyli dążenie do stania się instytucją opiekuńczą, na której można wesprzeć się w potrzebie, która nie zawiedzie.
14. Wytrwałość w doprowadzeniu sprawy do pozytywnego rezultatu (np. wyleczenie alkoholika, usamodzielnienie inwalidy).
15. Stałe pogłębianie wiedzy o człowieku i jego środowisku (sytuacji życiowej).
16. Sprawności uzdolnienia do pracy twórczej (analityczno-koncepcyjno-programowej) w rozpoznawaniu i diagnozowaniu zjawisk społecznych w środowisku ludzkim.
17. Zachowanie dyskrecji i objęcie tajemnicą zawodową powierzonych spraw.
18. Identyfikacja z wykonywanym zawodem, dbałość o jego dobre imię, pogłębianie wiedzy zawodowej (Fudała, 1992, s. 25–26).

Podsumowując, należy zauważyć, że począwszy od końca lat 90. ubiegłego wieku, istotę zmian w zakresie pozycji zawodowej pracownika socjalnego można określić jako odchodzenie od wymuszonej roli urzędnika zajmującego się głównie kwalifikowaniem osób i rodzin do korzystania z ustawowych zasiłków w kierunku profesjonalnej reorientacji polegającej na wdrażaniu nowoczesnych metod i narzędzi diagnostycznych w pracy socjalnej (por. Kwaśniewski, 1995, s. 11; Niedbalski, 2016, s. 40).

3. Społeczne warunki pracy pracowników służb społecznych

Społeczne warunki pracy są określane przez stosunki interpersonalne w środowisku pracy z kierownictwem (przełożonymi) i współpracownikami, relacje z klientami oraz prestiż zawodu.

Kierowanie oznacza pracę z ludźmi, realizowanie zadań firmy przez stymulowanie i korygowanie innych osób (podwładnych) realizujących cele organizacji (Karney, 1998, s. 35). Jest ono rozumiane również jako administrowanie, prowadzenie czy zarządzanie określoną sferą działalności przy wykorzystaniu wszystkich możliwych zasobów do osiągnięcia założonych celów (Pilch, 2003, s. 578). Kierownik zaś to osoba odpowiedzialna za kierowanie działaniami prowadzącymi do osiągnięcia celów organizacji. Ma do spełnienia określone funkcje. Są to:

- funkcja społeczna: jej celem jest rozwijanie inicjatywy pracownika, prawidłowe kształtowanie przez kierownika stosunków międzyludzkich, właściwe dbanie o pracownika i zakład,
- funkcja dyspozycyjności i motywacji: chodzi w niej o wydawanie poleceń służbowych, zachęcanie pracowników do pożądaných działań, utrzymanie dyscypliny w pracy,
- funkcja planowania pracy: polega na ustaleniu planu działania,
- funkcja organizowania i koordynacji pracy: dotyczy zapewnienia prawidłowego przebiegu zadań oraz harmonizowania różnych czynności w zakładzie pracy,
- funkcja kontrolna: jej zadaniem jest ujawnienie błędów popełnionych przy realizacji zadań (Sikora, 2000, s. 122).

W myśl istniejących uregulowań prawnych dotyczących osób zajmujących stanowiska kierownicze w pomocy społecznej osoby kierujące jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej są obowiązane posiadać co najmniej 3-letni staż pracy w pomocy społecznej oraz specjalizację z zakresu organizacji pomocy społecznej (Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, art. 122)².

² Dokumentem szczegółowo określającym warunki prowadzenia specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej (w tym minimum programowe specjalizacji, podmioty uprawnione do prowadzenia specjalizacji i wymagania ich dotyczące, tryb nadawania podmiotom uprawnień do prowadzenia specjalizacji) zawiera rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 26 września 2012 r. w sprawie specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej.

Zadaniem kierownika jest łączenie i koordynacja zasobów poprzez planowanie, czyli określanie celów, podejmowanie decyzji dotyczących wyboru najlepszych sposobów realizacji, organizowanie, czyli porządkowanie działań i zasobów, oraz kierowanie ludźmi, czyli ich pracą na rzecz realizacji celów organizacji, i kontrolowanie, czyli obserwacja realizowanych działań (Krzyszowski, 2017b, s. 3).

Zarządzanie polega na odpowiednim koordynowaniu i wykorzystywaniu zasobów instytucji (zasobów ludzkich, materialnych, finansowych oraz informacyjnych) do osiągnięcia założonych celów. J. Krzyszowski (2017b, s. 4) stoi na stanowisku, że najbardziej efektywnym sposobem zarządzania w pomocy społecznej jest wykorzystywanie kapitału ludzkiego i kapitału społecznego lokalnej pomocy społecznej, czyli profesjonalizmu kierowników, pracowników socjalnych i sieci stosunków społecznych tworzących kapitał społeczny organizacji pomocy.

Zarządzanie zasobami ludzkimi to również stosowanie odpowiednich kryteriów oceny pracowników. Mogą one stanowić element pomocniczy podczas planowania kariery zawodowej pracownika oraz pełnić rolę uświadamiającą w zakresie rzeczywistych możliwości i ograniczeń podczas wykonywania zadań zawodowych. Umożliwiają poza tym określenie wytycznych dotyczących treści wprowadzanych szkoleń, których potrzeba została ujawniona w następstwie wystawienia oceny pracowniczej (por. Czechowska-Bieluga, Kanios, Sarzyńska, 2009).

Co ważne, należy odróżnić pojęcie zarządzania od przywództwa. Przywództwo w znaczeniu procesowym oznacza stosowanie nieprzymusowych wpływów interpersonalnych kierunkujących i koordynujących działania członków grupy. Natomiast przywództwo rozumiane jako właściwość jest zbiorem cech przypisanych tym, którzy skutecznie je stosują (Szmagański, 1998).

We współczesnym świecie jednym z kluczowych pojęć jest przywództwo. Złożoność problemów, jakie stają przed nami zarówno w pracy zawodowej, jak i w życiu prywatnym sprawia, że poszukujemy przywódców – osób mających odpowiednie cechy osobowości i potrafiących skutecznie realizować plany we współpracy z innymi (Kwiatkowski, 2010, s. 13).

Tab. 2. Kryteria oceny pracowników

Nazwa grupy (kryterium)	Wymiar	Przykładowe kryteria szczegółowe
Osobowościowe	Indywidualny	<ul style="list-style-type: none"> - asertywność - odporność na stres - energia - empatia - kreatywność
Kwalifikacyjne	Indywidualny	<ul style="list-style-type: none"> - poziom wykształcenia - wiedza w danej branży - doświadczenie zawodowe - obsługa urządzeń IT - znajomość języków obcych
Behawioralne	Indywidualny	<ul style="list-style-type: none"> - punktualność - dyspozycyjność - lojalność - wytrwałość w działaniu - dbałość o wyposażenie stanowiska pracy
	Zespołowy	<ul style="list-style-type: none"> - umiejętność budowania zespołów - umiejętność negocjacji - umiejętność rozwiązywania konfliktów - dbałość o rozwój zawodowy podległych pracowników
Efektywnościowe	Indywidualny	<ul style="list-style-type: none"> - ilość pracy - jakość pracy - terminowość wykonania zadania
	Zespołowy	<ul style="list-style-type: none"> - j.w., ale w odniesieniu do zadań realizowanych w zespole
	Organizacyjny	<ul style="list-style-type: none"> - wskaźniki ekonomiczne - j.w., ale w odniesieniu do zadań realizowanych w zespole

Źródło: (Walkowiak, 2007).

Ważnym elementem sytuacji społecznej w środowisku pracy są stosunki ze współpracownikami. Podstawową składową kształtującą środowisko pracownicze są więc więzi społeczne, które dotyczą przede wszystkim relacji jednego pracownika z innymi pracownikami oraz kontaktów pracownika z zespołem pracowniczym. Tworzenie więzi społecznych jest jedną z funkcji pracy. Człowiek z racji wykonywanej pracy tworzy środowisko społeczne. Obecność innych ludzi w tym środowisku ma duży wpływ na sposób myślenia, procesy spostrzegania, procesy motywacyjne, ale także sposób wypełniania przez niego zadań.

G.W. Odiorno (1989) wyróżnia sześć podstawowych grup pracowników funkcjonujących w każdej organizacji. Są to: *gwiazdorz* (stanowiący 5% wszystkich pracowników), którzy w pracy wyróżniają się, poszukują nowych rozwiązań, tworzą miejsce i strategię firmy, podejmują trudne problemy i rozwiązują skomplikowane zadania, potrzebują uznania, oczekują realizacji własnych pomysłów. Drugą grupę stanowią tzw. *konie pociągowe* (45%). To oni wykonują codzienne obowiązki, bez nich firma nie mogłaby sprawnie funkcjonować. Są bezimienni, potrzebują spokoju, pracują spokojnie, systematycznie i dokładnie. *Przeciętniacy* stanowią 25% pracowników firmy, wykonują swoje zadania poniżej swoich możliwości, a pozostawieni sami sobie „schodzą w dół”. Kolejny typ to *sportowcy* (10%), którzy pracują niesystematycznie, są zdolni do działania akcyjnego, natomiast nie potrafią długotrwale pracować. *Uczniacy* (10%) mają duży potencjał, lecz wymagają pomocy i szkoleń. Są to zazwyczaj nowo przyjęci pracownicy. *Pniaki* (5%) to tzw. grupa pracowników niezadowolonych, roszczeniowych, a charakteryzują się niskimi możliwościami intelektualnymi i niskim morale. To grupa pracowników pozbawionych aspiracji, którzy przyczyniają się do osłabienia instytucji.

Ważnym elementem stosunków interpersonalnych w instytucjach pomocy społecznej są relacje pracownik socjalny – klient. Pomaganie ludziom mającym problemy w prawidłowym funkcjonowaniu społecznym, które skutkują nieumiejętnością zaspokajania podstawowych potrzeb, stanowi istotę zawodu pracownika socjalnego (Mudrecka, 2002, s. 123).

Osoby korzystające z pomocy społecznej określa się najczęściej mianem klientów, podopiecznych, pomocobiorców, beneficjentów, odbiorców usług socjalnych, a nawet konsumentów (Zbyrad, 2014, s. 109).

Jak wskazuje literatura przedmiotu, niektóre cechy tzw. trudnych klientów obciążają osoby pomagające i bywają przeżywane przez nich jako męczące, frustrujące albo blokujące. J. Fengler (2000, s. 57–62) zalicza do nich następujące typy klientów: klienci łąpczywi, klienci wywołujący silne wrażenie, klienci bierno-agresywni, klienci manipulujący, klienci snujący intrygi, klienci ciężko chorujący psychicznie, klienci niedostępni i pozbawieni wglądu, klienci zrywający terapię, klienci nieatrakcyjni, klienci bez sukcesu. Klienci łąpczywi to tacy, którzy wymagają zbyt wiele od swoich pomagaczy, „wysysają z nich całą energię życiową”. Klienci wywołujący silne wrażenie to osoby bez szczególnej patologii, zwracające uwagę swoim wyglądem osobistym, sposobem wysławiania się czy inwalidztwem. W pracy z klientami

bierno-agresywnymi osoby pomagające muszą angażować się ponadprzeciętnie, aby osiągnąć założony efekt, natomiast sami często pozostają bierni, obciążając winą za tę sytuację profesjonalistę. Klienci manipulujący prowokują pomocaczy do decyzji i działań, których ci nie mogliby zaakceptować, gdyby tylko dano im czas do namysłu, a więc zachowują się manipulująco wobec pomocaczy. Klienci snujący intrygi natomiast za pomocą drobnych napomknięć informują pomagającego, co sądzą o jego pracy, czego mu brakuje, co powinien robić lepiej i co sądzą o kompetencji prowadzącego. Klienci ciężko chorujący psychicznie stają się obciążający dla pracownika socjalnego wówczas, gdy ten próbuje zbyt empatycznie wczuć się w sytuację osoby chorej, w jej emocje, pragnienia. Może wtedy dojść do przekroczenia granicy między nim a klientem. Klienci niedostępni i pozbawieni wglądu stwarzają bariery komunikacji werbalnej, poznawczej i emocjonalnej. Dotyczy to pracy z osobami uzależnionymi, głuchymi czy upośledzonymi umysłowo. Klienci zrywający terapię to z kolei tacy, którzy bez pożegnania znikają z pola widzenia swoich terapeutów. Zwykle rezygnują z terapii zbyt wcześnie, co obciąża terapeutę, zaczyna on wątpić w swoje kompetencje, obarcza siebie winą za zachowanie klienta. Klienci nieatrakcyjni, jak sama nazwa wskazuje, to osoby, którym nie powiodło się w życiu pod wieloma względami. Klienci bez sukcesu to osoby, które są zdemotywowane do działania, nie są w stanie wykonać nawet najprostszych czynności i zadań. Bardzo często mają miejsce sytuacje ustalania nowych priorytetów, nowych zasad, obietnic i przysięg i wciąż pojawiają się nawroty, kłamstwa, niedotrzymywanie umów.

Z. Kawczyńska-Butrym (2001, s. 203) dokonała podziału podopiecznych pracowników socjalnych na zasługujących i niezasługujących na pomoc. Do pierwszej grupy osób zaliczyła osoby długotrwale chore, znajdujące się w trudnej sytuacji w wyniku klęski żywiołowej lub ekologicznej, osoby osierocone i bezrobotne. W grupie tych, którym nie powinno się pomagać, znaleźli się alkoholicy oraz ci, którzy opuszczają zakłady karne.

W literaturze znany jest jeszcze inny podział klientów. Kryterium podziału stanowi rodzaj relacji z podopiecznym oraz stopień zaangażowania w rozwiązywanie problemów. Wyróżnia się trzy kategorie klientów: „klient przyczajony”, „klient wdzięczny” oraz „klient walczący”. Do pierwszej grupy należą osoby, które przyzwyczyły się do korzystania z pomocy z uwagi na długi okres pobierania różnych świadczeń i dla nich kontakty z pomocą nie mają zazwyczaj negatywnych

stron. Osoby te nie doświadczają poczucia wstydu czy upokorzenia, ponieważ zaakceptowały rolę klienta pomocy społecznej. Drugi typ to osoby, którym od dawna towarzyszy uczucie bezradności. W związku z tym nie mają większych oczekiwań wobec środowiska. Ludzie ci potrafią się podporządkować stawianym wymaganiom. Są to osoby samotne, schorowane, starsze. Trzeci typ klienta to osoby „walczące”, dla których korzystanie z pomocy społecznej jest wyrazem walki, a nie poddania się przeciwnościom życia. Do tej grupy należy zaliczyć osoby w wieku produkcyjnym, wykształcone, o krótkim stażu korzystania z pomocy społecznej (Kaźmierczak, 1996, s. 158–160).

Podstawowe zasady relacji pracownik socjalny – klient są konstruowane zgodnie z kodeksem etyki zawodowej. Obejmują one przede wszystkim prawo klienta do podmiotowości i własnej autonomii oraz poszanowanie godności. Ponadto relacja w pracy socjalnej zawiera w sobie element powiernictwa i terapii, co oznacza, że klient wierzy i ufa pracownikowi socjalnemu, a jednocześnie jest zależny od jego wsparcia i oceny. Relacja powiernicza oparta jest na nierówności odpowiedzialności i praw. Pracownik socjalny w tej relacji jest zobowiązany postępować zgodnie z profesjonalnymi standardami, uczciwie oraz szanować godność klienta. Zarazem powinien być świadomy posiadanej władzy oraz jest zobowiązany do praktykowania własnych działań w sposób etyczny. Realizowanie relacji terapeutycznej zakłada z kolei zdolność pracownika socjalnego do wykorzystania w swojej praktyce wiedzy i umiejętności zgodnie z obowiązującymi standardami. W relacji powierniczej zakłada się wiarę klienta w szczerść i uczciwość działań pracownika socjalnego, który ma obowiązek działać przede wszystkim w interesie klienta, na rzecz jego dobra i dla jego korzyści (Johner, 2006).

Stan frustracji, czyli poczucie braku możliwości zaspokojenia potrzeb, krzywdy, zagrożenia, dyskomfortu i psychicznego obezwładnienia, wyzwała w ludziach określone typy zachowań. W zawodowym doświadczeniu pracownicy socjalni spotykają się prawdopodobnie z takimi reakcjami klientów, jak:

- agresja, czyli działanie fizyczne, psychiczne lub werbalne, którego celem jest wyrządzenie szkody innym lub sobie samemu (autoagresja),
- regresja, czyli powrót do stosowanych dawniej (najczęściej w dzieciństwie) sposobów zachowania, nawet jeśli, jak pokazuje społeczne doświadczenie, są one mało skuteczne (np. płacz, śmiech, pozorne lekceważenie problemu, poddawanie się dominacji innych),

- fiksacja, czyli stosowanie w określonych sytuacjach powtarzalnych schematów zachowania, mimo że dotychczas nie były efektywne (np. obrażanie się),
- apatia, czyli obojętność, rezygnacja, brak zainteresowania otoczeniem, bierność charakterystyczna dla osób, u których dotychczas podejmowane działania okazywały się bezowocne; wiąże się z brakiem wiary we własne możliwości,
- ucieczka w sensie fizycznym (np. ucieczka z domu) oraz psychicznym (np. ucieczka w świat ułudy, alkoholizm, narkomanie), a niekiedy ucieczka od życia (samobójstwo) (Nocuń, Szmagański, 1998, s. 128).

Klienci pomocy społecznej mogą prezentować różnorakie zbiory oczekiwań, tak wobec pracownika, jak i siebie. Rodzaj tych oczekiwań związany jest z dotychczasowymi doświadczeniami jednostki z procesem pomocy (formalnym i nieformalnym) oraz przekonaniami o naturze tego procesu. Podopieczni mogą ograniczać swoją w nim rolę do wskazania problemu i oczekiwać, że to pracownik znajdzie rozwiązanie, mogą być pasywni, działać na wyraźne polecenie, realizować wskazane rozwiązanie, kooperować w rozwiązywaniu problemów czy wykonywać większość „pracy”, oczekując minimalnej pomocy i wsparcia pracownika. W sytuacji sprzeczności wzajemnych oczekiwań pracownika i klienta może dochodzić do konfliktu. Bardzo często dochodzi do tego, gdy pracownik socjalny oczekuje od klienta aktywności, a klienci od pracowników – rozwiązania swoich problemów. Ta sprzeczność wynika z faktu, że oczekiwania pracownika uwarunkowane są jego wykształceniem zawodowym, natomiast klienta – uprzednimi doświadczeniami z ludźmi niosącymi mu pomoc: autorytetami czy choćby rodzicami (Garvin, Seabury, 1998, s. 184).

C.D. Garvin i B.A. Seabury (1998, s. 155–157) dokonują podziału klientów na takie kategorie, jak: klienci z własnego wyboru, klienci nakłaniani (przez ludzi dostrzegających u nich problem, np. członków rodziny, pracodawcę), klienci z przymusu (prawnego lub wynikającego z zagrożenia przykrymi sankcjami społecznymi).

Pracownik socjalny to zawód tzw. służebny. Jego istotą jest służba – pomoc drugiemu człowiekowi, praca z ludźmi i dla ludzi. Ocena działań pracownika socjalnego dokonuje się przez pryzmat jego sukcesów i porażek, których zwierciadłem są podopieczni. Pracownicy socjalni realizują swe zadania wobec różnej kategorii klientów. Wielu z nich przejawia postawy roszczeniowe, są złośliwi, wulgarni, a nawet

agresywni. Bez względu na charakter i zachowania klientów pracownicy socjalni są zobligowani do pomocy wszystkim, nie mogą stosować żadnych form dyskryminacji i uprzedzeń (Zbyrad, 2007, s. 31). Warto dodać, że w zawodach służebnych istnieje ryzyko dominacji wspomaganych nad wspomaganyymi. Może wówczas dochodzić do wypaczeń zawodowych, takich jak: przedmiotowe traktowanie podopiecznych, rutyna, stygmatyzacja czy ograniczenie się jedynie do czynności urzędniczych. Jest to często wynik syndromu wypalenia zawodowego, na który przedstawiciele zawodów służebnych są szczególnie narażeni.

4. Prestiż i ranga zawodu pracownika socjalnego

Słowo „prestiz” w języku francuskim oznacza „urok, czar”, zaś w języku łacińskim *praestigiare* to „sztuczki magiczne” (Kopaliński, 1983, s. 405). Potocznie prestiż jest definiowany jako autorytet, poważanie, szacunek innych osób do danej osoby. Jako pojęcie to określenie posiada dwa znaczenia:

- jakościowe, inaczej określane jako klasyfikujące, porządkujące, które charakteryzuje gradację lub hierarchię prestiżu,
- ilościowe (metryczne), będące podstawą badań wielu uczonych, którzy głównie zajmują się zjawiskiem „prestizu zawodów” (Morawski, 2010, s. 60).

Prestiż³ jest jednym z czynników stratyfikacji społecznej. Wpływa on na postrzeganie konkretnych jednostek lub grup społecznych przez ich role oraz przypisywane im wartości zależne od funkcji, jakie pełnią w danym społeczeństwie. Prestiż zawodu w określonej społeczności może być zróżnicowany w zależności od jej potrzeb, oczekiwań, hierarchii wartości czy panującej mody, gdzie wykonywany zawód jest jednym z ważniejszych czynników społecznych wyznaczających pozycję jednostki, jest determinantem jej życiowych szans i bezpieczeństwa ekonomicznego (Morawski, 2010, s. 61).

³ W ciągu ostatnich lat nastąpiły zmiany w ocenie prestiżu zawodów. Można zaobserwować kontynuację dowartościowywania zawodów „zwykłych”, powszechnie spotykanych, w tym przede wszystkim opartych na pracy fizycznej, i zarazem obniżenie pozycji i rangi zawodów inteligenckich, wymagających długotrwałej edukacji (Cybulska, 2013, s. 8–9).

Specyfika prestiżu sprawia, że jest trudny do uchwycenia, ponieważ:

(...) nie jest on widoczny bezpośrednio, tkwi w środku, przykryty etykietami pozycji społecznej, owinięty płaszczem pozorów, spowity siecią gestów, ukłonów, respektu i pochlebstw. Jest jednym ze zjawisk, z którymi nie można się zetknąć i których nie sposób dotknąć, w przeciwieństwie do rzeczy mierzalnych, dających się zaobserwować (Domański, 2012, s. 13).

Socjologowie akcentują i analizują prestiż w odniesieniu do mieszaniny przejawów szacunku respektu i godności (Domański, 2012, s. 15). Jest on kształtowany przez to, kim się jest, przez pryzmat rozmaitych przejawów odgrywanych ról i zajmowanych pozycji. Dziś w opinii współczesnego społeczeństwa najwyżej w hierarchii zawodów oceniany jest profesor uniwersytetu, lekarz, nauczyciel, dyrektor firmy, zaś najniżej w hierarchii zawodów znajduje się: sprzątaczką, referent biurowy, robotnicy budowlani i rolnik (Domański, 2012, s. 15).

Niski prestiż zawodu pracownika społecznego potwierdzają badania licznych autorów specjalizujących się w kwestiach pomocy społecznej i pracy socjalnej (m.in. Zasada-Chorab, 2004; Trawkowska, 2006; Zbyrad, 2009; Bieńko, 2011; Gierek, 2016; Czechowska-Bieluga, 2013a; Kanios, Herman, 2017).

A. Kotlarska-Michalska (1998b, s. 252–253) do głównych trudności odczuwanych przez pracowników socjalnych zalicza: zbyt szeroko określone oczekiwania wobec ich zawodu oraz względem działalności ośrodków pomocy społecznej; zbyt wygórowane oczekiwania ze strony klientów pomocy społecznej przy jednoczesnym słabym zaangażowaniu w zmiany swojej sytuacji życiowej. Towarzyszy temu: brak koncepcji uprawiania działalności pomocowej wynikający ze zbyt urzędowego systemu dystrybucji świadczeń materialnych i usług przy jednoczesnym braku możliwości kadrowo-organizacyjnych; nadmiar klientów przypadających na jednego pracownika socjalnego. Ponadto brak podziału kompetencji wśród realizatorów pomocy społecznej i ich niewielki wpływ na efektywność funkcjonowania placówki oraz mały zakres samodzielności podejmowania decyzji – zdaniem autorki – wpływa na niski prestiż zawodu. Do tego dochodzi stanowczo za niskie wynagrodzenie za pracę.

Z kolei zdaniem E. Trafiałek (2010, s. 98) zawód pracownika socjalnego jest w Polsce pozbawiony prestiżu wyrazistości zadań

i kompetencji, a także instrumentów pozwalających na prowadzenie pracy socjalnej w takim rozumieniu, jak w większości krajów Unii Europejskiej. Do najważniejszych trudności występujących w pracy zawodowej pracowników socjalnych autorka zalicza ograniczone kompetencje pracowników, braki kadrowe, presję czasową w wykonywaniu zadań związanych z dystrybucją świadczeń, nadmiar pracy biurowej, zbyt częste zmiany w przepisach regulujących funkcjonowanie systemu pomocy społecznej, dodatkowo ograniczony jest dostęp do informacji o klientach, bezradność w sytuacji niewywiązywania się klienta z podpisanego kontraktu socjalnego. Nie sprzyja pracy zawodowej niska ranga pracy socjalnej oraz brak należytego poważania profesji pracownika socjalnego.

Z badań M. Łuczyńskiej (2012, s. 69–71) wynika, że w opinii samych pracowników socjalnych nie zmieniają się czynniki, które ich zdaniem miałyby przyczynić się do podniesienia rangi społecznej zawodu pracownika socjalnego. Z badań przeprowadzonych przez autorkę w 1988 i 2010 r. wynika, że jest to niezmiennie: wzrost wynagrodzenia, propagowanie zawodu pracownika socjalnego w środkach masowego przekazu oraz czynnik związany z dbałością o poziom przygotowania zawodowego. Ponadto w 2010 r. wskazywano na przyznanie samochodu służbowego. Autorka konstatuje, że są to czynniki, na które sami pracownicy socjalni mają niewielki wpływ.

Ważną rolę w podnoszeniu prestiżu pracy socjalnej oraz zawodu pracownika socjalnego odgrywa Polskie Stowarzyszenie Szkół Pracy Socjalnej, którego celem jest: integracja szkół pracy socjalnej prowadzących kształcenie i doskonalenie zawodowe pracowników socjalnych na różnych poziomach; reprezentowanie interesów członków wobec państwowych instytucji, organizacji samorządowych i społecznych na poziomie krajowym i międzynarodowym; doskonalenie kształcenia pracowników socjalnych przez prowadzenie badań i różnych form działalności wydawniczej; inicjowanie różnych form kształcenia i doskonalenia zawodowego; inne działania sprzyjające rozwojowi stowarzyszenia i szkół pracy socjalnej (Statut Polskiego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej, rozdział 2 § 2).

5. Organizacyjne warunki pracy pracowników socjalnych

Zdaniem T. Nowackiego (2004, s. 166–167) organizacja pracy to sposób zarządzania ludźmi i zasobami oraz koordynowania wysiłkami poszczególnych zespołów do osiągnięcia zamierzonych celów. Autor wyróżnił następujące zasady organizacji: zasada podziału pracy, polegająca na powierzeniu zadań i ich wykonywania odpowiednim ludziom lub zespołom stosownie do ich kwalifikacji; zasada harmonizacji pracy, polegająca na wzajemnym dostosowywaniu (dostrajaniu) poszczególnych elementów procesu pracy dla zapewnienia sprawnego działania zespołu; zasada koncentracji, stanowiąca swoiste uzupełnienie zasady podziału pracy jako wyraz dążenia do grupowania tego samego rodzaju czynności.

Organizacja pracy definiowana jest również jako:

(...) sposób doboru i uruchomienia środków rzeczowych i działań ludzkich. Pomiar poziomu organizacji pracy wykorzystuje się zazwyczaj jako pośredni miernik efektywności działania organizacji. Stąd też dobra organizacja pracy powinna opierać się na trzech filarach: ludziach wraz z ich profesjonalnymi kompetencjami, materialnych i niematerialnych zasobach oraz planowaniu, czyli świadomości zadań, celów i priorytetów organizacyjnych (Olech, Sobczak, 2011, s. 3).

W literaturze znany jest 5-poziomowy model organizacji pomocy społecznej. Najwyższym poziomem jest całkowita władza dyrektorów i ich zastępców, którzy określają organizację usług na danym obszarze i utrzymują zewnętrzne kontakty z innymi organizacjami. Poniżej znajdują się kierownicy działów i ich zastępcy, którzy posiadają władzę w zakresie dostarczania usług oraz środki dla zaspokajania potrzeb wewnątrz organizacji i społeczności. Na niższym poziomie funkcjonują kierownicy rejonowi oraz szefowie zespołów. Tutaj realizowane są procedury oceny potrzeb i bieżąca organizacja pracy. Starsi pracownicy pomocy środowiskowej przeprowadzają wywiady środowiskowe oraz odpowiadają za prowadzone przypadki i nadzorują podległy im personel. Najniższy poziom to szeregowi pracownicy socjalni – opiekunowie, którzy wykonują konkretne usługi, zbierają informacje w sytuacjach wątpliwych, konsultują się z bezpośrednim przełożonym (Krzyszkowski, 2011, s. 23).

6. Problemy zawodowe pracowników socjalnych

Według R. Mertona problem społeczny jest rozumiany jako dolegliwość doświadczana przez aktorów społecznych. Musi on być odnoszony do standardów społecznych, systemu społecznego oraz systemu kontroli społecznej (Merton, 1967). Mertonowskie rozumienie problemu społecznego daje szerszą perspektywę w ujmowaniu przyczynowo-skutkowym problemu, a także możliwość odniesienia do etyki odpowiedzialności, czyli istotną sprawą jest to, kto definiuje problem społeczny.

Istnieje co najmniej pięć perspektyw umożliwiających zbadanie problemów społecznych. Można to zrobić z perspektywy patologii społecznej, dezorganizacji społecznej, konfliktów wartości, zachowań dewiacyjnych i innych oraz labelingu. W ujęciu socjologicznym problemu społecznego dominuje skłonność widzenia go jako doświadczenie rozbieżności pomiędzy warunkami życia a standardami. Problemy społeczne można rozwiązywać na skutek zbiorowego (grupowego) działania, opartego na przekonaniu, że istniejący stan rzeczy można zmienić. W dotychczasowych próbach socjologicznego opisu najbardziej wrażliwych problemów społecznych wykorzystuje się paradygmaty służące pogłębionej analizie przyczyn czy zjawisk składających się na syndrom problemu, rzadziej korzysta się z teorii umożliwiających wyjaśnienie złożonych relacji zachodzących między cechami społeczno-demograficznymi a graniem w roli klienta pomocy społecznej (Kotlarska-Michalska, 2013, s. 61–62).

Z racji problematyki podjętej w niniejszej rozprawie szczególnie interesujące będą problemy natury zawodowej, z którymi boryka się pracownik. Można je podzielić ze względu na charakter, zasięg oraz siły tkwiące w człowieku. Ze względu na charakter wyróżniamy: problemy poznawcze dotyczące nabywania wiedzy, służące optymalizacji drogi zawodowej; problemy o charakterze jakościowym, związane z możliwością dokonania zmian jakościowych w swoim życiu; problemy o charakterze kryzysowym – są to sytuacje nagłe, niespodziewane lub przedłużające się w czasie, które prowadzą do negatywnych stanów psychicznych.

Problemy zawodowe można też podzielić ze względu na ich zasięg. Wówczas mówi się o problemach o zasięgu jednostkowym (indywidualne i rodzinne) oraz o zasięgu społecznym (polityka kształcenia i zatrudnienia, dostęp do szkół i miejsc pracy, efektywność i wydajność pracy, bezrobocie itp.). Biorąc pod uwagę siły tkwiące w człowieku,

można mówić o problemach związanych z: tendencjami rozwojowymi człowieka, jego tendencjami twórczymi i tendencjami destrukcyjnymi (Czerkawska, 2003, s. 5–7).

Pracownik socjalny w pracy zawodowej styka się z wieloma problemami społecznymi klientów, ale również wypełnianie własnej roli zawodowej jest w obecnej sytuacji ciągłej zmiany społecznej bardzo trudne.

Realizując zadania z zakresu pomocy społecznej, wypełnia nie tylko biurokratyczne zarządzenia, które są podstawą udzielanego klientowi wsparcia, zarówno w formie świadczeń materialnych, jak i niematerialnych, w oparciu o przepisy prawa, ale także podejmuje współpracę z klientem w celu wzmocnienia jego działań na rzecz zmiany sytuacji, która zmusiła go do bycia beneficjentem instytucji pomocowych. Dlatego też pracownik socjalny, dokonując szczegółowej analizy sytuacji klienta, buduje plan działania praktycznego. Jednak klienci pomocy społecznej to niełatwa grupa jednostek. Nie zawsze są chętni do współpracy. Pracownik socjalny musi posiadać odpowiednią wiedzę, mieć określone kompetencje i przyjmować postawy, które pozwolą mu być przewodnikiem i współtowarzyszem w rozwiązywaniu ludzkich problemów. Musi umieć rozróżniać, nazywać problemy społeczne i skutecznie ograniczać skutki ich negatywnego oddziaływania na życie jednostek i grup społecznych. Nie zawsze jednak wie, jak to zrobić. Często bowiem pojawiają się dylematy związane z naginaniem prawa do sytuacji klienta, co rodzi wewnętrzny niepokój u pracownika socjalnego (Weissbrot-Koziarska, 2014).

Problemy, z jakimi stykają się pedagodzy podejmujący pierwszą pracę, są typowe dla młodych pracowników, którzy rozpoczynają karierę zawodową. Najczęściej obawiają się oni odpowiedzialności prawnej wynikającej z wykonywania pracy. Problemem jest dla nich otrzymywanie zadań, które przekraczają ich możliwości oraz świadomość braku odpowiedniego doświadczenia niezbędnego do efektywnej pracy. W sytuacjach trudnych koncentrują się najczęściej na zadaniu lub obierają strategię unikania, przy czym jest to częściej poszukiwanie kontaktów towarzyskich niż zaangażowanie w czynności zastępcze (Wierzejska, 2014, s. 240).

Badania dotyczące problemów charakterystycznych dla zawodów pomocowych prowadzone były w 1989 r. przez D. Enzmann i D. Kleibera

(za: Fengler, 2000, s. 66). Dotyczyły one rozwoju zawodowego, satysfakcji z zawodu i obciążeń z nim związanych. W wyniku badań okazało się, że najczęściej występującymi problemami profesjonalistów od pomagania są: potrzeba dystansowania się od problemów klienta; problemy kompetencyjne – przekonanie, że nie potrafi się gruntownie pomóc; problemy związane z poczuciem bezsilności i bezradności oraz rezygnacji; niezdolność do wyłączenia się po pracy; obawa przed utratą twórczego zaangażowania w pracy wskutek rozwijania się rutyny; nerwowość, zaburzenia snu, depresyjność, otepienie, usztywnienie, agresja i cynizm.

Rolą pracy socjalnej jako profesji jest korygowanie problemów, które narosły w dysfunkcyjnych relacjach jednostka – środowisko. Ma ona wspierać i aktywizować ludzi do aktywnego i satysfakcjonującego życia oraz poprawiać ich warunki funkcjonowania (Kantowicz, 2012, s. 9).

7. Rozwój i doskonalenie zawodowe pracowników socjalnych

Edukacja pracowników sprzyja nabywaniu przez nich odpowiednich kompetencji i powinna być realizowana w ciągu całego życia (nie tylko w trakcie edukacji akademickiej). Właściwe realizowanie drogi zawodowej wiąże się jednak przede wszystkim z aktywnością samej jednostki (Wołk, 2016, s. 77).

Rozwój stanowi proces przeobrażeń, zmian, przechodzenie do stanów lub form bardziej złożonych lub pod pewnym względem doskonalszych. Jest to także pewne (wyższe) studium tego procesu, rozkwit, rozrost. Może być bujny, dynamiczny, gwałtowny, powolny, szybki, żywiołowy; może dotyczyć różnych dziedzin życia albo odnosić się do zmian następujących w ciągu życia lub w kolejnych pokoleniach pod wpływem czynników dziedzicznych lub środowiska zewnętrznego (za: Bera, 2011, s. 72).

Według W. Okonia (1998, s. 342) rozwój to „proces polegający na występowaniu w danym przedmiocie określonych zmian ilościowych i jakościowych”. Jak wskazuje K. Czarnecki (1996, s. 80), stanowi on oś życia człowieka, wokół której koncentrują się jego myśli, przeżycia i działania. Rozwój zawodowy jest procesem zmian zachodzących w świadomości jednostki, jej nieustannego zbliżania się do doskonałości, działania w określonej dziedzinie, zawodzie, czynności, ruchu roboczym.

Rozwój zawodowy zdaniem W. Furmanka (2000, s. 272) to „proces przemian jakościowych człowieka (ale także i ilościowych) związanych z internalizacją systemu wartości dotyczących pracy zawodowej człowieka, warunkujących jego udział w procesach pracy zbiorowej”. Zdaniem autora proces ten należy ujmować całościowo, ponieważ obejmuje on również inne kategorie rozwojowe (np. rozwój biologiczny).

W myśl klasyfikacji zawodów według teorii A. Roe można wyróżnić dwa rodzaje zawodów: zawody zorientowane na ludzi i zawody zorientowane na rzeczy. Wśród zawodów zorientowanych na ludzi wyróżnia się: usługi (świadczone innym ludziom), biznes (kontakty typu twarzą w twarz), kierowanie ludźmi (w przemyśle, handlu itd.), kulturę (dziennikarstwo, edukacja, polityka), sztukę i reklamę (aktywna twórczość artystyczna). W ramach zawodów zorientowanych na rzeczy wyodrębnia się: zawody techniczne (produkcja, remonty, transport), zawody wykonywane na wolnym powietrzu (rolnictwo, leśnictwo), naukę (teoria i zastosowania naukowe) (za: Bańka, 1995, s. 134).

Zasadą współczesnej edukacji dorosłych jest kształcenie ustawiczne polegające na ciągłym doskonaleniu posiadanych kwalifikacji ogólnych i zawodowych. Ze względu na obecne tempo zmian, jakim podlega otaczający świat, wykształcenie raz zdobyte stopniowo się dezaktualizuje. Dlatego koniecznością staje się kształcenie się przez całe życie. Ma ono na celu poszerzenie wiedzy oraz kwalifikacji i w niektórych zawodach czy też na niektórych stanowiskach pracy jest koniecznością.

Kształcenie osób dorosłych najczęściej występuje w trzech formach: szkolenie, które oznacza uczenie prostych umiejętności i nawyków przydatnych w codziennej pracy, wymagających minimalnego przygotowania teoretycznego; doskonalenie, czyli zdobywanie takiej wiedzy i umiejętności, jakie są potrzebne do wykonywania pracy lub zawodu w nowych warunkach pracy (np. doksztalcenie w zakresie nowych przepisów prawa czy nowych programów komputerowych); doskonalenie zawodowe, tzn. podwyższenie kwalifikacji pracowniczych za pośrednictwem różnych form kształcenia (np. studia podyplomowe) (Karney, 2007, s. 275).

Edukacja ustawiczna dorosłych spełnia pięć funkcji. Są to:

- funkcja adaptacyjna: polega na przygotowaniu się pracownika do nowego stanowiska pracy,
- funkcja wyrównawcza: polega na uzupełnianiu wiedzy ludzi zajmujących różne stanowiska w strukturze organizacji,
- funkcja renowacyjna: podejmują ją ludzie po przerwie w wykonywaniu zawodu, którzy powinni zaktualizować swoją wiedzę i umiejętności,

- funkcja rekonstrukcyjna: polega na przekształceniu swoich możliwości zawodowych stosownie do wymagań zmieniającej się rzeczywistości zawodowej (np. po ukończeniu szkoły wiele osób zmienia miejsce pracy i wówczas powinny dokonać rekonstrukcji swoich możliwości),
- funkcja kreująca: edukacja spełnia rolę pomocy w rozwiązywaniu nowych problemów, w uczeniu myślenia twórczego, podejmowania decyzji, czyli pełnego rozwoju człowieka, nie tylko pracownika (Nowacki, Jeruszka, 2004).

Cechą współczesnej edukacji dorosłych jest jej rynkowy charakter, co prowadzi do konkurencji między podmiotami usług edukacyjnych i do komercjalizacji (Aleksander, 1999). Wśród ofert edukacyjnych przeważają propozycje związane z kształceniem zawodowym, inspirowane zmianami na rynku pracy i nowymi oczekiwaniami pracodawców. Często zdarza się, że wiele z nich nie zadowala uczących się, rozczarowuje swoim poziomem merytorycznym i metodycznym oraz powoduje zniechęcenie do podejmowania aktywności edukacyjnej. Stosunkowo mało jest ofert ukierunkowanych na rozwój osobisty dorosłych (za: Czechowska-Bieluga, Sarzyńska, 2008, s. 280).

Możliwości uczenia się człowieka dorosłego zależą też od etapów jego rozwoju. Wśród nich można wyróżnić: wczesną dorosłość, średnią dorosłość i późną dorosłość. Na etapie pierwszym zdolność stosowania i przyswajania wiedzy jest na najwyższym poziomie. Uczeń jest twórczy i cechuje go duża zdolność adaptacji, w sposób świadomy i systematyczny rozwiązuje problemy. W fazie średniej dorosłości zdolności intelektualne utrzymują się na stałym poziomie – uczeń coraz wolniej przetwarza informacje i reaguje na nie (zwłaszcza wtedy, gdy ma ograniczony czas). Ostatnią fazą jest późna dorosłość, charakteryzująca się stopniowym spadkiem inteligencji płynnej oraz wzrostem inteligencji skryzalizowanej (Łaguna, 2004, s. 27–28).

W procesie uczenia się dorosłych warto również zauważyć wagę doświadczenia. Dzięki niemu nauczyciele (trenerzy) organizujący edukację dorosłych powinni stworzyć możliwość wymiany doświadczeń między uczestnikami, co może podnieść jakość kształcenia. Dorosli najczęściej uczą się, bo chcą doskonalić siebie, a nie ze względu na zewnętrzny system kar i nagród. Ważne jest też to, by umieć ich umiejętnie motywować. Czynnikiem motywującym o charakterze zewnętrznym mogą być na pewno chęć uzyskania lepszej pracy, wyższego stanowiska czy szansa awansu. Trzeba jednak pamiętać, że aby zwiększyć motywację do uczenia się, należy dorosłych zainteresować

tematem i skupić uwagę uczestników, wzmocnić ich poczucie własnej wartości, odwoływać się do doświadczeń uczestników oraz podkreślać współodpowiedzialność uczestników za proces uczenia się.

Pracownik socjalny to obecnie zawód określony ustawowo, co oznacza, że dla jego podjęcia niezbędne jest uzyskanie formalnego potwierdzenia posiadanych kompetencji umożliwiających dobrą jakość radzenia sobie z obowiązkami pełnionej roli w jej obszarach diagnostycznych, profilaktyczno-prewencyjnych i terapeutyczno-kompensacyjnych. Wiąże się to z koniecznością kształcenia i doskonalenia pracowników socjalnych w różnych formach edukacji zawodowej (Chodkowska, Kazanowski, 2017, s. 25).

Metodą doskonalenia zawodowego pracowników zawodów pomocowych jest superwizja. Istnieje wiele definicji superwizji, a sposób definiowania zależy od obszaru aktywności, jakiego dotyczy. Jedną z uniwersalnych definicji zaproponował J. Fengler, według którego jest ona „formą psychologiczno-społecznego poradnictwa dla osób czynnych przeważnie w zawodach związanych z niesieniem pomocy, które dążą do odciążenia, wyjaśnienia swojej tożsamości zawodowej oraz do zachowania i wzmocnienia kompetencji swojego działania” (Fengler, 2000, s. 170).

J. Szmagałski odnosi superwizję do kierowania pracownikami i doskonalenia ich sprawności zawodowych. Według autora jest ona szczególną metodą kierowania pracownikami i polega na doskonaleniu ich sprawności w osiąganiu celów organizacji przez staż i proces konsultacyjny przebiegający między kierownictwem i pracownikami (Szmagałski [red.], 2005, s. 11).

Natomiast superwizję jako proces uczenia się i rozwoju zawodowego pracowników postrzegają A. Olech i M. Łuczyńska (2013, s. 8), którzy uważają, że jest to proces uczenia się i ciągłego rozwoju zawodowego służącego wzmocnieniu profesjonalnych kompetencji przez poszukiwanie źródeł trudności w pracy i możliwości ich pokonania (za: Leśniak-Berek, 2015, s. 70).

Sposób organizowania superwizji w pracy socjalnej oraz uzyskiwania uprawnień superwizora określa rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2016 r. w sprawie superwizji pracy socjalnej. W myśl tego dokumentu celem superwizji jest: wprowadzanie i utrzymywanie profesjonalnych standardów praktykowania pracy socjalnej; wzmocnianie kompetencji zawodowych pracowników

socjalnych; udzielanie wsparcia pracownikom socjalnym; sprzyjanie ich rozwojowi zawodowemu oraz zapobieganie wypaleniu zawodowemu; zdobywanie umiejętności pozwalających na prawidłowe identyfikowanie trudności w pracy, ich źródeł oraz sposobów rozwiązywania; wzmacnianie umiejętności komunikowania się pracowników socjalnych z osobami korzystającymi z pomocy społecznej, współpracownikami i instytucjami oraz otoczeniem, w którym wykonują pracę; podnoszenie skuteczności pracy pracowników socjalnych; nawiązanie relacji superwizyjnej pomiędzy pracownikiem socjalnym a superwizorem. Pracownik socjalny ma prawo wnioskować o superwizora i formę superwizji. Prawo do korzystania z superwizji pracy socjalnej prowadzonej przez superwizorów pracy socjalnej ma każdy pracownik socjalny.

Na mocy art. 121a ust. 3 ustawy o pomocy społecznej superwizorem pracy socjalnej może być osoba, która ukończyła szkolenie dla superwizorów pracy socjalnej, przystąpiła do egzaminu, zdała egzamin i uzyskała certyfikat superwizora pracy socjalnej. Warunkiem przystąpienia do szkolenia dla superwizorów pracy socjalnej jest – zgodnie z ust. 5 art. 121a – złożenie wniosku o dopuszczenie do szkolenia dla superwizorów pracy socjalnej, a także wykazanie się posiadaniem wykształcenia wyższego magisterskiego uprawniającego do wykonywania zawodu pracownika socjalnego lub posiadaniem decyzji o uznaniu kwalifikacji w zawodzie regulowanym pracownika socjalnego na podstawie właściwych przepisów dotyczących uznawania kwalifikacji zawodowych nabytych w państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz co najmniej 5-letnim stażem w zawodzie pracownika socjalnego lub wykazanie się udokumentowanym doświadczeniem w przeprowadzeniu co najmniej 500 godzin szkoleń dla pracowników socjalnych z zakresu umiejętności interpersonalnych i społecznych, metodyki pracy socjalnej, diagnozy socjalnej, warsztatu pracy pracownika socjalnego lub aksjologii pracy socjalnej w okresie ostatnich 5 lat przed złożeniem wniosku o dopuszczeniu do szkolenia dla superwizorów pracy socjalnej.

Podsumowując rozważania, należy zauważyć, że rozwój pracy socjalnej w naszym kraju idzie w kierunku stawiania coraz wyższych wymagań pracownikom socjalnym. Jest to dobrze widoczne w zakresie prawnych regulacji dotyczących zawodu. Wzrost formalnych wymagań od kandydatów na stanowisko pracownika socjalnego w oczywisty sposób sprzyja powstawaniu większych oczekiwań w stosunku do osób zatrudnionych w miejskich czy gminnych ośrodkach pomocy społecznej.

8. Materialne warunki pracy pracowników socjalnych

W państwach Unii Europejskiej zauważalne są duże różnice w poziomie wynagrodzenia pracowników socjalnych w porównaniu z innymi sektorami gospodarki. Zarabiają oni znacznie mniej niż w innych sektorach. Ponadto w ostatnich latach dysproporcja jeszcze bardziej się poszerzyła – można zauważyć, że wynagrodzenia nie są adekwatne do zakresu obowiązków. Określa się pracowników socjalnych jako „pracujących biednych” (Czechowska-Bieluga, 2013a, s. 314).

Płaca pełni różne funkcje: ekonomiczne, społeczne i psychologiczne. W wymiarze ekonomicznym przypada jej funkcja motywacyjna (jako ekwiwalent za daną pracę) oraz konsumpcyjna (jako środek do nabycia określonych ilości dóbr i usług). W wymiarze socjologicznym płaca przyjmuje funkcję stratyfikacyjną (jako wyznacznik pozycji jednostki i kryterium zróżnicowania ludzi w społeczeństwie) i motywacyjną (jako czynnik określający zachowanie w sytuacji pracy). W wymiarze psychologicznym płaca odgrywa rolę stratyfikacyjną (jako miernik wartości użyteczności społecznej) oraz konsumpcyjną (jako środek zaspokojenia potrzeb ludzkich) (Woźniak-Krakowian, 2010, s. 39).

Jak wynika z badań A. Woźniak-Krakowian (2010, s. 36–37), sytuacja materialna pracowników socjalnych jest trudna. Są oni przede wszystkim niezadowoleni z braków finansowych. Deklarują, że wszystkie zarobione pieniądze przeznaczają na bieżące potrzeby, a inwestowanie czy oszczędzanie to zjawisko marginalne w badanej zbiorowości. Najczęściej respondentom brakuje środków finansowych na podstawowe potrzeby egzystencjalne, czyli zakup żywności, ubrań, leczenie czy pokrycie kosztów kształcenia, ale też na opłacenie komercyjnych szkół językowych dla ich dzieci czy dodatkowych form kształcenia. Mają oni poczucie, że są opłacani poniżej swych umiejętności, kwalifikacji czy wkładu pracy.

Badania A. Olech i A.K. Sobczak (2011) również dowodzą, że w ośrodkach pomocy społecznej panują złe warunki lokalowe, co powoduje konieczność dzielenia przestrzeni w kilkusobowych pokojach. Brakuje miejsca do rozmów z klientami, które gwarantowałyby prywatność i poufność, nie ma też pokoju socjalnego. Wskazuje się poza tym na brak środka transportu pozostającego do dyspozycji pracowników ośrodków oraz niewystarczające wyposażenie miejsc pracy w sprzęt komputerowy.

METODOLOGICZNE PODSTAWY BADAŃ WŁASNYCH

W Polsce problematyka pracy socjalnej i zawodu pracownika socjalnego oraz czynników warunkujących jego wykonywanie jest, co prawda, przedmiotem licznych eksploracji w różnych nurtach badawczych, ale zagadnienia dotyczące postaw wobec pracy tej grupy zawodowej nie były dotychczas przedmiotem pogłębionych badań.

Jak wskazuje literatura przedmiotu, funkcjonowanie zawodowe pracowników socjalnych stało się przedmiotem zainteresowań wielu badaczy z różnych dyscyplin naukowych. Należy tu wymienić czołowych przedstawicieli świata nauki, m.in.: E. Marynowicz-Hetkę (1998, 2002, 2003, 2006, 2016), B. Kromolicą (1998a, 1998b, 2003; [red.], 2005); K. Marzec-Holkę ([red.], 1998; [red.], 2000; 2002; [red.], 2003), A. Kotlarską-Michalską (1998a, 1998b, 1999, 2002, 2003, 2004), E. Kantowicz (2001, 2002, 2012), Z. Wołką (2013, 2016), K. Wódz (1996, 1998, 1999), Z. Kawczyńską-Butrym (2000, 2001), A. Olubińskiego (2004), R. Berę (2010), D. Trawkowską (2003, 2006, 2007), J. Szmagalskiego (1994, 1996, 2009), J. Krzyszkowskiego (2011; [red.], 2015), A. Żukiewicz (2002, 2012), T. Zbyrad (2007, 2009), J. Brągiel (1998), M. Rymusę (2013), M. Czechowską-Bielugę (2010, 2013a, 2013b), A. Kanios (2011, 2012a, 2014).

Wspomniani autorzy dokonali analizy sytuacji zawodowej i funkcjonowania zawodowego przedstawicieli zawodu z różnych perspektyw. Analizowano funkcjonowanie pracowników socjalnych w aspekcie pełnionych ról zawodowych, kompetencji, zadowolenia i satysfakcji z wykonywanej pracy oraz pod kątem motywów wyboru zawodu. Rozpatrywano także konsekwencje pełnienia tej trudnej roli zawodowej i związane z nią poczucie obciążenia pracą, a także stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych. Brakuje jednak pogłębionych analiz dotyczących związków pomiędzy postawami wobec pracy a sytuacją zawodową pracowników socjalnych.

Kierując się tymi przesłankami, przedmiotem badań niniejszej rozprawy uczyniono postawy wobec pracy pracowników socjalnych, które są rozpatrywane w kontekście ich sytuacji zawodowej.

1. Przedmiot i cel badań

W niniejszej pracy przyjęto definicję postawy za B. Wojciszke (2006, s. 467), według którego postawa to „względnie stała skłonność człowieka do pozytywnego lub negatywnego wartościowania jakiejś osoby, obiektu lub zdarzenia. Tak rozumiana postawa może być pojmowana jako element pośredniczący pomiędzy przeszłymi i bieżącymi doświadczeniami z danym obiektem lub rodzajem obiektów”.

Postawa określana jest jako emocje doświadczane w związku z obiektem. Wyznacza ona nasze przekonania na jego temat i nasze działania, jak również wpływa na nasz późniejszy stosunek (sądy, oceny i opinie) oraz działania w stosunku do danego obiektu (Wojciszke, 2006, s. 182).

Przedmiotem badań pracy uczyniono postawy wobec pracy pracowników socjalnych rozpatrywane w kontekście ich sytuacji zawodowej.

Celem głównym niniejszych badań jest określenie zależności postaw wobec pracy pracowników socjalnych od ich sytuacji zawodowej obejmującej: treść pracy, społeczne warunki pracy (rozumiane jako relacje z przełożonym/kierownikiem, współpracownikami, klientami oraz prestiż zawodu), organizacyjne warunki pracy, problemy zawodowe, możliwości rozwoju zawodowego i materialne warunki pracy.

Cele szczegółowe sformułowano następująco:

1. Dokonanie diagnozy postaw wobec pracy pracowników socjalnych.
2. Scharakteryzowanie sytuacji zawodowej badanych pracowników socjalnych.
3. Zweryfikowanie zależności między typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich sytuacją zawodową.

W związku z tak postawionymi celami poznawczymi ważne dla pedagogicznych rozważań było ustalenie celu praktycznego. Sformułowano go w następujący sposób:

1. Sformułowanie wniosków służących doskonaleniu funkcjonowania zawodowego pracowników socjalnych.

Niniejsza monografia ma charakter interdyscyplinarny, ponieważ zostały w niej wykorzystane koncepcje teoretyczne z zakresu pedagogiki społecznej, pedagogiki pracy i psychologii. Całość problematyki badawczej jest natomiast ujmowana w perspektywie pedagogicznej.

2. Problemy badawcze i hipotezy robocze

Główny problem badawczy został sformułowany następująco: czy występuje (a jeśli tak, to jaki) charakter zależności między typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich sytuacją zawodową?

Problemy badawcze szczegółowe, odpowiadające wyżej sformułowanemu celom badań, przyjęły następującą postać:

1. Jakie postawy wobec pracy przejawiają pracownicy socjalni oraz jakie można wyróżnić typy tych postaw?
2. Jaka jest sytuacja zawodowa badanych osób?
3. Jakie są zależności między typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich sytuacją zawodową?

Rozwiązanie pierwszego problemu badawczego nastąpi przez dokonanie diagnozy postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych. Chodzić tu będzie o dokonanie charakterystyki postaw zawodowych badanych, rozpoznanie struktury postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych oraz wyróżnienie typów postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych.

Drugi problem badawczy zostanie rozwiązany przez dokonanie diagnozy sytuacji zawodowej pracowników socjalnych. Chodzić tu będzie o rozpoznanie tego, jak badani pracownicy socjalni oceniają charakter wykonywanej pracy (treść pracy), społeczne warunki pracy i organizację pracy. Ważnym elementem diagnozy będzie również rozpoznanie problemów zawodowych doświadczanych przez pracowników w pracy, ich możliwości rozwoju zawodowego w miejscu pracy oraz materialnych warunków pracy.

Do pytań diagnostycznych nie będą formułowane hipotezy robocze, ponieważ ogólnie przyjęte zasady w metodologii badań nakazują, aby nie stawiać hipotez do pytań, które mają charakter diagnostyczny (Łobocki, 1999; Palka, 2010). Dlatego w celu zweryfikowania zależności pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych (zmienną zależną) a ich sytuacją zawodową (zmienną niezależną) przyjęto ogólną hipotezę roboczą, a do pytań szczegółowych do trzeciego problemu

sformułowano hipotezy szczegółowe. Siła tych związków będzie zróżnicowana w zależności od stopnia natężenia wartości korelowanych zmiennych (Kirenko, Zubrzycka-Maciąg, 2011; Czechowska-Bieluga, 2013a; Zbyrad, 2014; Wierzejska, 2017).

Hipoteza ogólna: Występuje istotna zależność między typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich sytuacją zawodową w następujących wymiarach: treści (charakteru) pracy, społecznych warunków pracy, organizacyjnych warunków pracy, problemów zawodowych, możliwości rozwoju zawodowego oraz materialnych warunków pracy (por. Sterniczuk, Sterniczuk, 1979; Kawczyńska-Butrym, 2001; Żukiewicz, 2002; Trawkowska, 2006; Czechowska-Bieluga, 2013).

Postawiono następujące pytania (problemy) szczegółowe oraz hipotezy robocze do trzeciego pytania o zależności między badanymi zmiennymi:

1. Jaki jest związek między typami postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych a oceną charakteru (treści) wykonywanej pracy?

Hipoteza 1: Istnieje istotna zależność między typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich charakterem pracy. Im bardziej praca zawodowa jest obciążona trudnościami, tym bardziej pracownicy przejawiają negatywne postawy zawodowe (Trawkowska, 2006; Żukiewicz, 2002; Granosik, 2012).

2. Jaki jest związek między typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich społecznymi warunkami pracy?

Hipoteza 2: Istnieje istotna zależność między typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich społecznymi warunkami pracy. Dobra atmosfera pracy i poprawne relacje społeczne sprzyjają pozytywnym postawom wobec pracy (Bera, 2003; Wołk, 2013).

3. Jaka jest zależność między typami postaw wobec pracy badanych pracowników a organizacją pracy w ich środowisku zawodowym?

Hipoteza 3: Istnieje istotna zależność między typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a organizacją pracy w ich środowisku zawodowym. Im lepsza organizacja pracy, tym bardziej pozytywne są postawy wobec pracy pracowników (por. Trawkowska, 2006; Czechowska-Bieluga, 2013a; Tarka, 2015).

4. Jaki jest związek między typami postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych a ich problemami zawodowymi?

Hipoteza 4: Istnieje istotna zależność między typami postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych a ich problemami zawodowymi. Im więcej w środowisku pracy występuje problemów

zawodowych, tym częściej pracownicy przejawiają negatywne postawy wobec pracy (por. Wierzejska, 2017).

5. Jaki jest związek między typami postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych a ich możliwościami rozwoju zawodowego?

Hipoteza 5: Istnieje istotna zależność między typami postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych a ich możliwościami rozwoju zawodowego. Im lepsze możliwości rozwoju zawodowego mają pracownicy, tym bardziej pozytywne postawy zawodowe przejawiają (por. Pakuła, 2007).

6. Jaki jest związek między typami postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych a materialnymi warunkami pracy?

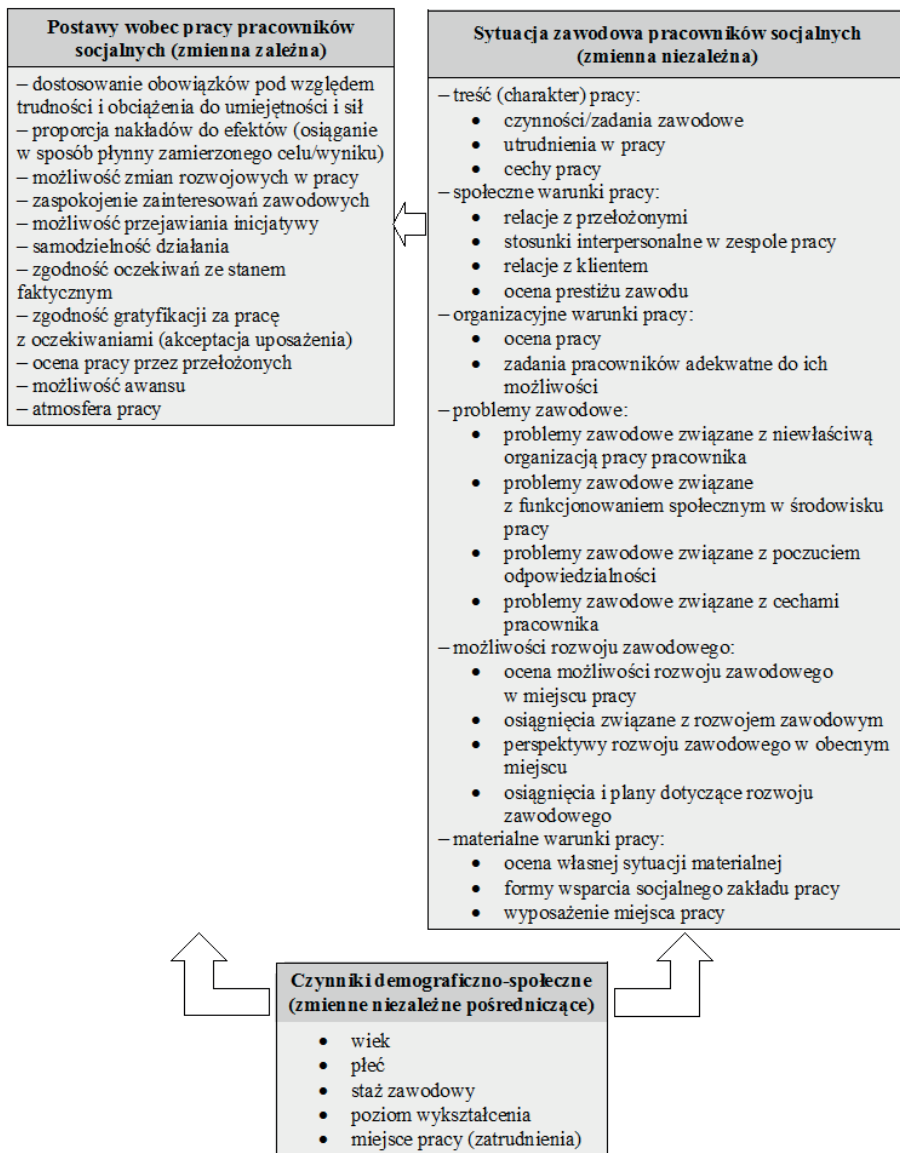
Hipoteza 6: Istnieje istotna zależność między typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a materialnymi warunkami pracy. Osoby zadowolone z materialnych warunków pracy przejawiają częściej pozytywne postawy wobec pracy (Bera, 2003, 2011).

Przedstawione hipotezy w znacznym stopniu umożliwiają identyfikację zmiennych pozwalających na operacjonalizację problemów badawczych.

Zmienną zależną stanowią postawy wobec pracy, które można opisać za pomocą następujących zmiennych szczegółowych: dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążenia do umiejętności i sił; proporcja nakładów do efektów; osiąganie w sposób płynny zamierzonego celu (wyniku); możliwość zmian rozwojowych w pracy; zaspokojenie zainteresowań zawodowych; możliwość przejawiania inicjatywy; samodzielność działania; zgodność oczekiwań ze stanem faktycznym; zgodność gratyfikacji za pracę z oczekiwaniami (akceptacja uposażenia); ocena pracy przez przełożonych; możliwość awansu; atmosfera pracy.

Zmienną niezależną w niniejszym badaniu jest sytuacja zawodowa, którą można opisać na podstawie następujących zmiennych szczegółowych: treść (charakter) pracy (czynności zawodowe/zadania zawodowe, utrudnienia w pracy, cechy pracy); społeczne warunki pracy (relacje z przełożonymi, stosunki interpersonalne w zespole pracy, relacje z klientem, prestiż zawodu pracownik socjalny); organizacyjne warunki pracy (ocena pracy, zadania pracowników adekwatne do ich możliwości); problemy zawodowe (związane z niewłaściwą organizacją pracy pracownika, z funkcjonowaniem społecznym w środowisku pracy, z poczuciem odpowiedzialności, z cechami pracownika); możliwości rozwoju zawodowego (ocena możliwości rozwoju zawodowego w miejscu pracy, osiągnięcia związane z rozwojem zawodowym, perspektywy rozwoju zawodowego w obecnym miejscu, osiągnięcia i plany

dotyczące rozwoju zawodowego); materialne warunki pracy (ocena własnej sytuacji materialnej, formy wsparcia socjalnego zakładu pracy, wyposażenie miejsca pracy).



Rys. 3. Model analizowanych zależności między zmiennymi

Źródło: opracowanie własne.

Aby rozwiązać problemy badawcze i zweryfikować hipotezy robocze, należało określić ich zmienne i wskaźniki. Zmienną zależną w niniejszych badaniach są postawy wobec pracy pracowników socjalnych, które opisano za pomocą wyników uzyskanych na podstawie Kwestionariusza Wskaźników Postaw Zawodowych opracowanego przez I. Konecką.

Zmienne niezależne obejmują: charakter wykonywanej pracy (treść pracy); społeczne warunki pracy; organizację pracy; możliwości rozwoju zawodowego w miejscu pracy; materialne warunki pracy (zidentyfikowane na podstawie Kwestionariusza ankiety do badania sytuacji zawodowej pracowników socjalnych [narzędzia własnej konstrukcji]); problemy zawodowe doświadczane przez pracowników w pracy (zdiagnozowane Kwestionariuszem do badania problemów zawodowych w oparciu o Kwestionariusz Subiektywnej Oceny Pracy) (Dudek i in., 2004). Dopelnieniem obrazu sytuacji zawodowej pracowników socjalnych były informacje uzyskane w trakcie wywiadu, do którego wykorzystano Kwestionariusz wywiadu z pracownikami socjalnymi na temat wybranych elementów ich sytuacji zawodowej (narzędzie własnej konstrukcji).

Powyższy model ma na celu wyczerpać analizowane w badaniach związki zachodzące pomiędzy zmiennymi. Realizowane badania powinny dostarczyć materiału empirycznego, który pozwoli ustalić kierunek i siłę tych zależności.

3. Metoda, techniki i narzędzia badawcze

Problematyka prezentowanych badań jest usytuowana w nurcie nauk diagnostycznych. Zastosowano w nich sondaż diagnostyczny jako metodę, która posłużyła tu do zebrania danych o charakterze ilościowym, a następnie pogłębiono go technikami badawczymi. W ramach metody sondażu zastosowano technikę ankiety oraz technikę wywiadu. W badaniach wykorzystano następujące narzędzia badawcze:

- Kwestionariusz Wskaźników Postaw Zawodowych (WPZ) I. Koneckiej,
- Kwestionariusz ankiety do badania sytuacji zawodowej pracowników socjalnych (narzędzie własnej konstrukcji),
- Kwestionariusz do badania problemów zawodowych (w oparciu o Kwestionariusz Subiektywnej Oceny Pracy) (Dudek i in., 2004),
- Kwestionariusz wywiadu z pracownikami socjalnymi na temat wybranych elementów ich sytuacji zawodowej (narzędzie własnej konstrukcji).

Kwestionariusz Wskaźników Postaw Zawodowych został opracowany przez I. Konecką i służy do badania wskaźników postaw zawodowych. Opiera się na założeniu, że stan zaspokojenia potrzeb człowieka w różnych wymiarach życia zawodowego wyznacza kierunek postawy (im większa satysfakcja, tym bardziej pozytywna postawa). W kwestionariuszu uwzględniono stosunek między oczekiwaniami pracownika a stanem rzeczywistym, który ujęto w 12 wskaźnikach, takich jak: dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążenia do umiejętności i sił; proporcja nakładów do efektów; osiąganie w sposób płynny zamierzonego celu (wyniku); możliwość zmian rozwojowych w pracy zawodowej; zaspokojenie zainteresowań zawodowych; możliwość przejawiania inicjatywy; samodzielność działania; zgodność oczekiwań ze stanem rzeczywistym; zgodność gratyfikacji za pracę z oczekiwaniami (akceptacja uposażenia); ocena pracy przez przełożonych; możliwość awansu; atmosfera pracy. W każdym wskaźniku występują trzy warianty odpowiedzi: 5 pkt – odpowiedź wskazująca na zgodność oczekiwań ze stanem rzeczywistym (zadowolenie, zaspokojenie potrzeb), 3 pkt – odpowiedź wskazująca na częściową zgodność, 1 pkt – odpowiedź wskazująca na brak zgodności oczekiwań ze stanem rzeczywistym (niezadowolenie). Suma uzyskanych w kwestionariuszu punktów składa się na ogólny wskaźnik postawy zawodowej (ze względu na znak układający się na kontinuum: pozytywna – negatywna) (za: Tarka, 2015, s. 185; por. Bera, 2011).

Kwestionariusz ankiety do badania sytuacji zawodowej pracowników socjalnych (narzędzie własnej konstrukcji) służy do badania następujących elementów sytuacji zawodowej: treści (charakteru) pracy pracownika socjalnego; sytuacji społecznej w środowisku pracy; organizacyjnych i materialnych warunków pracy pracowników socjalnych; problemów zawodowych; możliwości rozwoju zawodowego.

Treść (charakter) pracy obejmuje: czynności zawodowe/zadania zawodowe pracowników socjalnych; utrudnienia w ich pracy zawodowej; cechy pracy.

Tab. 3. Interpretacja wyników badań do Kwestionariusza Wskaźników Postaw Zawodowych (WPZ) I. Koneckiej

Wskaźnik	Pytanie	Badany czynnik
I	1, 13	Dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążenia do umiejętności i sił
II	2, 14	Proporcja nakładów do efektów
III	3, 15	Osiąganie w sposób płynny zamierzonego celu (wyniku)
IV	4, 16	Możliwość zmian rozwojowych w pracy zawodowej
V	5, 17	Zaspokojenie zainteresowań zawodowych
VI	6, 18	Możliwość przejawiania inicjatywy
VII	7, 19	Samodzielność działania
VIII	8, 20	Zgodność między oczekiwaniami a stanem rzeczywistym
IX	9, 21	Zgodność gratyfikacji pracy z oczekiwaniami (akceptacja uposażenia)
X	10, 22	Ocena pracy przez przełożonych
XI	11, 23	Możliwość awansu
XII	12, 24	Atmosfera pracy

Źródło: opracowanie własne.

Spoleczne warunki pracy obejmują: relacje pracowników socjalnych z przełożonymi; stosunki interpersonalne w zespole pracy; ich relacje z klientem; prestiż zawodu pracownika socjalnego. Prestiż zawodu badany jest przez ocenę prestiżu zawodu pracownika socjalnego przez badanych w skali od 1 do 5, wskazanie powodów niskiego prestiżu zawodu pracownika socjalnego oraz opinii pracowników na temat zmian pozycji zawodowej pracowników socjalnych po wprowadzeniu zmian mających na celu m.in. wprowadzenie standardów pracy socjalnej.

Organizacyjne warunki pracy, będące kolejnym elementem narzędzia badawczego, rozumiano jako ocenę organizacji pracy, ocenę zakresu obowiązków i wymagań w stosunku do możliwości badanych, obciążenie zadaniami i obowiązkami oraz ocenę czasu pozostającego na odpoczynek i sprawy osobiste. Z kolei materialne warunki pracy to ocena własnej sytuacji materialnej, formy wsparcia socjalnego zakładu pracy oraz wyposażenie miejsca pracy.

Możliwości rozwoju zawodowego obejmują: ocenę możliwości własnego rozwoju zawodowego w miejscu pracy; osiągnięcia związane

z rozwojem zawodowym; perspektywy rozwoju zawodowego w obecnym miejscu pracy; osiągnięcia i plany dotyczące rozwoju zawodowego.

Kwestionariusz do badania problemów zawodowych służył do diagnozy problemów natury zawodowej występujących w pracy pracowników socjalnych. Został on stworzony na bazie Kwestionariusza do Subiektywnej Oceny Pracy B. Dudka, M. Waszkowskiej, D. Merecz i W. Hanke (2004, s. 39–51). Kwestionariusz w oryginalnej wersji składa się z 55 stwierdzeń określających różne cechy pracy. Obejmuje on 10 skal: poczucie psychicznego obciążenia związane ze złożonością pracy; brak nagród w pracy; poczucie niepewności wywołane organizacją pracy; kontakty społeczne; poczucie zagrożenia; uciążliwości fizyczne; nieprzyjemne warunki pracy; brak kontroli; brak wsparcia; poczucie odpowiedzialności.

Ze względu na dużą liczbę pytań i czasochłonność związaną z wypełnianiem narzędzia podczas badania, kierując się analizą czynnikową, stworzono własne narzędzie do badania problemów zawodowych. Aby określić wewnętrzną strukturę wyników uzyskanych z testu SOP, została wykonana analiza czynnikowa metodą głównych składowych. Do określenia liczby czynników użyto kryterium wykresu osypiska, na podstawie którego zdecydowano o wyodrębnieniu czterech czynników.

Narzędzie składa się z 21 pytań i dotyczy: problemów zawodowych związanych z niewłaściwą organizacją pracy pracownika (pytania: 3, 4, 5, 7, 10, 14, 16, 17, 18), problemów zawodowych związanych z funkcjonowaniem społecznym w środowisku pracy (pytania: 1, 2, 6, 8, 9, 11), problemów zawodowych związanych z cechami pracownika (pytania: 15, 19, 20) oraz problemów zawodowych związanych z poczuciem odpowiedzialności (pytania: 12, 13).

Kwestionariusz wywiadu z pracownikami socjalnymi na temat wybranych elementów ich sytuacji zawodowej (własnego autorstwa) tworzyło 31 pytań podzielonych na sześć części tematycznych. Pierwsza dotyczyła trudności i zagrożeń w pracy zawodowej pracowników socjalnych, a w szczególności przyczyn utrudnień i sytuacji wywołujących zagrożenie ze strony klientów pomocy, obaw oraz sytuacji wywołujących stres. Kolejnym obszarem tematycznym były problemy zawodowe. Pytania koncentrowały się m.in. wokół zagadnień odpowiedzialności prawnej i materialnej pracownika socjalnego, a także problemu godzenia w pracy wielu sprzecznych interesów i oczekiwań przełożonych oraz współpracowników. Trzecim blokiem zagadnień była sytuacja społeczna w miejscu pracy, a więc

pytania o prestiż zawodu pracownika socjalnego w Polsce, współpracę koleżeńską pomiędzy pracownikami socjalnymi w ośrodku pomocy społecznej, relacje z przełożonymi. Czwarty blok tematyczny koncentrował się wokół organizacyjnych i materialnych warunków pracy. Pytania dotyczyły obciążenia zadaniami i obowiązkami pracownika socjalnego w stosunku do innych zawodów pomocowych, warunków lokalowych i wyposażenia w sprzęt komputerowy. Przedostatni zakres tematyczny oscylował wokół zagadnień rozwoju zawodowego pracowników pomocowych, ich form doształcania i podnoszenia kwalifikacji.

4. Teren i procedura badań

Ośrodki Pomocy Społecznej realizują zadania pomocy społecznej w gminach. Wyróżnia się następujące typy ośrodków: miejskie ośrodki pomocy rodzinie (MOPR), miejskie ośrodki pomocy społecznej (MOPS), miejsko-gminne ośrodki pomocy społecznej (MGOPS), gminne ośrodki pomocy społecznej (GOPS). Ośrodki pomocy społecznej realizują zarówno zadania zlecone, jak i własne gminy, które są określone w art. 17 i 18 ustawy o pomocy społecznej. W Polsce wiodącymi organizatorami działań w sferze pomocy społecznej są miejskie i gminne ośrodki pomocy społecznej.

Według stanu na dzień 31 grudnia 2016 r. w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej zatrudnionych było 1331 osób. W Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie pracowały 522 osoby, w Domach Pomocy Społecznej – 498 osób, a w ośrodkach wsparcia – 265 osób. Kadre pomocy społecznej w MOPR, realizującą zadania w ramach ustawy o pomocy społecznej, tworzą przede wszystkim pracownicy socjalni (w tym m.in. starsi pracownicy socjalni, specjaliści pracy socjalnej oraz starsi specjaliści pracy socjalnej). W 2016 r. zatrudnionych było 190 pracowników socjalnych (wśród nich 179 osób świadczyło pracę socjalną w środowisku i przeprowadzało rodzinne wywiady środowiskowe) (*Sprawozdanie z realizacji zadań Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Lublinie za 2016 rok*, s. 8–9).

W województwie lubelskim w 213 ośrodkach pomocy społecznej w 2015 r. ogółem zatrudnionych było 3329 osób, w tym 229 osób na stanowisku kierowniczym. Niespełna 39% zatrudnionych to pracownicy socjalni. W 2015 r. 18% z 1295 pracowników socjalnych zatrudnionych było w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego (*Sprawozdanie z realizacji zadań Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Lublinie za 2016 rok*, s. 8–9).

Niniejsze badania prowadzono na terenie miasta Lublin oraz województwa lubelskiego, które należy do najbiedniejszego regionu Unii Europejskiej, a także na terenie województwa świętokrzyskiego i podkarpackiego. Zostały one zrealizowane osobiście przez autorkę tej publikacji. Badania zasadnicze zostały poprzedzone badaniami pilotażowymi przeprowadzonymi na przełomie 2015 i 2016 r. Były one prowadzone w ośrodkach pomocy społecznej funkcjonujących na terenie województwa lubelskiego, świętokrzyskiego i podkarpackiego. Badaniami objęto w badaniach pilotażowych łącznie 105 pracowników socjalnych zatrudnionych w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Lublinie. Badania właściwe prowadzono wśród pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej różnego typu (gminne, miejsko-gminne, miejskie), funkcjonujących w następujących miejscowościach: Lublin, Zamość, Janów Lubelski (województwo lubelskie), Dębica, Pilzno, Jodłowa, Żyraków (województwo podkarpackie), Busko-Zdrój, Ostrowiec Świętokrzyski (województwo świętokrzyskie). Badania zasadnicze zostały przeprowadzone w 2016 r. i objęły 272 osoby. Ze względu na niepełność uzyskanych danych 22 kwestionariusze usunięto i ostatecznej analizie zostało poddanych 250 zestawów narzędzi badawczych.

Procedurę badań rozpoczęto od uzyskania zgody od kierowników ośrodków pomocy społecznej. Miały one charakter anonimowy, zaś badanie było dobrowolne. Trwało około 60 minut.

Dobór próby był celowy, uwzględniający pracowników socjalnych obu płci: 230 kobiet oraz 20 mężczyzn. Niemniej badana próba tylko w sposób przybliżony odzwierciedla zbiorowość generalną.

Przeprowadzono także 15 wywiadów z pracownikami socjalnymi. Zastosowano w nich kołowy model procedury badań. Gromadzenie danych empirycznych oraz ich interpretacja i ustalanie uogólnień były ze sobą ściśle powiązane. Wywiady były rejestrowane w formie pisemnej, następnie je transkrybowano. W efekcie uzyskano 32 strony tekstu drukowanego. W trakcie transkrypcji wypowiedzi respondentów nie podlegały korekcie. Fakt uzyskania rozbudowanych wypowiedzi może wskazywać, że poruszone kwestie były bardzo ważne dla badanych pracowników socjalnych. Należy ponadto mieć na uwadze to, że w wywiadach przejawiane było ich subiektywne spojrzenie, aczkolwiek jest to związane ze specyfiką badań nad zjawiskiem psychospołecznym (por. Olubiński, 2004; Czechowska-Bieluga, 2013). Następnie wywiady przyporządkowano do poszczególnych elementów sytuacji zawodowej.

5. Zastosowane analizy statystyczne

Uzyskane wyniki badań poddano analizie statystycznej. Wartości analizowanych zmiennych przedstawiono przy pomocy wartości średniej, mediany oraz odchylenia standardowego, a w przypadku niemierzalnych – przy pomocy liczebności i odsetka.

W celu wyłonienia grup badanych cechujących się zbliżonymi postawami wobec pracy w oparciu o wyniki testu WPZ wykonano analizę skupień metodą k-średnich. Pozwoliło to na wyłonienie trzech grup różniących się między sobą wynikami postaw wobec pracy.

Dla cech jakościowych do wykrycia istnienia zależności pomiędzy analizowanymi zmiennymi użyto testu χ^2 . Sprawdzenie normalności rozkładu zmiennych w badanych grupach wykonano za pomocą testu normalności Shapiro-Wilka. Do zbadania różnic pomiędzy dwiema grupami wykorzystano test t-Studenta, a w przypadku niespełnienia wymogów do jego zastosowania – test nieparametryczny U Manna-Whitneya. Porównanie trzech grup wykonano, wykorzystując analizę wariancji ANOVA, a w przypadku niespełnienia wymogów do jej zastosowania stosowano nieparametryczny test Kruskala-Wallisa. Do sprawdzenia zależności pomiędzy niektórymi zmiennymi wykorzystano także korelację r-Pearsona i korelację rang Spearmana. Przyjęto poziom istotności $p < 0,05$, wskazujący na istnienie istotnych statystycznie różnic lub zależności. Bazę danych i badania statystyczne przeprowadzono w oparciu o oprogramowanie komputerowe Statistica 9.1 (StatSoft, Polska).

W celu sprawdzenia rzetelności narzędzi autorskich przeprowadzono analizę ich rzetelności. Poszczególne skale Kwestionariusza do badania sytuacji zawodowej pracowników socjalnych oraz Kwestionariusz do badania problemów zawodowych można uznać za rzetelne, ponieważ uzyskały wskaźnik Alfa Cronbacha powyżej 0,700. W wyniku prowadzonych analiz okazało się, że poszczególne skale osiągnęły wymagany wskaźnik rzetelności: (treść (charakter) pracy – Alfa Cronbacha = 0,874; społeczne warunki pracy – Alfa Cronbacha = 0,779; organizacyjne i materialne warunki pracy – Alfa Cronbacha = 0,782; możliwości rozwoju zawodowego – Alfa Cronbacha = 0,821; problemy zawodowe – Alfa Cronbacha = 0,806).

6. Charakterystyka społeczno-demograficzna badanych pracowników socjalnych

Ogółem badaniami objęto 250 pracowników socjalnych. Wśród nich większość stanowiły kobiety (92%). Niespełna 8% to mężczyźni (tab. 4).

Tab. 4. Płeć badanych pracowników socjalnych

Płeć	N	%
Kobiety	230	92,0
Mężczyźni	20	8,0
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Najliczniejszą grupę stanowili pracownicy socjalni będący w wieku 31–35 lat (35,6%), a więc osoby stosunkowo młode. Również co czwarta osoba była w wieku mieszczącym się w przedziale 36–41 lat (24,8%). Co piąta osoba (20%) była w wieku 24–30 lat. Niewielka liczba to osoby po 50 r.ż. (tab. 5).

Tab. 5. Wiek badanych pracowników socjalnych

Wiek	N	%
24–30 lat	32	20,0
31–35 lat	89	35,6
36–41 lat	62	24,8
42–50 lat	35	14,0
51–55 lat	19	7,6
56 lat i więcej	13	5,2
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Badani pracownicy socjalni w zdecydowanej większości (72,8%) pozostają w związkach małżeńskich. Ponad 1/6 badanych (17,6%) to osoby stanu wolnego, a 8% z nich jest rozwiedzionych. Pojedyncze osoby (1,6%) są owdowiałe (tab. 6).

Tab. 6. Stan cywilny badanych pracowników socjalnych

Stan cywilny	N	%
Panna/kawaler	44	17,6
Mężatka/żonaty	182	72,8
Rozwiedziony/rozwiedziona	20	8,0
Wdowa/wdowiec	4	1,6
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Respondenci to w znacznej części mieszkańcy środowisk wiejskich 39,6%. Ponad 1/3 z nich (34,4%) zamieszkiwała miasto do 50 tys. mieszkańców. Niewielki odsetek (13,6%) pracowników socjalnych to mieszkańcy miasta powyżej 100 tys. mieszkańców, zaś 12,4% – miasta od 50 do 100 tys. mieszkańców (tab. 7).

Tab. 7. Miejsce zamieszkania badanych

Miejsce zamieszkania	N	%
Wieś	99	39,6
Miasto do 50 tys. mieszkańców	86	34,4
Miasto od 50 do 100 tys. mieszkańców	31	12,4
Miasto powyżej 100 tys. mieszkańców	34	13,6
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Jeżeli chodzi o dzietność rodzin badanych specjalistów od pomagania, to jest ona zróżnicowana, tzn. niewiele ponad 1/3 badanych (tj. 33,2%) posiada dwoje dzieci. Ponad 1/4 z nich (27,6%) posiada jedno dziecko i niemal tyle samo osób (27,2%) nie posiada dzieci. Niewielki odetek respondentów (12%) ma na utrzymaniu troje i więcej dzieci (tab. 8).

Tab. 8. Liczba dzieci badanych

Liczba dzieci w rodzinie	N	%
Brak dzieci	68	27,2
Jedno dziecko	69	27,6
Dwoje dzieci	83	33,2
Troje i więcej dzieci	30	12,0
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowana większość badanych pracowników socjalnych posiada wykształcenie wyższe. Tytuł magistra osiągnęło 70,8%, zaś tytuł licencjata – 11,2%. Wykształcenie na poziomie średnim prezentowało niespełna 5% badanych (4,4%), a policealne – 13,6% (tab. 9).

Tab. 9. Poziom wykształcenia pracowników socjalnych

Poziom wykształcenia	N	%
Wyższe magisterskie	177	70,8
Wyższe niepełne	28	11,2
Średnie	11	4,4
Policealne	34	13,6
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Badani respondenci w większości (56%) są absolwentami uniwersytetu. Ponad 20% badanych ukończyło Kolegium Pracowników Służb Społecznych. Wyższą szkołę zawodową wskazała ponad 1/6 badanych (16,8%) (tab. 10).

Tab. 10. Rodzaj ukończonej szkoły wyższej

Rodzaj ukończonej szkoły wyższej*	N	%
Uniwersytet	140	56,0
Kolegium Pracowników Służb Społecznych	56	22,4
Wyższa Szkoła Zawodowa	42	16,8
Inna	22	8,8
Brak odpowiedzi	7	2,8

* odpowiedzi nie sumują się do 100%, ponieważ istniała możliwość wielokrotnego wyboru

Źródło: opracowanie własne.

Niemal 1/4 respondentów (23,2%) ukończyła studia podyplomowe (tab. 11). Wachlarz ukończonych kierunków studiów jest bardzo szeroki. Wśród nich należy wymienić te związane z wykonywanym zawodem (są to m.in. organizacja pomocy społecznej, asystent rodziny, koordynator pieczy zastępczej, pomoc rodzinie w sytuacji trudnej, usługi specjalistyczne i specjalistyczne usługi opiekuńcze, zarządzanie kadrami kierowniczą w jednostkach organizacji społecznych, zarządzanie w administracji i samorządzie terytorialnym, studium przeciwdziałania przemocy w rodzinie) oraz te, które nie dotyczą kwestii pracy społecznej i pomocy społecznej (pedagogika wczesnoszkolna i przedszkolna z elementami pedagogiki Marii Montessori, oligofrenopedagogika, administracja, zarządzanie gospodarką społeczną UE, zarządzanie zasobami ludzkimi).

Tab. 11. Fakt ukończenia studiów podyplomowych

Studia podyplomowe	N	%
Tak	58	23,2
Nie	192	76,8
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Jak wynika z analiz, zdecydowana większość badanych pracowników socjalnych (65,2%) ma ukończone ponad pięć szkoleń i kursów, a kolejne

25,2% ukończyło mniej niż pięć kursów. Jedynie 4% pracowników nie ukończyło żadnego kursu (tab. 12). Można zatem stwierdzić, że badani specjaliści są nie tylko bardzo dobrze wykształceni, ale też posiadają formalne kwalifikacje i rozległą wiedzę z zakresu profesjonalnej pomocy.

Tab. 12. Liczba ukończonych kursów i szkoleń

Liczba ukończonych kursów i szkoleń	N	%
Żaden	10	4,0
Jeden	13	5,2
Więcej niż jeden, a mniej niż pięć	63	25,2
Więcej niż pięć	163	65,2
Brak danych	1	0,4
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Kolejnym analizowanym zagadnieniem było miejsce pracy respondentów. Badani w większości są zatrudnieni w mieście (do 50 tys. mieszkańców), jedynie co piąta osoba pracuje na wsi (tab. 13).

Tab. 13. Miejsce pracy pracowników socjalnych

Miejsce pracy	N	%
Wieś	71	28,4
Miasto do 50 tys. mieszkańców	103	41,2
Miasto od 50 do 100 tys. mieszkańców	36	14,4
Miasto powyżej 100 tys. mieszkańców	40	16,0
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Badani pracownicy pomocowi są zatrudnieni w większości w miejskich i gminnych ośrodkach pomocy społecznej. W Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej znalazło zatrudnienie 49,95% respondentów, a kolejne 13,33% było zatrudnionych w Miejskim Centrum Pomocy Rodzinie. Co trzeci badany (30,48%) pracuje w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej (tab. 14).

Tab. 14. Rodzaje instytucji, w których są zatrudnieni pracownicy socjalni

Rodzaje instytucji	N	%
Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej	96	38,4
Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej	87	34,8
Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie	19	7,6
Miejskie Centrum Pomocy Rodzinie	5	2,0
Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej	43	17,2
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Analizując staż pracy pracowników zatrudnionych w zawodzie pomocowym, wzięto pod uwagę staż pracy ogółem, ale również staż pracy w pomocy społecznej, staż pracy w zawodzie pracownika socjalnego oraz staż pracy na zajmowanym stanowisku. Okazuje się, że średnia stażu pracowników socjalnych w badanej grupie wynosi ponad 15 lat, w tym staż w zawodzie pracownika socjalnego średnio wynosi 11 lat, podobnie staż w pomocy społecznej (średnia = 10,98) (tab. 15).

Tab. 15. Staż pracy pracowników socjalnych

Staż pracy	N	Średnia	Mediana	Minimum	Maksimum	Odchylenie standardowe
Staż pracy ogółem	234	15,01	12,00	10,04	234	15,018
Staż w pomocy społecznej	238	10,98	9,00	8,95	238	10,98
Staż pracy na zajmowanym stanowisku	228	8,39	6,75	7,96	228	8,39
Staż pracy w zawodzie pracownika socjalnego	188	11,27	9,00	9,09	188	11,27

Źródło: opracowanie własne.

Interesującym zagadnieniem było poza tym posiadanie przez pracowników socjalnych specjalizacji w zawodzie. Badania wykazały, że niespełna połowa (48,4%) badanych pracowników jest wyspecjalizowana w zawodzie, w tym 28% posiada I stopień specjalizacji zawodowej, II stopień specjalizacji – 6,8%, a 13,6% ma specjalizację z zakresu

organizacji pomocy społecznej. Łącznie niespełna połowa badanych (48,4%) posiada dany stopień specjalizacji zawodowej (tab. 16).

Tab. 16. Posiadany stopień specjalizacji zawodowej

Posiadany stopień specjalizacji zawodowej	N	%
I stopień	70	28,0
II stopień	17	6,8
Organizacja pomocy społecznej	34	13,6
Ogółem	121	48,4

* liczba osób, które posiadają dany stopień specjalizacji zawodowej

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowując, należy skonstatować, że przeprowadzone badania potwierdziły, iż zawód pracownika socjalnego jest sfeminizowany, ponieważ większość osób badanych to kobiety. Są to większości osoby młode (do 35 r.ż.), pozostające w związku małżeńskim. Zdecydowana większość badanych pracowników socjalnych posiada wykształcenie wyższe. Niemal co czwarty z nich ukończył studia podyplomowe, zaś większość badanych ma ukończone więcej niż pięć szkoleń i kursów.

POSTAWY WOBEC PRACY BADANYCH PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH – ANALIZA EMPIRYCZNA

1. Ogólna charakterystyka postaw

Zgodnie z przyjętymi założeniami w czasie badań postaw zawodowych pracowników socjalnych w zakresie ogólnego wskaźnika postaw wyróżniono wskaźniki cząstkowe, do których zaliczono: dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążenia do umiejętności i sił; proporcję nakładów do efektów; osiągnięcie w sposób płynny zamierzonego celu (wyniku); możliwość zmian rozwojowych w pracy; zaspokojenie zainteresowań zawodowych; możliwość przejawiania inicjatywy; samodzielność działania; zgodność oczekiwań ze stanem faktycznym; zgodność gratyfikacji za pracę z oczekiwaniami (akceptacja uposażenia, ocena pracy przez przełożonych, możliwość awansu, atmosfera pracy). Wskaźniki postaw cząstkowych zostały wyróżnione przez I. Konecką. Do pomiaru kierunku postaw zastosowano technikę skalowania. Natężenie badanych cech stanowiło podstawę kierunku postaw: postawy pozytywne (wysokie natężenie zmiennych powyżej 75% skrajnych wartości), postawy przeciętne (średnie natężenie zmiennych między 26–74% środkowych wartości) i postawy negatywne (niskie natężenie zmiennych, poniżej 25% skrajnych wartości) (za: Brzeziński, 1975).

Rozkład procentowy i liczbowy wyników badań kwestionariusza WPZ obrazuje tab. 17. Jak widać, zdecydowana większość pracowników socjalnych (92,4%) prezentuje przeciętne postawy wobec pracy. Nie wielki odsetek (5,2%) z kolei przejawia negatywne postawy zawodowe, a jedynie 2,4% – postawy pozytywne.

Tab. 17. Postawy zawodowe pracowników socjalnych – wynik ogólny

Kierunek	Postawy zawodowe – wynik ogólny	
	N	%
Negatywne	13	5,2
Przeciętne	231	92,4
Pozytywne	6	2,4

Źródło: opracowanie własne.

Pierwszym analizowanym zakresem postaw zawodowych była ocena dostosowania obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił. Zadaniem badanych była ocena tego, czy obowiązki, które wykonują w pracy, odczuwają jako bardzo trudne i męczące czy też nie oraz czy własne kwalifikacje, doświadczenie zawodowe i siły są wystarczające, by dobrze wywiązywać się z podstawowych obowiązków służbowych. Jak się okazuje, większość pracowników socjalnych (60,8%) przejawia w tym zakresie postawy pozytywne, ponad 1/4 (27,2%) postaw zawodowych ma charakter postaw przeciętnych, a jedynie 12% badanych wykazuje negatywny stosunek do obciążenia obowiązkami zawodowymi (tab. 18).

Tab. 18. Dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił

Kierunek	Postawy zawodowe – wynik cząstkowy	
	N	%
Negatywne	30	12,0
Przeciętne	68	27,2
Pozytywne	152	60,8

Źródło: opracowanie własne.

Postawy zawodowe pracowników pomocowych w zakresie proporcji nakładów pracy do jej efektów obejmowały ocenę stosunku między własnym wkładem pracy (wysiłkiem, osobistym zaangażowaniem) a osiąganymi rezultatami oraz stosunku do pracy w sytuacji podejmowania więcej trudnych obowiązków, niż zachodzi konieczność. Ze szczegółowej analizy wynika, że postawy ponad 40% pracowników

socjalnych mają charakter postaw przeciętnych, a więc ta liczba badanych charakteryzuje się średnim natężeniem wartości zmiennych określających tę postawę częściową. Ponad 1/3 pracowników służb społecznych (35,2%) przejawia w tym zakresie postawy negatywne, a niepełna co czwarta osoba (24%) wykazuje postawy pozytywne (tab. 19).

Tab. 19. Proporcja nakładów pracy do jej efektów

Kierunek	Postawy zawodowe – wynik częściowy	
	N	%
Negatywne	88	35,2
Przeciętne	102	40,8
Pozytywne	60	24,0

Źródło: opracowanie własne.

Stosunek pracowników służb społecznych do możliwości osiągnięcia w sposób płynny zamierzonych celów zawodowych stanowił kolejny element oceny postaw zawodowych. Wskaźnikiem inferencyjnym tej postawy częściowej był sposób wykonywania czynności zawodowych w sytuacji napotykania trudności uniemożliwiających osiągnięcie danego celu oraz stosunek do pracy w sytuacji niespodziewanych, drobnych zakłóceń pojawiających się pomimo dobrze zaplanowanej pracy. Jak przedstawia tab. 20, profesjonaliści od pomagania wykazują w tym obszarze w równym stopniu (35,6%) postawy negatywne i pozytywne. Znaczny odsetek badanych (28,8%) jednak prezentował postawy przeciętne.

Tab. 20. Osiągnięcie w sposób płynny zamierzonego celu (wyniku)

Kierunek	Postawy zawodowe – wynik częściowy	
	N	%
Negatywne	89	35,6
Przeciętne	72	28,8
Pozytywne	89	35,6

Źródło: opracowanie własne.

Możliwość zmian rozwojowych w pracy zawodowej to czwarty zakres analizowanych postaw zawodowych. Rozwój zawodowy w węższym ujęciu definiowany jest m.in. jako proces wykorzystywany do stworzenia możliwości rozwijania zawodowych zainteresowań i zdolności pracowników (Joy-Matthews, 2008, s. 168), co w efekcie ma prowadzić do poszerzania ich wiedzy i umiejętności w określonym obszarze (za: Tarka, 2015, s. 205). Szkolenia i rozwój pracowników stanowią podstawę funkcjonowania każdej firmy. Jest to proces mający na celu systematyczną zmianę wiedzy, zachowań i umiejętności dzięki uczeniu się. Istnieje po to, aby stymulować pracowników do działania oraz do lepszego wykonywania swojej pracy. Zatem edukacja pracowników, czyli kształcenie, doksztalcanie i doskonalenie zawodowe, jest elementem niezbędnym podczas podnoszenia efektywności firmy (Gerlach, 2007, s. 61; Misztal, 2006).

Zadaniem badanych pracowników była ocena pracy w zakresie umożliwienia stałego zdobywania wiedzy fachowej i wzbogacania różnorodnych doświadczeń zawodowych, szans dla szeroko pojętego rozwoju indywidualnego, a także stosunku położonych do możliwości rozwoju, doskonalenia i samodoskonalenia w kontekście stwarzania dogodnych warunków do podnoszenia kwalifikacji.

Jak wykazały analizy szczegółowe, większość profesjonalistów od pomagania (59,6%) przejawia w tym zakresie postawy pozytywne. Ponad 1/5 badanych charakteryzuje się przeciętnymi postawami, a najmniejszy odsetek respondentów, bo jedynie 18%, preferuje negatywny stosunek do możliwości rozwoju w miejscu pracy (tab. 21).

Tab. 21. Możliwość zmian rozwojowych w pracy zawodowej

Kierunek	Postawy zawodowe – wynik częściowy	
	N	%
Negatywne	45	18,0
Przeciętne	56	22,4
Pozytywne	149	59,6

Źródło: opracowanie własne.

Postawy pracowników socjalnych wobec pracy wyrażają się również stopniem możliwości rozwijania osobistych zainteresowań i zamiłowań na obecnym stanowisku służbowym oraz atrakcyjnością wykonania

zadań zawodowych. Pojęcie „zainteresowania” rozpatrywane jest najczęściej jako rodzaj interakcji człowieka z otaczającym światem, w której na plan pierwszy wysuwa się aspekt poznawczy lub emocjonalny. W myśl definicji o charakterze poznawczym człowiek dąży do „zaspokojenia występującej potrzeby poznawczej”, określanej niekiedy jako „potrzeba umysłowa”. Wystąpienie tej potrzeby i jej natężenie jest sprawą indywidualną. Tym samym człowiek przejawiający zainteresowania „zatrzymuje uwagę na pewnych przedmiotach”, które „przyciągają uwagę”, i wykazuje „specyficzne nastawienie”. W centrum jego uwagi znajdują się przedmioty i określone zjawiska rzeczywistości społecznej – pewne konkretne przedmioty przykuwają jego uwagę, inne zaś nie. Aktywność ta musi być jednak trwała i czynna, w przeciwnym razie byłaby tylko zwykłą ciekawością (Gurycka, 1989, s. 19–21).

Niestety, badani pracownicy (42,8%) wyrażają negatywne postawy wobec możliwości rozwijania zainteresowań w miejscu pracy. Niespełna 40% badanych wykazało się przeciętnym natężeniem wartości zmiennych, a jedynie 18% pracowników wyraziło zadowolenie z możliwości realizacji pragnień zawodowych (tab. 22).

Tab. 22. Zaspokojenie zainteresowań zawodowych

Kierunek	Postawy zawodowe – wynik częściowy	
	N	%
Negatywne	107	42,8
Przeciętne	98	39,2
Pozytywne	45	18,0

Źródło: opracowanie własne.

Możliwość przejawiania inicjatywy w miejscu pracy jest istotnym determinantem zadowolenia z pracy (por. Bielawska, 1971; Siekańska, 2005; Mikuła, 2007). Praca zawodowa zarówno przyczynia się do tworzenia dóbr czy świadczeń społecznych, jak i stanowi istotny obszar rozwijania się osobowości człowieka pracującego (por. Furmanek, 2008; Nowacki, 2008; Gerlach, 2007). Cechy te można dostrzec w kształtowaniu dążeń jednostki do sukcesu, przejawianiu inicjatywy i zaangażowania oraz wykonywaniu zajęć (Baraniak, 2009, s. 44).

Badani pracownicy wyrażali swoją ocenę tego aspektu pracy zawodowej przez ustosunkowanie się do twierdzenia: „Kiedy chcę usprawnić

pracę, przejawiając inicjatywę własną, to moi przełożeni: akceptują moje poczynania; dokładnie kontrolują wyniki moich poczynañ; patrzą na mnie nieufnie lub zabraniają takiego postępowania”, oraz do twierdzenia: „Podczas dyskusji nad rozwiązaniem jakiegoś problemu: wysuwam więcej pomysłów niż inni i udaje mi się je przeforsować; wolę akceptować pomysły bardziej doświadczonych, bo one i tak przejdą; czasem wysuwam własne propozycje”.

Analiza uzyskanych wyników badań nie wykazała dominującej postawy badanych pracowników socjalnych w tym zakresie. Zbiorowość niemal w równym stopniu, po około 1/3 grupy, przejawiała zarówno postawy pozytywne, negatywne, jak i przeciętne (tab. 23).

Tab. 23. Możliwość przejawiania inicjatywy

Kierunek	Postawy zawodowe – wynik cząstkowy	
	N	%
Negatywne	83	33,2
Przeciętne	81	32,4
Pozytywne	86	34,4

Źródło: opracowanie własne.

Samodzielność działania jest jedną z istotnych umiejętności zawodowych, obok innowacyjności i adaptacyjności. Bez względu na zróżnicowanie wymagań, w zależności od branży i ról organizacyjnych są one pożądane w warunkach globalizacji (Sikorski, 2004, s. 56).

Pierwsza z cech – samodzielność – stanowi konsekwencję osłabienia zależności hierarchicznych. W nowoczesnych strukturach organizacyjnych przeważają poziome relacje współpracy, co powoduje, że często zdarza się, iż pracownicy muszą bardzo szybko reagować na pojawiające się problemy. Tylko w ten sposób możliwe jest utrzymanie wysokiego poziomu elastyczności i szybkości reakcji systemu organizacyjnego. Odpowiedzialność za podjęte decyzje spoczywa zatem na kierownikach oraz na pracownikach zespołów zadaniowych (Sikorski, 2004; por. Czechowska-Bieluga, Kanios, Sarzyńska, 2009).

W niniejszych badaniach pracownicy wyrażali własne oceny na temat samodzielności działania w pracy zawodowej przez ocenę samodzielnego działania i podejmowania decyzji w ramach własnych kompetencji oraz sposoby zachowań przełożonych w pracy w sytuacji

pojawienia się problemów. Większość badanych pracowników socjalnych (53,2%) prezentowała negatywne postawy w tym zakresie, co trzeci (33,2%) przejawiał przeciętną postawę, zaś 13,6% wyraziło negatywny stosunek (tab. 24).

Tab. 24. Samodzielność działania

Kierunek	Postawy zawodowe – wynik cząstkowy	
	N	%
Negatywne	133	53,2
Przeciętne	83	33,2
Pozytywne	34	13,6

Źródło: opracowanie własne.

M. Widerszal-Bazyl (1979) wyróżnia osiem rodzajów oczekiwań zawodowych, jakie ludzie wiążą z wykonywaną pracą: uzyskiwanie wysokiego poziomu wykonywania prac; uzyskanie większej ilości pieniędzy; zrobienie rzeczy o dużej wartości społecznej; zrobienie oryginalnych i nowatorskich rzeczy pod jakimś względem; uzyskanie awansu na stanowisko kierownicze; uzyskanie awansu zawodowego na stanowisko dające możliwość pracy o większej samodzielności i odpowiedzialności; zdobycie przyjaźni i sympatii otoczenia; doskonalenie zawodowe. Jak wynika z analizy literatury, sytuacja pracownika może być zgodna z oczekiwaniami, gorsza od oczekiwanej lub lepsza od oczekiwanej. Jeżeli jest gorsza od oczekiwanej, pojawia się rozbieżność negatywna polegająca na tym, że korzyści pracownik ma mniejsze, a wymagania stawiane mu są wyraźnie większe – wówczas zmniejszy się jego wkład pracy i będzie on poszukiwał korzyści kosztem instytucji albo zmieni pracę (Reykowski, 1975).

Jak prezentuje tab. 25, większość pracowników socjalnych (52,8%) odczuwa negatywne postawy w zakresie zgodności pomiędzy oczekiwaniami a stanem rzeczywistym w ich zakładzie pracy. 1/3 badanych (33,6%) wyraża postawy przeciętne, a jedynie 13,6% – postawy pozytywne.

Tab. 25. Zgodność między oczekiwaniami a stanem rzeczywistym

Kierunek	Postawy zawodowe – wynik częściowy	
	N	%
Negatywne	132	52,8
Przeciętne	84	33,6
Pozytywne	34	13,6

Źródło: opracowanie własne.

Według J. Poplucza¹ (1977, s. 82) można wyróżnić pięć rodzajów oczekiwań zawodowych: materialne, moralne, społeczne, twórcze i stabilizacyjne (prestiżowe). Oczekiwania materialne wiążą się z uzyskiwaniem przez osoby zatrudnione różnych świadczeń będących ekwiwalentem za wkład pracy. Możemy wyróżnić tutaj korzyści finansowe w postaci uposażenia pracownika, a także dodatki, jakie otrzymuje w związku z charakterem wykonywanej pracy i pełnioną rolą w strukturze zakładu pracy, premie, prowizje, nagrody, dopłaty do

¹ Oprócz oczekiwań materialnych autor wyróżnił także oczekiwania społeczne obejmujące relacje społeczne, w jakie wchodzi pracownik w środowisku pracy. Dzięki nim może on zaspokoić swoje potrzeby społeczne: przynależności, akceptacji i uznania, wsparcia od innych osób. Dobra atmosfera pracy i wysoka kultura organizacji jest na ogół wartością szczególnie cenioną przez pracowników. Oczekiwania prestiżowe mają swoje źródło w potrzebie szacunku i uznania. Podejmując pracę w określonym zawodzie, ludzie liczą na to, że zapewni im to poważanie społeczne i będą przez ten pryzmat oceniani w środowisku zawodowym. Prestiż dotyczy nie tylko zawodów i pozycji społecznych, ale wszystkich form zatrudnienia w relacji wykształcenie – otrzymywana praca. Oczekiwania moralne wynikają z dążeń pracowników do funkcjonowania w zespole pracy, w którym obowiązują wysokie standardy moralne, gdzie szanuje się innych, ceni zaangażowanie zawodowe oraz troskę o własny rozwój. Takie cechy, jak: uczciwość, odpowiedzialność, szczerść, gotowość pomocy osobom potrzebującym – są właśnie wyznacznikami odpowiednich zachowań pracowniczych (por. Bera, 2008, s. 48). Oczekiwania twórcze wynikają z potrzeby rozwijania wiedzy, umiejętności, predyspozycji do działań niekonwencjonalnych, rozwijania zdolności w konkretnym akcie twórczym. Jest to również działanie przez podejmowanie ryzyka czy uzyskiwanie nowych możliwości skutecznego działania. Oczekiwania stabilizacyjne wiążą się z zaspokojeniem potrzeby bezpieczeństwa, czyli redukcji stresu wynikającego z zagrożenia utraty pracy bądź zajmowanej pozycji społecznej czy stanowiska pracy (Poplucz, 1977, s. 82; por. Wierzejska, 2017, s. 95).

wczasów czy świadczenia pozapłacowe, jak np. bony towarowe, telefon służbowy, samochód do dyspozycji itd.

Również w zakresie zgodności gratyfikacji pracy z oczekiwaniami przeważają postawy negatywne (80,8%). Niewielki odsetek pracowników pomocowych (14,8%) wyraził przeciętne nasilenie postawy w tym zakresie, a jedynie 11 osób (4,4%) było zadowolonych w tym względzie, co przejawia się postawami pozytywnymi (tab. 26).

Tab. 26. Zgodność gratyfikacji pracy z oczekiwaniami (akceptacja uposażenia)

Kierunek	Postawy zawodowe – wynik częściowy	
	N	%
Negatywne	202	80,8
Przeciętne	37	14,8
Pozytywne	11	4,4

Źródło: opracowanie własne.

Ocena pracy przez szefa (przełożonego) jest poza tym wskazywana przez badaczy jako ważny czynnik zadowolenia z pracy, element środowiska pracy oraz czynnik zaangażowania zawodowego. Jak wynika ze szczegółowych analiz, co drugi (50,4%) pracownik służb społecznych wyrażał przeciętne nasilenie postawy w tym zakresie, a co trzeci (33,2%) prezentował pozytywną postawę. Co szósty pracownik (16,4%) wyraził niezadowolony z oceny pracy przez swojego przełożonego (tab. 27).

Tab. 27. Ocena pracy przez przełożonych

Kierunek	Postawy zawodowe – wynik częściowy	
	N	%
Negatywne	41	16,4
Przeciętne	126	50,4
Pozytywne	83	33,2

Źródło: opracowanie własne.

Możliwość awansu finansowego i zawodowego oraz atmosfera i jasność wymagań stawianych pracownikowi tworzą stopień motywacji

do pozostania w zakładzie (Szaban, 2007). Jest to też ważny czynnik zadowolenia z pracy (Migdał, 2003; Reykowski, 1973b). Z badań R. Bery (2008, s. 167–168) wynika, że najmniej zadowala pracowników obciążenie pracą, monotonia pracy, brak pełnej możliwości wykorzystania wiedzy i umiejętności ze względu na wykonywanie pracy poniżej posiadanych kwalifikacji oraz ograniczone szanse awansu zawodowego.

Wykonywanie zawodu pracownika socjalnego nie przewiduje większych szans na awans zawodowy. Pracownicy wynagradzani są tak, jak pracownicy samorządowi². Nawet po uzyskaniu kolejnych stopni specjalizacji zawodowych, pracownik zazwyczaj nie awansuje. Te i inne przyczyny zapewne mają wpływ na zaprezentowane przez badanych negatywne postawy zawodowe w zakresie możliwości awansu zawodowego. Zdecydowana większość, bo aż 74,4% pracowników socjalnych, wykazała postawy negatywne, zaś 14,8% – postawy przeciętne. Jedynie co dziesiąty badany prezentował postawy pozytywne w tym zakresie (tab. 28).

Tab. 28. Możliwość awansu

Kierunek	Postawy zawodowe – wynik częściowy	
	N	%
Negatywne	186	74,4
Przeciętne	37	14,8
Pozytywne	27	10,8

Źródło: opracowanie własne.

Atmosfera pracy to – obok przedmiotów otaczających pracownika – ważny element środowiska pracy. Istotne jest, żeby czuć się dobrze w swoim miejscu pracy nie tylko pod względem fizycznym (odpowiednie oświetlenie, sprzęty), ale i psychicznym (być zadowolonym, czuć się komfortowo i mieć dobre relacje ze współpracownikami). Atmosfera ta może być sprzyjająca (dobra, pełna zaufania, zainteresowania czy zrozumienia) lub niesprzyjająca (stresująca, nieufna, bez zainteresowania czy zrozumienia).

² Zasady wynagradzania pracowników socjalnych określa rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych.

Respondenci w większości (68%) wyrazili zadowolenie z atmosfery panującej w ich środowisku pracy. Niewielki odsetek, bo 17,6%, zaprezentował przeciętne nasilenie postaw, a 14,4% – negatywne (tab. 29).

Tab. 29. Atmosfera pracy

Kierunek	Postawy zawodowe – wynik częściowy	
	N	%
Negatywne	36	14,4
Przeciętne	44	17,6
Pozytywne	170	68,0

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowując ten wycinek analiz, można zauważyć, że pracownicy socjalni prezentują zróżnicowane postawy wobec pracy. Pozytywne postawy przejawiali jedynie w kwestiach dostosowania obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił, możliwości zmian rozwojowych w pracy zawodowej oraz wobec atmosfery panującej w ich środowisku pracy. Postawy negatywne natomiast respondenci deklarowali wobec możliwości rozwijania zainteresowań w miejscu pracy, w obszarze możliwości przejawiania samodzielności działania w miejscu pracy, w zakresie zgodności pomiędzy oczekiwaniami a stanem rzeczywistym w ich zakładzie pracy oraz zgodności gratyfikacji pracy z oczekiwaniami, a także w zakresie możliwości awansu zawodowego.

Największy odsetek osób przejawiał przeciętne nasilenie postaw w zakresie proporcji nakładów pracy do jej efektów oraz oceny pracy przez przełożonych.

2. Typy postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych

Jedną z najbardziej powszechnych procedur stosowanych do klasyfikacji cech jest analiza skupień. Najczęściej w analizie skupień stosuje się metodę k-średnich, która wymaga danych na skali co najmniej interwałowej. Natomiast odpowiedzi, które uwzględniono w prezentowanej analizie, mają charakter zmiennych nominalnych bądź porządkowych. Do takich danych stosuje się hierarchiczną analizę skupień (Marek, Noworol, 1987). Do wyróżnienia typów postaw

wobec pracy posłużono się dwustopniowym grupowaniem. Uzyskane średnie poszczególnych wskaźników postaw zawodowych badanych pracowników socjalnych przedstawia tab. 30.

Tab. 30. Średnia poszczególnych wskaźników postaw zawodowych badanych pracowników socjalnych

Postawy wobec pracy	Średnia	Mediana	Odchylenie standardowe
Ogólny wskaźnik postaw	3,63	4	0,91
Dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił	2,94	3	1,06
Proporcja nakładów do efektów	3,03	3	1,10
Osiągnięcie w sposób płynny zamierzonego celu (wyniku)	3,76	4	1,22
Możliwość zmian rozwojowych w pracy zawodowej	2,70	3	0,92
Zaspokojenie zainteresowań zawodowych	3,03	3	1,04
Możliwość przejawiania inicjatywy	2,38	2	1,07
Samodzielność działania	2,50	2	0,90
Zgodność między oczekiwaniami a stanem rzeczywistym	1,67	1	0,89
Zgodność gratyfikacji pracy z oczekiwaniami (akceptacja uposażenia)	3,25	3	0,92
Ocena pracy przełożonego	1,96	2	1,12
Możliwość awansu	3,71	4	1,02
Atmosfera pracy	3,63	4	0,91

Źródło: opracowanie własne.

Najwyższy wynik spośród wszystkich wskaźników postaw zawodowych (tab. 31) uzyskało osiągnięcie w sposób płynny zamierzonego celu (wyniku) ($M=3,76$), co oznacza, że badani pracownicy najwyżej cenią ten element postawy (por. Tarka, 2015). Kolejnym ważnym elementem postawy zawodowej, cenionym przez respondentów, okazało się dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił ($M=3,61$). Możliwość zmian rozwojowych w pracy zawodowej ($M=3,50$) oraz ocena pracy przełożonego ($M=3,13$) to istotne elementy postaw wobec pracy pracowników pomocowych. Z kolei najmniej ważna dla pracowników socjalnych okazała się zgodność gratyfikacji pracy z oczekiwaniami (akceptacja

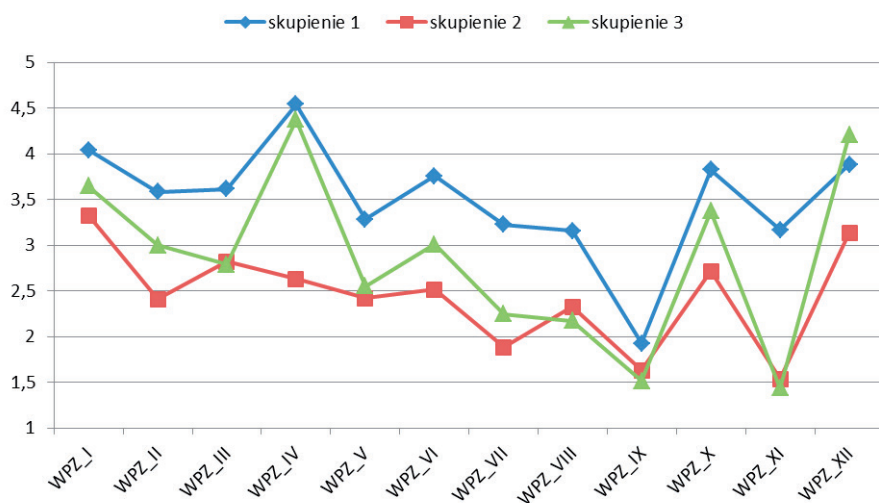
uposażenia ($M=1,75$), możliwość awansu ($M=1,89$) oraz samodzielność działania ($M=2,23$).

Tab. 31. Charakterystyka typów postaw wobec pracy pracowników socjalnych

Postawy wobec pracy	Typy postaw wobec pracy									ANOVA	
	Typ I			Typ II			Typ III			F	p
	N	M	SD	N	M	SD	N	M	SD		
Dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił	70	4,04	0,75	95	3,32	0,95	85	3,64	0,88	13,51	0,000
Proporcja nakładów do efektów	70	3,58	0,94	95	2,41	0,88	85	3,00	1,04	30,67	0,000
Osiągnięcie w sposób płynny zamierzonego celu (wyniku)	70	3,61	1,05	95	2,82	1,03	85	2,78	1,05	15,05	0,000
Możliwość zmian rozwojowych w pracy zawodowej	70	4,54	0,82	95	2,63	0,91	85	4,37	0,78	136,54	0,000
Zaspokojenie zainteresowań zawodowych	70	3,28	0,87	95	2,42	0,81	85	2,55	0,86	22,99	0,000
Możliwość przejawiania inicjatywy	70	3,75	0,84	95	2,51	0,89	85	3,01	1,01	36,28	0,000
Samodzielność działania	70	3,22	0,88	95	1,88	0,96	85	2,24	0,89	44,28	0,000
Zgodność między oczekiwaniami a stanem rzeczywistym	70	3,15	0,86	95	2,32	0,90	85	2,17	0,63	31,89	0,000
Zgodność gratyfikacji pracy z oczekiwaniami (akceptacja uposażenia)	70	1,92	0,95	95	1,63	0,91	85	1,51	0,79	4,31	0,0143
Ocena pracy przełożonego	70	3,82	0,86	95	2,71	0,78	85	3,37	0,78	39,75	0,000
Możliwość awansu	70	3,17	1,16	95	1,53	0,74	85	1,43	0,58	101,33	0,000
Atmosfera pracy	70	3,88	1,01	95	3,13	0,99	85	4,21	0,69	33,07	0,000

Źródło: opracowanie własne.

Jak pokazuje rys. 4, na podstawie dwunastu zmiennych wyznaczono za pomocą analizy skupień metodą k-średnich w badanej zbiorowości pracowników socjalnych trzy typy osób o różnych postawach wobec pracy zawodowej.



Rys. 4. Różnicowanie typów postaw wobec pracy pracowników socjalnych (metodą k-średnich)

Źródło: opracowanie własne.

Typ I (N=70 badanych) charakteryzuje osoby najwyżej ceniące sobie (spośród innych zmiennych) możliwość zmian rozwojowych w pracy zawodowej (M=4,54), dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił (M=4,04), atmosferę w pracy (M=3,88) oraz ocenę pracy przełożonego (M=3,82). Najmniej ważnymi aspektami są dla nich zgodność gratyfikacji pracy z oczekiwaniami (akceptacja uposażenia) (M=1,92) oraz zgodność między oczekiwaniami a stanem rzeczywistym (M=3,15). Typ ten był reprezentowany przez 70 osób (28%). To typ osób osiągających najwyższe wyniki w zakresie wszystkich zmiennych w porównaniu do pozostałych typów. Są to pracownicy zadowoleni z pracy zawodowej³ (pozytywne nastawienie wobec pracy zawodowej).

Typ II (N=95 badanych) jest właściwy dla osób najwyżej ceniących sobie dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił (M=3,32), atmosferę pracy (M=3,13) oraz ocenę pracy przełożonego (M=2,71). Z kolei najmniej cenionymi aspektami pracy dla tej grupy pracowników socjalnych okazały się możliwość awansu

³ Zaangażowanie pracownika to pozytywny stan prowadzący do podejmowania korzystnych działań na rzecz pracodawcy (za: Czarnecka, 2014, s. 54).

($M=1,53$), zgodność gratyfikacji pracy z oczekiwaniami (akceptacja uposażenia) ($M=1,63$) oraz samodzielność działania ($M=1,88$). Typ ten reprezentowany był przez 95 osób (38%). To typ osób osiągających najniższe wyniki w zakresie wszystkich zmiennych w porównaniu do pozostałych typów. Jest charakterystyczny dla pracowników niezadowolonych z pracy zawodowej (negatywne nastawienie wobec pracy zawodowej).

Typ III ($N=85$ badanych) był reprezentowany przez pracowników socjalnych, dla których najważniejsze w pracy zawodowej są: możliwość zmian rozwojowych w pracy zawodowej ($M=4,37$), atmosfera pracy ($M=4,21$) oraz dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił ($M=3,64$). Natomiast najmniej istotne okazały się: możliwość awansu ($M=1,43$) i zgodność gratyfikacji pracy z oczekiwaniami (akceptacja uposażenia) ($M=1,51$). Typ ten był reprezentowany przez 85 osób (34%). To typ osób osiągających średnie wyniki w zakresie wszystkich zmiennych w porównaniu do pozostałych typów. Reprezentowany jest przez pracowników zdystansowanych wobec pracy zawodowej (neutralne nastawienie wobec pracy zawodowej).

Ważne wydało się pytanie, kim są respondenci zaliczeni do trzech typów wyróżnionych postaw wobec pracy. Kolejne rozważania dotyczą więc prześledzenia związków między nimi a różnorodnymi zmiennymi uwzględnionymi w badaniach.

Jako pierwszą zmienną poddano analizie płeć (tab. 32). Korelacja tej zmiennej z typami postaw wobec pracy nie jest istotna statystycznie ($p<0,34$; $V_c=0,09$).

Tab. 32. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a płeć

Płeć	Typy postaw pracowników socjalnych wobec pracy					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Kobieta	64	91,43	85	89,47	81	95,29
Mężczyzna	6	8,57	10	10,53	4	4,71
Ogółem	70	100,00	95	100,00	85	100,00

$\chi^2=2,10$; $df=2$; $p<0,34$; $V_c=0,09$

Źródło: opracowanie własne.

Kolejną zmienną był wiek badanych. Jak widać w tab. 33, wyróżnione typy postaw nie różnią się istotnie statystycznie ($p=0,24$; $Vc=0,172$). Wszystkie typy w największym stopniu są reprezentowane przez osoby w wieku 31–35 lat oraz 36–41 lat.

Tab. 33. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a wiek

Wiek	Typy postaw pracowników socjalnych wobec pracy					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
24–30 lat	10	11,76	12	12,63	10	11,76
31–35 lat	29	41,43	32	33,68	28	32,94
36–41 lat	11	15,71	24	25,26	27	31,76
42–50 lat	8	11,43	16	16,84	11	12,94
51–55 lat	9	12,86	6	6,32	4	4,71
56 lat i więcej	3	4,29	5	5,26	5	5,88
Ogółem	70	100,00	95	100,00	85	100,00

$\chi^2=14,95$; $df=12$; $p<0,24$; $Vc=0,172$

Źródło: opracowanie własne.

Wśród pracowników socjalnych przeważają osoby będące w związkach małżeńskich. Stan cywilny nie różnicuje typów postaw zawodowych (tab. 34).

Tab. 34. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a stan cywilny

Stan cywilny	Typy postaw pracowników socjalnych wobec pracy					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Panna/kawaler	10	14,29	20	21,05	14	16,47
Rozwiedziony/ rozwiedziona	5	7,14	6	6,32	9	10,59
Wdowa/wdowiec	2	2,86	1	1,05	1	1,18
Mężatka/zonaty	53	75,71	68	71,58	61	71,76
Ogółem	70	100,00	95	100,00	85	100,00

$\chi^2=3,33$; $df=6$; $p<0,76$; $Vc=0,08$

Źródło: opracowanie własne.

Kolejną zmienną poddaną analizie była sytuacja rodzinna ankietowanych pracowników. Jak widać w tab. 35, wyróżnione typy postaw różnią się istotnie statystycznie ($p < 0,01$; $V_c = 0,175$). Pracownicy socjalni zakwalifikowani do I typu postaw, a więc osób zadowolonych z pracy zawodowej, to w największym odsetku (40,58%) osoby mające dwoje dzieci, co trzecia osoba (31,88%) zadeklarowała posiadanie jednego dziecka. Pracownicy reprezentujący II typ postaw, czyli pracowników niezadowolonych z pracy zawodowej, to w największym odsetku (36,84%) osoby posiadające dwoje dzieci oraz osoby bezdzietne (34,74%). Z kolei badani należący do III typu postaw, czyli osób zdystansowanych wobec pracy, to pracownicy socjalni (33,33%) posiadający jedno dziecko.

Tab. 35. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a liczba dzieci w rodzinie

Liczba dzieci	Typy postaw pracowników socjalnych wobec pracy					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Brak dzieci	14	20,29	33	34,74	21	25,00
Jedno dziecko	22	31,88	19	20,00	28	33,33
Dwoje dzieci	28	40,58	35	36,84	20	23,81
Troje i więcej dzieci	5	7,25	8	8,42	15	17,86
Ogółem	69	100,00	95	100,00	84	100,00

$\chi^2 = 15,33$; $df = 6$; $p < 0,01$; $V_c = 0,175$

Źródło: opracowanie własne.

Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych skorelowano również z poziomem wykształcenia (tab. 36). Analizy nie wykazały istotnych różnic między nimi. We wszystkich typach przeważały osoby z wykształceniem wyższym magisterskim.

Typ I, czyli osoby zadowolone z pracy, to najczęściej mieszkańcy miast do 50 tys. mieszkańców. Typ II, czyli osoby niezadowolone z pracy, to w równym stopniu mieszkańcy wsi (37,89%) i miast do 50 tys. mieszkańców (37,89%). Typ III, charakterystyczny dla osób zdystansowanych wobec pracy, najczęściej był reprezentowany przez mieszkańców środowisk wiejskich (49,41%).

Tab. 36. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a poziom wykształcenia

Poziom wykształcenia	Typy postaw pracowników socjalnych wobec pracy					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wyższe magisterskie	49	70,00	66	69,47	62	72,94
Wyższe niepełne	3	4,29	16	16,84	9	10,59
Policealne	12	17,14	11	11,58	11	12,94
Średnie	6	8,57	2	2,11	3	3,53
Ogółem	70	100,00	95	100,00	85	100,00

$\chi^2=10,81$ df=6 p<0,09 Vc=0,147

Źródło: opracowanie własne.

Analizy nie ujawniły istotnych statystycznie różnic pomiędzy pracownikami reprezentującymi różne typy postaw zawodowych od ich miejsca pracy. Osoby należące do I i II typu postaw są w znacznym odsetku zatrudnione w mieście do 50 tys. mieszkańców oraz w niepełna 1/3 – na wsi. Z kolei 36,90% reprezentantów III typu postaw wobec pracy to osoby zatrudnione w mieście do 50 tys. mieszkańców, prawie tyle samo osób, bo 34,52%, pracuje na wsi (tab. 37).

Tab. 37. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a miejsce pracy

Miejsce pracy	Typy postaw pracowników socjalnych wobec pracy					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Wieś	19	27,54	23	24,21	29	34,52
Miasto do 50 tys. mieszkańców	29	42,03	43	45,26	31	36,90
Miasto od 50 do 100 tys. mieszkańców	10	14,49	14	14,74	12	14,29
Miasto powyżej 100 tys. mieszkańców	11	15,94	15	15,79	12	14,29
Ogółem	69	100,00	95	100,00	84	100,00

$\chi^2=2,54$; df=6; p<0,86; Vc=0,716

Źródło: opracowanie własne.

Nie zaobserwowano istotnych statystycznie różnic pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich stopniem specjalizacji

zawodowej. Wszyscy pracownicy (niezależnie od typu postaw zawodowych) to w większości osoby mające ukończony I stopień specjalizacji zawodowej oraz w znacznej części szkolenie specjalizacyjne z zakresu organizacji pomocy społecznej. Pojedyncze osoby miały ukończony II stopień specjalizacji zawodowej (tab. 38).

Tab. 38. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a stopień specjalizacji badanych pracowników socjalnych

Stopień specjalizacji	Typy postaw pracowników socjalnych wobec pracy					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
I stopień specjalizacji	16	59,26	27	61,36	21	65,63
II stopień specjalizacji	4	14,81	5	11,36	4	12,5
Szkolenie z zakresu organizacja pomocy społecznej	7	25,93	12	27,27	7	21,88
Ogółem	27	100,00	44	100,00	32	100,00

$\chi^2=0,48$; $df=4$; $p<0,97$; $Vc=0,048$

Źródło: opracowanie własne.

Ostatnim analizowanym zakresem były zależności pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich stażem pracy. Nie zaistniały istotne statystycznie różnice pomiędzy pracownikami należącymi do danego typu postawy zawodowej (tab. 39).

Tab. 39. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a staż pracy badanych pracowników socjalnych

Staż pracy	Typy postaw pracowników socjalnych wobec pracy									F	p
	Typ I			Typ II			Typ III				
	M	Me	SD	M	Me	SD	M	Me	SD		
Staż pracy ogółem	15,55	12,00	11,12	15,56	13,00	9,37	14,01	10,00	9,88	0,63	0,53
Staż w pomocy społecznej	11,21	9,00	10,13	11,36	9,00	8,29	10,36	7,00	8,74	0,29	0,74

Staż pracy	Typy postaw pracowników socjalnych wobec pracy									F	p
	Typ I			Typ II			Typ III				
	M	Me	SD	M	Me	SD	M	Me	SD		
Staż pracy na zajmowanym stanowisku	7,72	5,00	8,20	9,05	8,00	7,63	8,20	6,00	8,18	0,54	0,58
Staż pracy w zawodzie pracownika socjalnego	10,71	9,00	10,51	12,24	10,00	8,33	10,68	8,50	8,66	0,63	0,53

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowując prowadzone rozważania, należy podkreślić, że w wyniku prowadzonych eksploracji badawczych na podstawie dwunastu zmiennych wyznaczono za pomocą analizy skupień metodą k-średnich w badanej zbiorowości pracowników socjalnych trzy typy osób o różnych postawach wobec pracy zawodowej: typ pracowników zadowolonych z pracy zawodowej, typ pracowników niezadowolonych z pracy zawodowej oraz typ pracowników zdystansowanych wobec pracy. Dominujący okazał się drugi z wyróżnionych typów postaw zawodowych.

SYTUACJA ZAWODOWA BADANYCH PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

1. Ocena charakteru (treści) pracy badanych pracowników socjalnych

Dane zawarte w tab. 40 pokazują (na podstawie wartości średnich), które czynności są najważniejsze (najniższe wartości) dla badanych pracowników socjalnych, a które są najmniej ważne (najwyższe wartości). Na podstawie badań można stwierdzić, że najważniejszą czynnością zawodową pracowników służb społecznych jest rozpoznanie sytuacji osoby lub rodziny wymagającej pomocy w miejscu zamieszkania i w miejscu jej pobytu ($M=1,82$). Zbieranie dokumentacji dotyczącej klienta, mającej wpływ na formę i rodzaj udzielanej pomocy ($M=3,35$), oraz dokonywanie diagnozy przypadku ($M=4,56$) to w opinii profesjonalistów od pomagania im najważniejsze czynności zawodowe.

Informowanie o prawach i obowiązkach wynikających z przepisów prawa ($M=5,44$) oraz udzielanie wsparcia w załatwianiu spraw urzędowych ($M=5,85$) to kolejne ważne czynności zawodowe według badanych. W postępowaniu metodycznym z klientem lub rodziną są to elementy postępowania pracownika socjalnego składające się na pierwszą fazę obejmującą poznanie problemu (por. Kłós, 2017).

W dalszej kolejności pracownicy socjalni wskazywali opracowanie planu pomocy w uzgodnieniu z klientem w formie kontraktu ($M=5,89$). Przygotowanie projektu działania (planu) jest następującym po diagnozie etapem postępowania z klientem (por. Kantowicz, 2001). Następnie w kolejności jest rozeznanie sytuacji osób zobowiązanych do alimentacji w myśl przepisów kodeksu rodzinnego i opiekuńczego na rzecz osoby lub rodziny wymagającej pomocy ($M=6,78$) i nawiązywanie współpracy z osobami, instytucjami, organizacjami pozarządowymi oraz wolontariuszami mogącymi uczestniczyć w procesie usamodzielnienia

($M=6,93$). Jak zauważają A. Nocuń i J. Szmagałski (1998), są to nie tylko czynności zawodowe, ale również kluczowe umiejętności pracowników pomocowych. W tym miejscu warto zwrócić szczególną uwagę na kluczową umiejętność w zakresie nawiązywania współpracy z innymi osobami, podmiotami czy nawet sektorami¹.

Z badań prowadzonych przez A. Kanios (2012b), dotyczących postaw pracowników socjalnych i przedstawicieli organizacji pozarządowych wobec partnerstwa lokalnego, wynika, że pracownicy obu sektorów niestety nie dysponują głęboką wiedzą na temat przepisów prawnych traktujących o współpracy partnerskiej. Z kolei wśród korzyści wynikających ze wspólnego działania zgodnie wymieniało: możliwość podejmowania bardziej skomplikowanych zadań, wzmocnienie własnej skuteczności przez wspólne działanie oraz poszerzenie zasobów, takich jak wiedza czy umiejętności. Obie strony dostrzegają utrudnienia we współpracy międzysektorowej. Pracownicy socjalni podkreślali, że wzajemna praca wiąże się z czasochłonnością i grozi utratą autonomii oraz powoduje trudności w zarządzaniu. Natomiast pracownicy pozarządowi zwracali uwagę na kwestię rozproszenia odpowiedzialności.

Mniej ważnymi czynnościami wykonywanymi przez pracowników pomocowych w pracy okazały się: opracowanie i wdrożenie projektu socjalnego umożliwiającego wykonanie założeń zaakceptowanego do realizacji planu pomocy ($M=8,71$) oraz prowadzenie działań terapeutycznych.

¹ Przemiany, jakie nastąpiły w Polsce po 1989 r., spowodowały, że zaistniały podstawy prawne do tworzenia organizacji pozarządowych, w których najbardziej znaczącą siłę stanowią aktywni obywatele. Początek lat 90. XX w. to również okres zmian, które doprowadziły do decentralizacji władzy i przekazania na niższe szczeble kompetencji wcześniej zarezerwowanych dla władzy centralnej. Jedną ze znaczących zmian było powołanie do życia pierwszych samorządów-gmin, a następnie przekazanie samorządom terytorialnym wielu zadań publicznych. Wraz z samorządami zaczęły powstawać stowarzyszenia, które zaczęły przejmować zadania publiczne do realizacji (zgodnie z zasadą subsydiarności) (Szczyrski, 2005, s. 209). Obecnie nie ma jasno sprecyzowanych założeń postępowania, które sprzyjałyby rozwojowi współpracy między organizacjami pozarządowymi i lokalną administracją. Przyczyną tego jest prawdopodobnie fakt dużego wewnętrznego zróżnicowania obu stron i założone różnorodne cele. Przepisy ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, a szczególnie zapis mówiący o partnerstwie w relacjach, nie są przestrzegane przez urzędników lokalnej administracji samorządowej. Organizacjom pozarządowym przypada rola podporządkowania się celom formułowanym przez administrację (Frieske, 2007, s. 26).

tycznych w zakresie uzyskanej specjalizacji pracy socjalnej lub wynikających z charakteru jednostki, w jakiej działania te są prowadzone ($M=9,39$). Na ostatniej pozycji uplasowano sprawowanie stałego nadzoru nad realizacją projektu socjalnego ($M=9,45$) (tab. 40).

Tab. 40. Czynności zawodowe pracowników socjalnych według średniej

Czynności zawodowe	M	M	SD	Ranga
Rozeznanie sytuacji osoby lub rodziny wymagającej pomocy w miejscu zamieszkania i w miejscu jej pobytu	1,82	1	2,01	1
Zbieranie dokumentacji dotyczącej klienta mającej wpływ na formę i rodzaj udzielanej pomocy	3,35	3	2,21	2
Dokonywanie diagnozy przypadku	4,56	4	2,74	3
Informowanie o prawach i obowiązkach wynikających z przepisów prawa	5,44	5	2,57	4
Udzielanie wsparcia w załatwianiu spraw urzędowych	5,85	6	2,64	5
Opracowanie planu pomocy w uzgodnieniu z klientem w formie kontraktu	5,89	6	2,40	6
Rozeznanie sytuacji osób zobowiązanych do alimentacji w myśl przepisów kodeksu rodzinnego i opiekuńczego na rzecz osoby lub rodziny wymagającej pomocy	6,78	6	3,24	7
Nawiązywanie współpracy z osobami, instytucjami, organizacjami pozarządowymi oraz wolontariuszami mogącymi uczestniczyć w procesie usamodzielnienia	6,93	7	2,58	9
Opracowanie i wdrożenie projektu socjalnego umożliwiającego wykonanie założeń zaakceptowanego do realizacji planu pomocy	8,71	9	2,05	10
Prowadzenie działań terapeutycznych w zakresie uzyskanej specjalizacji pracy socjalnej lub wynikających z charakteru jednostki, w jakiej działania te są prowadzone	9,39	10	2,28	11
Sprawowanie stałego nadzoru nad realizacją projektu socjalnego	9,45	10	2,31	12

Źródło: opracowanie własne.

Kolejnym zagadnieniem analizowanym w niniejszych badaniach były utrudnienia w pracy zawodowej. Podzielono je na: utrudnienia natury organizacyjnej, utrudnienia w pracy zawodowej dotyczące kontaktów z klientami oraz utrudnienia tkwiące w otoczeniu zewnętrznym.

W grupie trudności o charakterze organizacyjnym (tab. 41) najczęściej wskazywano:

- brak pomieszczeń do indywidualnej pracy z klientem (58,4% badanych),
- nadmiar pracy biurowej (55,6%),
- brak czasu na pracę socjalną (50,8%),
- ograniczone środki finansowe, którymi dysponują ośrodki pomocy społecznej (43,2%),
- ciągle zmiany przepisów i ich niejasność (31,6%),
- brak ubezpieczeń zawodowych (30,48%),
- zbyt dużą liczbę klientów (28%),
- trudną współpracę z innymi służbami (25,2%),
- trudną współpracę z innymi ośrodkami pomocy społecznej (6,8%).

Trudną sytuację pracy i przeciążenie czynnościami o charakterze administracyjnym obrazują poniższe wypowiedzi:

Jeśli chodzi o zawód pracownika socjalnego, to część zadań, które najbardziej obciążają pracownika, to są sprawy administracyjne, czyli robienie jakichś zestawień dla różnych komisji i komórek, sprawozdań, różnego rodzaju informacji, które nie zawsze są wykorzystywane. Są to czynności, które w bardzo dużym stopniu zabierają czas pracownikowi socjalnemu. Ten czas, który mógłby być przeznaczony na pracę z klientem, jest wykorzystywany na pracę administracyjną (kobieta, lat 32, staż pracy w pomocy społecznej – 8 lat).

Jeszcze jedna kwestia, która pewnie nie wszystkich dotyczy, raczej starszego pokolenia pracowników socjalnych, to jest swojego rodzaju lęk przed środkami technicznymi. Bariera przy wykorzystywaniu sprzętu komputerowego, który byłby usprawnieniem dla obsługi klienta i generowania dokumentów wymaganych przez przełożonych. Część z nas nie umie jeszcze wykorzystywać wszystkich dostępnych środków technicznych w celu usprawnienia sobie pracy. Czas przeznaczony na pracę z klientem przeznaczamy na obsługę instytucji, które administrują usługami w obszarze polityki społecznej, pomocy społecznej (kobieta, lat 57, staż pracy w pomocy społecznej – 35 lat).

Dla mnie największym utrudnieniem w pracy jest zbyt duże obciążenie obowiązkami, czasem nieadekwatne do czasu pracy, w którym należy je wykonać; często uniemożliwia mi wykonywanie pracy w poszczególnych środowiskach w takim zakresie, w jakim one tego wymagają. Z drugiej strony brak współpracy ze strony klientów, brak chęci wyjścia przez nich z systemu pomocy społecznej powoduje, że pomimo

mojego zaangażowania, praca ta nie przynosi oczekiwanych efektów. Często zdarza się, że inne instytucje (szkoły, policja, kuratorzy) odsyłają klientów do pracownika socjalnego, nawet wówczas, gdy również w ich kompetencjach leży pomoc w rozwiązaniu występujących problemów (kobieta, lat 35, staż pracy w pomocy społecznej – 3 lata).

Tab. 41. Utrudnienia natury organizacyjnej w pracy zawodowej

Utrudnienia natury organizacyjnej w pracy zawodowej*	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Zbyt duża liczba klientów	70	28,0	79	31,6	31	12,4	57	22,8	13	5,2
Ciągłe zmiany przepisów i ich niejasność	79	31,6	90	36,0	31	12,4	45	18,0	5	2,0
Nadmiar pracy biurowej	139	55,6	81	32,4	13	5,2	15	6,0	2	0,8
Brak czasu na pracę socjalną	127	50,8	77	30,8	19	7,6	21	8,4	6	2,4
Brak pomieszczeń do indywidualnej pracy z klientem	146	58,4	41	16,4	21	8,4	25	10,0	17	6,8
Brak ubezpieczeń zawodowych	73	29,2	38	15,2	73	29,2	32	12,8	34	13,6
Ograniczone środki finansowe, którymi dysponują ośrodki pomocy społecznej	108	43,2	78	31,2	31	12,4	24	9,6	9	3,6
Trudna współpraca z innymi służbami	63	25,2	64	25,6	37	14,8	73	29,2	13	5,2
Trudna współpraca z innymi ośrodkami pomocy społecznej	17	6,8	26	10,4	47	18,8	126	50,4	34	13,6

* dane nie sumują się do 100%, ponieważ wybór był wielokrotny

Źródło: opracowanie własne.

Wśród trudności dotyczących pracownika socjalnego często wskazywana jest postawa klienta. Szczególnie chodzi o niechęć z jego strony do zmiany sytuacji i swojego położenia oraz o zwątpienie w możliwość poprawy swojej sytuacji. Trudności wywołuje również praca z klientem roszczeniowym, aroganckim i niechętnym do współpracy, a także z takim, który wykazuje postawę bierną (Krasiejko, 2010, s. 59).

W niniejszych badaniach do najważniejszych utrudnień w pracy zawodowej, dotyczących kontaktów z klientami, badani pracownicy socjalni zaliczyli: roszczeniowość (60,8%), nerwowość (41,2%), negatywny stosunek do urzędników (34,4%), egocentryzm (24,4%) oraz infantylność emocjonalną (gadulstwo) (22%) (tab. 42). Świadczy o tym poniższa wypowiedź pracownika socjalnego:

Zdarzają się sytuacje, gdy w pracy spotykam się z agresją słowną ze strony klientów, pomimo tego, że staram się wyjaśnić im, że pewne kwestie nie są zależne ode mnie, ale wynikają z ustawy o pomocy społecznej (np. fakt, czy mogą otrzymać pomoc finansową z MOPR-u, nie jest zależny od mojej woli, ale oparty jest na określonym w ustawie o pomocy społecznej kryterium dochodowym, uprawniającym do korzystania ze świadczeń pomocy społecznej). Obawiam się czasem eskalacji tej przemocy. Jak pokazuje rzeczywistość, w wielu ośrodkach pomocy społecznej zdarzały się sytuacje niebezpieczne, w których było zagrożone życie i zdrowie pracowników OPS (kobieta, lat 35, staż pracy w pomocy społecznej – 3 lata).

Tab. 42. Utrudnienia w pracy zawodowej dotyczące kontaktów z klientami

Utrudnienia w pracy zawodowej dotyczące kontaktów z klientami*	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Roszczeniowość	152	60,8	80	32,0	7	2,8	9	3,6	2	0,8
Nerwowość	103	41,2	112	44,8	13	5,2	22	8,8	0	0,0
Infantylność emocjonalna (gadulstwo)	55	22,0	98	39,2	36	14,4	57	22,8	4	1,6
Egocentryzm	61	24,4	85	34,0	67	26,8	33	13,2	4	1,6
Negatywny stosunek do urzędników	86	34,4	93	37,2	30	12,0	37	14,8	4	1,6

* dane nie sumują się do 100%, ponieważ wybór był wielokrotny

Źródło: opracowanie własne.

Utrudnienia w pracy zawodowej tkwiące w otoczeniu zewnętrznym mają ogromne znaczenie dla funkcjonowania instytucji i organizacji zatrudnianych pracowników socjalnych (tab. 43).

Dla zdecydowanej większości pracowników służb społecznych (67,2%) barierą w ich pracy są niskie wynagrodzenia² oraz nakładanie zbyt dużej odpowiedzialności (61,2%). Badani wskazywali poza tym jako ważny problem niski prestiż zawodu (60%). Jak podkreślają różni autorzy (m.in. Kromolicka, 1998a; Trafiałek, 2010; Czechowska-Bieluga, 2013a; Kanios, Herman, 2017), brak należytego poważania profesji pracownika socjalnego znacznie utrudnia jego funkcjonowanie zawodowe.

Zbyt duże obciążenie psychiczne przy jednoczesnym braku wsparcia specjalistycznego wskazał co drugi pracownik (50,4%). Należy zauważyć, że zawód pracownika socjalnego, podobnie jak zawód lekarza, terapeuty, pielęgniarki, ratownika czy nauczyciela, jest profesją wymagającą permanentnego kontaktu z drugim człowiekiem, potrzebującym pomocy i wsparcia. Praca w zawodach pomocowych stawia pracownika w sytuacjach wymagających wykazania się szerokim spektrum umiejętności społecznych i interpersonalnych. Zatem pracy w zawodach służebnych (m.in. pracownika socjalnego) nie można zaliczyć do łatwej, ponieważ stanowi ona stały kontakt z ludźmi i jest wykonywana dla ludzi. Pracownicy socjalni starają się rozwiązywać problemy klientów, którzy nie potrafią poradzić sobie z sytuacją, w jakiej się znaleźli. Ich zadaniem jest wzmocnienie i przywrócenie podopiecznych z problemami do jak najlepszego funkcjonowania w społeczeństwie. Rozbieżność między udzieleniem faktycznej, realnej pomocy a oczekiwaniem klientów oraz nieprzewidywalność spraw, tempo i warunki pracy niewątpliwie stanowią stresogenne podłoże, które sprzyja m.in. wypaleniu zawodowemu (zob. Zbyrad, 2009; Bilaska, 2012).

Badani oceniają również brak narzędzi dyscyplinujących klientów pomocy społecznej (45,2%) oraz brak ustawy o zawodzie pracownika socjalnego (43,2%) jako trudności dla wykonywania zawodu. Ponadto wskazywano na: niespójne (nieadekwatne) przepisy prawne (35,6%), zbyt dużą liczbę środowisk (34%) oraz brak superwizji w ośrodkach pomocy społecznej (33,2%). Wśród mniej ważnych trudności wymieniono: brak przygotowania młodych pracowników do zawodu (24%), brak autonomii ośrodków pomocy społecznej (20,8%), brak działań profilaktycznych (20%), niedostateczny przepływ informacji w ośrodkach pomocy społecznej (18,8%) oraz trudne relacje z przełożonymi (14,8%).

² Większość autorów zajmujących się problematyką pracy socjalnej wskazuje na ten problem w funkcjonowaniu zawodowym pracowników socjalnych. Należy tu wymienić: A. Michalską, E. Kantowicz, B. Kromolicką, D. Trawkowską.

Oto wypowiedzi badanych na temat utrudnień w pracy zawodowej tkwiących w otoczeniu zewnętrznym:

W mojej ocenie na jednego pracownika socjalnego przypada zbyt duża liczba środowisk – optymalne byłoby około 50 środowisk, czasem jest jednak ich dwa razy więcej. Wyżej wymieniona sytuacja wpływa negatywnie na jakość pracy, uniemożliwia poświęcanie na pracę w środowisku tyle czasu, ile wymaga sytuacja klientów, co z kolei powoduje, że można przeoczyć niektóre problemy występujące w środowisku. W mojej ocenie lepsza byłaby organizacja pracy, gdy przez 2–3 dni w tygodniu przez cały dzień pełniliby się dyżur w biurze, wychodząc w rejon jedynie w sprawach wymagających interwencji, a pozostałe dni poświęcone by były w całości na pracę w rejonie. Wyżej wymieniony podział dni pracy spowodowałby, że pracownik socjalny nie musiałby spieszyć się na dyżur do biura, gdy jest w środowisku, jak to jest obecnie, i mógłby poświęcić na pracę w środowisku tyle czasu, ile faktycznie by ona tego wymagała. Obecnie czasem mam wrażenie, że z uwagi na brak czasu, „przebiegam przez rejon”. Uważam, że czas pracy pracownika socjalnego powinien być bardziej elastyczny, powinna być możliwość swobodnego brania nadgodzin, gdyż czasem trudno jest zastać klienta w godzinach naszej pracy, ponadto klienci mają świadomość, że możemy do nich przyjść tylko do godz. 15.30, w praktyce jeszcze wcześniej, gdyż przed godz. 15.30 musimy wrócić z rejonu do biura, w związku z czym trudno mówić tu o rzetelnej diagnozie sytuacji klientów, m.in. dotyczącej zachowywania przez nich trzeźwości (kobieta, lat 46, staż pracy w pomocy społecznej – 21 lat).

Brakuje wsparcia merytorycznego dla osób wykonujących ten zawód. Dawniej istniały instytucje wspierające, konsultacyjne, ośrodki metodyczne, ośrodki opiekuna społecznego, które wspierały pracownika socjalnego pracującego w terenie. Od tamtego czasu zmieniło się w Polsce bardzo wiele i obecnie nie ma żadnego podmiotu państwowego, który wspierałby pracownika socjalnego merytorycznie. Są oczywiście podmioty komercyjne, ale tutaj za usługę konsultancką trzeba zapłacić prywatnie (kobieta, lat 57, staż w pomocy społecznej – 35 lat).

Tab. 43. Utrudnienia w pracy zawodowej tkwiące w otoczeniu zewnętrznym

Utrudnienia w pracy zawodowej tkwiące w otoczeniu zewnętrznym	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Zbyt duża liczba środowisk	85	34,0	86	34,4	32	12,8	37	14,8	10	4,0
Niski status/prestiż zawodu	150	60,0	62	24,8	29	11,6	5	2,0	4	1,6
Niskie wynagrodzenia	168	67,2	66	26,4	11	4,4	3	1,2	2	0,8
Zbyt duże obciążenie psychiczne przy jednoczesnym braku wsparcia specjalistycznego	126	50,4	82	32,8	29	11,6	11	4,4	2	0,8
Trudne relacje z przełożonymi	37	14,8	64	25,6	37	14,8	75	30,0	37	14,8
Brak działań profilaktycznych	50	20,0	101	40,4	51	20,4	44	17,6	4	1,6
Niedostateczny przepływ informacji w ośrodkach pomocy społecznej	47	18,8	84	33,6	51	20,4	58	23,2	10	4,0
Brak przygotowania młodych pracowników do zawodu	60	24,0	60	24,0	58	23,2	58	23,2	14	5,6
Brak superwizji	83	33,2	56	22,4	57	22,8	29	11,6	25	10,0
Brak narzędzi dyscyplinujących klientów pomocy społecznej	113	45,2	88	35,2	26	10,4	19	7,6	4	1,6
Nakładanie zbyt dużej odpowiedzialności na pracownika socjalnego	153	61,2	63	25,2	24	9,6	8	3,2	2	0,8
Niespójne (nieadekwatne) przepisy prawne	89	35,6	85	34,0	53	21,2	20	8,0	3	1,2
Brak autonomii ośrodków pomocy społecznej	52	20,8	84	33,6	83	33,2	24	9,6	7	2,8
Brak ustawy o zawodzie pracownika socjalnego	108	43,20	49	19,6	57	22,8	22	8,8	14	5,6

Źródło: opracowanie własne.

Charakterystyka pracy w oparciu o cechy pracy była kolejnym zagadnieniem analizowanym w badaniach (rys. 5). Większość pracowników

(57,6%) określiła ją jako działanie prospołeczne, wskazując, że daje ona możliwość pomocy osobom potrzebującym oraz jest użyteczna społecznie (47,2%). Kolejne wskazania świadczą już o ogromnym obciążeniu pracą badanych i jej charakterze stresogennym. Niemal co druga osoba (51,6%) wskazała, że według niej praca jest stresująca i obciążona zbyt wieloma zadaniami do wykonania (45,2%) oraz wymusza konieczność działania pod presją czasu (44,8%). Niewielki odsetek badanych wskazywał na fakt, że praca daje możliwość samorealizacji (16,4%) i jest interesująca, ciekawa, dostarcza przyjemnych wrażeń (14,4%).

Uzyskane wyniki są zgodne z innymi badaniami dotyczącymi cech pracy. M. Czechowska-Bieluga (2013a, s. 216–217) wśród cech pracy pracowników socjalnych wymieniła następujące: obfitująca w wydarzenia stresujące (79,73%), duża liczba zadań do wykonania (60,27%), niezrozumienie ze strony klientów (52,8%), działanie pod presją (82%), złe warunki lokalowe (28,8%), jak również nieodpowiedni styl zarządzania (26,67%), obciążona zbyt wieloma zadaniami do wykonania (42,86%).

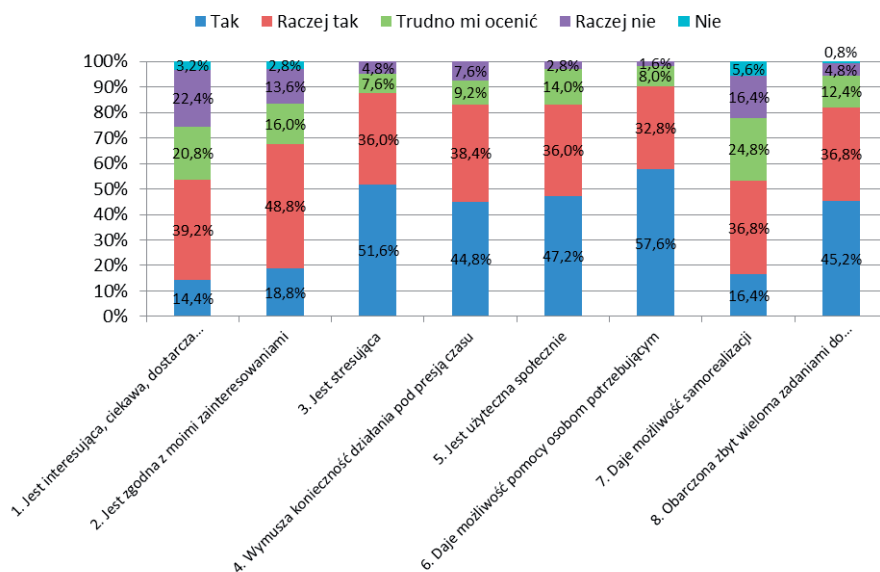
Stresogenne cechy pracy potwierdzają wypowiedzi badanych:

Ważnym źródłem stresu w mojej pracy jest opinia środowiska. Środowisko często postrzega nas jako kogoś, kto grzebie w czyimś życiu bez uprawnień. Ważna jest kwestia relacji z władzami lokalnymi, którzy nie wspierają pracownika socjalnego, a raczej mu utrudniają podjęcie działań. Czasami wręcz są polecenia od władz: musisz mu pomóc. To są kwestie, które stresują mnie jako pracownika socjalnego i ograniczają moje myślenie koncepcyjne i skuteczność w działaniu (kobieta, lat 41, staż pracy w pomocy społecznej – 17 lat).

Największym stresem jest praca z ludźmi, którzy nie wierzą w możliwość zmiany swojej sytuacji. Blokują się podczas rozmowy z pracownikiem. Pracownicy popełniają najczęściej błędy na etapie nawiązywania kontaktu z klientem. Kiedy pracownik socjalny rozpoczyna wywiad z klientem od słów: poproszę dokument tożsamości – to jest to największy błąd, jaki może popełnić. Niekompetencja pracownika staje się źródłem jego stresu (kobieta, lat 27, staż pracy w pomocy społecznej – 1 rok).

Nadmiar obowiązków nałożonych przez pracodawcę uniemożliwia mi czasem wykonywanie pracy z takim zaangażowaniem i o takiej jakości,

jakiej ona wymaga i jak chciałabym ją wykonać. Dysfunkcyjnie na jakość pracy wpływa również fakt, iż pomimo tego, że jest to praca częściowo w biurze, częściowo w rejonie, klienci, którzy przychodzą w godzinach mojej pracy w rejonie, zanim zdążę wyjść w teren, muszą być obsłużeni niezwłocznie, co uniemożliwia mi często realizację pracy w terenie. Na jakość pracy biurowej pozytywny wpływ miałby fakt, gdyby były dni lub godziny, w których można byłoby nie przyjmować interesantów (zamiennie z innymi pracownikami, gdyż z drugiej strony niedopuszczalne byłoby, gdyby sprawa wymagająca interwencji kryzysowej nie była podjęta niezwłocznie) (kobieta, lat 35, staż pracy w pomocy społecznej – 3 lata).



Rys. 5. Cechy pracy badanych pracowników socjalnych

Źródło: opracowanie własne.

Doświadczenie wielu trudności oraz stały kontakt z osobami dotkniętymi problemami mogą rodzić myśli o zmianie pracy (tab. 44). W tym kontekście zadano pytanie pracownikom socjalnym: czy myśli/myślał(a) Pan(i) o zmianie pracy? W wyniku analiz okazało się, że niespełna połowa (43,2%) odpowiedziała twierdząco, 37,6% – przecząco, zaś 19,2% respondentów było niezdecydowanych.

Najważniejszymi czynnikami wskazywanymi przez większość badanych jako powody (ewentualnej) zmiany pracy były: powody finansowe (68,8%), niski prestiż zawodu (65,5%) oraz stres i obciążenie obowiązkami zawodowymi (61,4%). Dla niespełna co drugiego pracownika socjalnego ważnym powodem okazało się niedocnienie ze strony przełożonych/władz lokalnych (46,7%). Mniej istotnymi czynnikami były: poczucie bezradności wobec trudności klientów (36,8%) oraz warunki organizacji pracy (27,8%) i ciągłe zmiany, niepewność (27,8%).

Poniżej opinia osoby badanej:

Jak dotąd nie zdarzyła mi się sytuacja, w której myślałabym o ewentualnej zmianie wykonywanego zawodu. Chciałabym jednak pokreślić fakt częstej negatywnej praktyki wśród pracowników socjalnych, być może wynikającej z nadmiaru obowiązków zawodowych, o którym wspominałam wcześniej, nadużywania zwolnień lekarskich i związane z tym dodatkowe obciążenie pracą innych pracowników socjalnych, co nie wiąże się z gratyfikacją finansową (kobieta, lat 32, staż pracy w pomocy społecznej – 8 lat).

Tab. 44. Powody (ewentualnej) zmiany pracy

Powody (ewentualnej) zmiany pracy*	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Powody finansowe	84	68,8	22	18,0	3	2,4	10	8,1	3	2,4
Warunki organizacji pracy	34	27,8	26	21,3	32	26,2	22	18,0	8	6,5
Niski prestiż zawodu	80	65,5	15	12,2	19	15,5	7	5,7	1	0,8
Stres i obciążenie obowiązkami zawodowymi	75	61,4	35	28,6	8	6,5	4	3,2	0	0,0
Poczucie bezradności wobec trudności klientów	45	36,8	41	33,6	15	12,2	20	16,3	1	0,8
Niedocnienie ze strony przełożonych/władz lokalnych	57	46,7	27	22,1	20	16,3	13	10,6	5	4,0
Ciągłe zmiany, niepewność	34	27,8	30	24,5	31	25,4	21	17,2	6	4,9

* dotyczyło tylko tej części badanych (122 osób), którzy na pytanie o zmianę pracy odpowiedzieli *tak* lub *raczej tak* i dla takiej liczby obliczono odsetek procentowy

Źródło: opracowanie własne.

Osoby, które opowiedziały się za utrzymaniem obecnej pracy, jako powody najczęściej podawały chęć pomagania innym (59,2%) oraz wykonywanie zawodu zaufania społecznego (32%) (tab. 45). Przyzwyczajenie do miejsca pracy, współpracowników (30,4%) oraz wysoki poziom bezrobocia w miejscu zamieszkania (28,8%) to również ważne czynniki mające znaczenie przy podejmowaniu decyzji o ewentualnej zmianie pracy.

Tab. 45. Powody utrzymania pracy w opinii pracowników socjalnych

Powody utrzymania pracy*	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Chęć pomagania innym	74	59,2	40	32,0	8	6,4	0	0,0	3	2,4
Wykonywanie zawodu zaufania społecznego	40	32,0	46	36,8	22	17,6	13	10,4	4	3,2
Wysoki poziom bezrobocia w miejscu zamieszkania	36	28,8	33	26,4	18	14,4	26	20,8	12	9,6
Przyzwyczajenie do miejsca pracy, współpracowników	38	30,4	43	34,4	14	11,2	19	15,2	11	8,8

* dotyczyło tylko tej części badanych (125 osób), którzy na pytanie o zmianę pracy odpowiedzieli *nie* i dla takiej liczby obliczono odsetek procentowy

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowując powyższe rozważania, można sformułować kilka postulatów mających na celu przeciwdziałanie pojawiającym się trudnościom w funkcjonowaniu zawodowym pracowników pomocowych. Należałoby przede wszystkim zwiększyć prestiż zawodu pracownika socjalnego, wprowadzić ustawę o zawodzie pracownika socjalnego oraz zmniejszyć liczbę środowisk przypadających na jednego pracownika socjalnego. Aby to się stało, należałoby również zadbać o podwyższenie uposażenia pracowników, ponieważ wskazują oni, iż niskie wynagrodzenie jest największą trudnością i barierą. Pracownik socjalny jest tylko człowiekiem i, będąc w ekstremalnej sytuacji życiowej, nie jest w stanie poświęcić się w pełni wykonywanym obowiązkom zawodowym, koncentrując się na własnych problemach.

2. Społeczne warunki pracy badanych pracowników socjalnych

Społeczne warunki pracy badanych pracowników rozumiane są w niniejszej rozprawie jako relacje społeczne badanych pracowników socjalnych z ich przełożonymi, stosunki interpersonalne w zespole pracy, relacje z klientem oraz ocena prestiżu zawodu.

Ponad co czwarty pracownik (26,8%) ocenił relacje z bezpośrednim przełożonym jako przyjazne. Niemal tyle samo osób (23,2%) nazwało je formalnymi (urzędowymi). Jedynie cztery osoby (1,6%) określiły je jako bliskie (tab. 46).

Tab. 46. Ocena relacji pracowników socjalnych z kierownikiem/przełożonym

Ocena relacji z kierownikiem/przełożonym	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Przyjazne	67	26,8	93	37,2	38	15,2	31	12,4	21	8,4
Formalne/urzędowe	58	23,2	105	42,0	22	8,8	48	19,2	17	6,8
Bliskie/osobiste	4	1,6	20	8,0	26	10,4	58	23,2	142	56,8

Źródło: opracowanie własne.

W sytuacji trudnej dotyczącej klienta respondenci z prośbą o radę zwróciliby się w zdecydowanej większości do współpracowników (60,95%) i do kierownika/przełożonego (46,67%). Sześć osób (5,71%) wskazało innych profesjonalistów z innych organizacji, instytucji oraz osoby z rodziny (1,9%).

Najczęstszymi czynnikami stosowanymi przez kierowników/przełożonych, które mają motywować pracowników socjalnych do pracy są: upomnienie słowne (38%) i pochwała ustna (29,6%). Niewielki odsetek kadry zarządzającej instytucjami pomocy społecznej (19,6%) przyznaje pracownikom nagrody finansowe. Sześciu pracowników socjalnych (2,4%) wskazało kary finansowe (tab. 47).

Najczęstszą formą wspierania możliwości rozwoju zawodowego pracowników stosowaną przez kierownika/przełożonego jest kierowanie pracowników socjalnych na szkolenia/warsztaty. Stosuje ją co trzeci przełożony (39,6%). Motywowanie do podejmowania kształcenia to

druga według wskazań najczęstsza forma wsparcia, wymieniona przez co piątego badanego (28,8%). Finansowanie różnych form rozwoju zawodowego (studia, szkolenia, konferencje) stosuje 19,2% kadry zarządzającej. Niestety, 12% pracowników stoi na stanowisku, że przełożeni nie zachęcają ich do rozwoju zawodowego (tab. 48).

Tab. 47. Czynniki motywujące pracownika do pracy stosowane przez kierowników/przełożonych

Rodzaje czynników	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Upomnienie słowne	95	38,0	85	34,0	23	9,2	24	9,6	23	9,2
Upomnienie pisemne	14	5,6	7	2,8	33	13,2	92	36,8	104	41,6
Kara finansowa	6	2,4	5	2,0	27	10,8	60	24,0	152	60,8
Pochwała ustna	74	29,6	102	40,8	21	8,4	24	9,6	29	11,6
Pochwała pisemna	17	6,8	19	7,6	26	10,4	67	26,8	121	48,4
Nagroda finansowa	49	19,6	35	14,0	43	17,2	55	22,0	68	27,2

Źródło: opracowanie własne.

Poniżej znajdują się opinie pracowników socjalnych obrazujące ich stosunek do kształcenia i edukacji:

Myślę, że pracownicy socjalni jako grupa zawodowa są bardzo dobrze wykształceni. Ja bym powiedziała nawet, że nie wszystkie umiejętności, które zdobywamy w procesie kształcenia, mamy możliwość wykorzystania w pracy. Jeżeli pracujemy cały czas w tym samym ośrodku, to nabyta wiedza nie zawsze jest możliwa do wykorzystania (kobieta, lat 42, staż pracy w pomocy społecznej – 19 lat).

Z moich obserwacji wynika, że pracownicy bardzo chętnie podejmują różne formy szkoleń i cenią sobie zarówno kursy tematyczne wielodniowe, jak i jednodniowe szkolenia. Jednodniowe szkolenia mają to do siebie, że są odpowiedzią na konkretnie nurtujący nowy problem. To są raczej spotkania konsultacyjno-doradczo-szkoleniowe. Ważna jest też kwestia studiów. Wydaje mi się, że współczesny pracownik socjalny bez posiadania wiedzy zdobytej na poziomie studiów wyższych (mam

na myśli teorie, koncepcje) nie jest w stanie zrozumieć postępowania drugiego człowieka, nie jest w stanie mu pomóc. Jedna i druga forma jest ważna (kobieta, lat 33, staż pracy w pomocy społecznej – 8 lat).

Dzisiaj w pracy socjalnej nie można się odciąć od form kształcenia i doskonalenia zawodowego w ogóle. Zmienia się sytuacja prawna, podejście do ochrony danych osobowych, zmieniają się możliwości samego pomagania. Kiedyś mieliśmy nieduży katalog świadczeń finansowych, dziś ten katalog jest rozbudowany. Mamy coraz więcej możliwości wspierania specjalistycznego, mamy coraz więcej instytucji, które oferują pomoc doradczą, konsultacyjną, usługową. Pracownik socjalny musi wiedzieć, do jakiej instytucji czy organizacji klienta pokierować (kobieta, lat 46, staż pracy w pomocy społecznej – 22 lata).

Tab. 48. Formy wspierania możliwości rozwoju zawodowego pracowników stosowane przez kierownika/przełożonego

Formy wspierania możliwości rozwoju zawodowego	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Motywowanie do podejmowania kształcenia	72	28,8	81	32,4	51	20,4	26	10,4	20	8,0
Kierowanie na szkolenia/warsztaty	99	39,6	99	39,6	21	8,4	22	8,8	9	3,6
Finansowanie różnych form rozwoju zawodowego (studia, szkolenia, konferencje)	48	19,2	38	15,2	44	17,6	53	21,2	67	26,8
Zniechęcanie do rozwoju zawodowego	30	12,0	34	13,6	36	14,4	49	19,6	101	40,4

Źródło: opracowanie własne.

W badanych ośrodkach pomocy społecznej jedynie co trzeci kierownik (30,2%) organizuje spotkania zespołu pracowników, na których omawiane są problemy pracownicze. Jeżeli chodzi o ich częstotliwość, to ponad połowa respondentów (62,4%) wskazała, że odbywają się

one zawsze, gdy jest taka potrzeba, zaś ponad 1/4 badanych (27,2%) zaznaczyła, że są one organizowane raz w miesiącu (tab. 49).

Tab. 49. Częstotliwość organizowania spotkań pracowniczych

Częstotliwość	N	%
Raz w miesiącu	34	27,20
Dwa razy w miesiącu	8	6,40
Częściej niż dwa razy w miesiącu	3	2,40
Zawsze, gdy jest taka potrzeba	78	62,40

Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowana większość pracowników socjalnych (76,19%) twierdzi, że kierownicy zachęcają ich do podnoszenia kwalifikacji (tab. 50). W opinii połowy respondentów kierownicy stosują głównie dwie formy motywowania pracowników w tym zakresie. Są to: przedstawianie ofert szkoleń, kursów, studiów podyplomowych (53,3%) oraz zachęcanie do podnoszenia kwalifikacji (51,4%). Co piąty (21,3%) pracownik pomocowy może liczyć na sfinansowanie wybranej formy podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Warto zauważyć, że jedynie kilka osób wskazało przyznawanie nagród za uzyskiwanie wyższych kwalifikacji czy awansowanie pracownika.

Stosunek przełożonych do podnoszenia kwalifikacji prezentuje poniższa wypowiedź:

Moja przełożona powiedziała kiedyś: „Słuchaj (...), a może Ty poszła-byś na studia”. Dzięki niej jestem magistrem. Miałam to szczęście, że pracowałam w instytucji, która ceniła sobie pracowników wykwalifikowanych, uczących się, doskonalących swoje kompetencje. Ale też zdarzyło mi się pracować w takiej instytucji, w której kierownik mówił: „Jak szkolenia, to tylko bezpłatne” (kobieta, lat 57, staż pracy w pomocy społecznej – 35 lat).

Kryteria oceny pracownika stosowane przez kadre zarządzającą stanowiły kolejny element dociekań naukowych dotyczących sytuacji zawodowej pracowników socjalnych (tab. 51). Jak wynika z badań, kierownicy najbardziej cenią u podwładnych punktualność, obowiązkowość, rzetelność (46,67%). Ważnym wyznacznikiem dobrego pracownika jest jego skuteczność w działaniu (39,05%) oraz efektywność w pracy

z klientem (34,29%). Co trzeci szef (33,33%) ceni sobie przejawianie inicjatywy, właściwą organizację pracy (32,38%) oraz poprawne prowadzenie dokumentacji (31,43%). Mniej istotna jest liczba przeprowadzonych wywiadów środowiskowych czy liczba „obsłużonych” klientów.

Tab. 50. Sposoby zachęcania do podnoszenia kwalifikacji stosowane przez kierownika

Sposoby zachęcania do podnoszenia kwalifikacji stosowane przez kierownika*	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Przedstawianie ofert szkoleń, kursów, studiów podyplomowych	110	53,39	65	31,55	8	3,88	14	6,79	9	4,36
Zachęcanie słowne do podnoszenia kwalifikacji	106	51,45	62	30,09	16	7,76	13	6,31	9	4,36
Finansowanie różnorodnych form podnoszenia kwalifikacji zawodowych	44	21,35	38	18,44	45	21,84	28	13,59	51	24,75
Przyznawanie nagród za uzyskiwanie wyższych kwalifikacji	10	4,85	12	5,82	31	15,04	50	24,27	103	50,00
Awansowanie pracownika	4	1,94	20	9,70	55	26,69	45	21,84	82	39,80

* dane dotyczą 206 osób, które udzieliły odpowiedzi na to pytanie

Źródło: opracowanie własne.

Tab. 51. Kryteria oceny pracownika stosowane przez przełożonych

Kryteria oceny pracownika	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Punktualność, obowiązkowość, rzetelność	104	41,6	74	29,6	58	23,2	5	2,0	9	3,6
Skuteczność w działaniu	91	36,4	85	34,0	51	20,4	11	4,4	12	4,8
Przejawianie inicjatywy	79	31,6	84	33,6	63	25,2	14	5,6	10	4,0
Widoczne efekty pracy w pracy z klientem	77	30,8	88	35,2	57	22,8	15	6,0	13	5,2

Kryteria oceny pracownika	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Poprawne prowadzenie dokumentacji	76	30,4	98	39,2	48	19,2	11	4,4	17	6,8
Właściwa organizacja pracy	69	27,6	91	36,4	62	24,8	62	24,8	12	4,8
Liczba przeprowadzonych wywiadów środowiskowych	43	17,2	54	21,6	61	24,4	37	14,8	55	22,0
Liczba „obsłużonych” klientów	30	12,0	30	12,0	81	32,4	42	16,8	67	26,8

Źródło: opracowanie własne.

Sytuacja społeczna to również stosunki interpersonalne w pracowniczym zespole pracy, a więc relacje ze współpracownikami (tab. 52). Optymizmem napawa fakt, że zdecydowana większość (88,8%) pracowników społecznych instytucji pomocy ocenia je jako przyjazne. Niewielki odsetek respondentów określił je jako neutralne (10,8%). Sporadycznie (4,4%) uznawano je jako wrogie.

Tab. 52. Ocena relacji interpersonalnych ze współpracownikami

Stosunki ze współpracownikami	N	%
Przyjazne	222	88,8
Wrogie	11	4,4
Obojętne	27	10,8

Źródło: opracowanie własne.

Analizując dane w zakresie zachowań charakteryzujących relacje pracowników ze współpracownikami, należy skonstatować, że są one w przeważającej większości pozytywne (tab. 53). Zdecydowanie więcej uzyskano danych świadczących o zachowaniach wspierających niż szkodzących innym. Ponad połowa pracowników socjalnych (55,2%) twierdzi, że ma możliwość porozmawiania czy uzyskania rady od kolegi/koleżanki z pracy. Również ponad połowa (52,8%) stoi na stanowisku, że ma możliwość podjęcia współpracy ze współpracownikami, a 46% respondentów uzyskuje wsparcie od kolegów w sytuacjach trudnych. Sporadycznie pojawiały się wypowiedzi świadczące o złych relacjach pracowniczych.

Były to wypowiedzi typu: konkurujemy między sobą (5,6%), cieszą się z mojej porażki (4,4%) czy „donoszą” na mnie do kierownika (3,6%).

Relacje pracowników ze współpracownikami odzwierciedlają następujące wypowiedzi:

Myślę, że jest to bardzo ważny obszar. Pewnie nie ma tu jednej odpowiedzi. Ja mam takie obserwacje, że w tym zawodzie można istnieć tylko dzięki tej współpracy. Będąc młodym pracownikiem socjalnym, nigdy nie zdobyłabym umiejętności i kwalifikacji, gdybym nie była otwarta na współpracę koleżeńską. Zawsze jest tak, jak wchodzimy do nowego środowiska, to nie wiemy, jak się zachować, do kogo się udać, gdzie uzyskać daną informację. Idziemy wówczas do koleżanek i kolegów (kobieta, lat 41, staż pracy w pomocy społecznej – 17 lat).

Teraz mamy więcej możliwości zdobycia informacji. Mamy dostęp do Internetu, możemy tam znaleźć wiele informacji. Niemniej jednak, koleżanka/kolega z pracy jest taką pierwszą osobą, do której możemy się zwrócić z prośbą. Pracownicy socjalni z tej pomocy koleżeńskiej korzystają, dlatego ten zawód ma taki, a nie inny kształt dzisiaj. Oczywiście, że nasze relacje też się zmieniają. W dzisiejszych czasach łatwo przekształcają się w rywalizację, każdy przecież chce być dobry. Więc bywa różnie. Myślę jednak, że w tym zawodzie nie ma jeszcze takiej rywalizacji, przysłowiowego wyścigu szczurów czy wręcz kopania dołków pod inną osobą, jak w innych zawodach. Jeżeli są, to zdarzają się rzadko (kobieta, lat 57, staż pracy w pomocy społecznej – 35 lat).

Trudność stanowi sprzeczność interesów instytucji, w której pracuję, dysponującej określonym budżetem, narzucającej (nieoficjalnie) określoną wysokość zasiłków celowych, które mogą wnioskować, które często są nieadekwatne do potrzeb klientów i interesów klientów, którym udzielam pomocy. Brak możliwości rozwiązania problemów życiowych klientów nie musi wynikać z braku chęci z ich strony w tym zakresie, gdyż źródło tych problemów bywa niezależne od nich, m.in. niepełnosprawność stanowiąca znaczne ograniczenie w poszukiwaniu i ewentualnym podjęciu pracy, występujące bezrobocie, wynikający z niego brak samodzielności mieszkaniowej. W moim odczuciu wśród współpracowników nie jest mile widziane zaangażowanie w pracę, podejmowanie działań, których oni nie podejmują (np. zawieranie kontraktów socjalnych z klientami) (kobieta, lat 35, staż pracy w pomocy społecznej – 3 lata).

Tab. 53. Cechy zachowań charakteryzujące relacje pracowników ze współpracownikami

Cechy zachowań	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mam możliwość porozmawiania, uzyskania rady	138	55,2	92	36,8	12	4,8	3	1,2	5	2,0
Mam możliwość współpracy	132	52,8	95	38,0	13	5,2	7	2,8	3	1,2
Uzyskuję od nich wsparcie w sytuacjach trudnych	115	46,0	103	41,2	18	7,2	8	3,2	6	2,4
Mam możliwość wspólnego spędzania czasu wolnego	58	23,2	77	30,8	41	16,4	48	19,2	26	10,4
Konkurujemy między sobą	14	5,6	32	12,8	47	18,8	72	28,8	85	34,0
Cieszę się z mojej porażki	11	4,4	19	7,6	64	25,6	59	23,6	97	38,8
„Donoszą” na mnie do kierownika/przełożonego	9	3,6	29	11,6	66	26,4	53	21,2	93	37,2

Źródło: opracowanie własne.

Ważną formą wsparcia i pomocy psychologicznej wśród osób wykonujących zawody związane z pomaganiem jest superwizja. K. Wódcz i E. Leśniak-Berek (2007, s. 31) wskazują, że „superwizja jest to metoda szkolenia i doskonalenia kompetencji oraz umiejętności praktycznych osób zajmujących się profesjonalnie niesieniem pomocy innym ludziom lub przygotowujących się do pracy w tej roli”. Jej stosowanie umożliwia nie tylko rozwiązywanie problemów merytorycznych, ale też emocjonalnych, pojawiających się w trakcie wykonywania pracy. Wspomniane autorki efektów superwizji upatrują w poszerzeniu świadomości osób superwizowanych, rozwoju ich umiejętności oraz osiąganiu przez nich lepszych wyników.

Celem superwizji jest przede wszystkim dobro klientów, których pracownik socjalny ma pod opieką, ale i zwiększanie świadomości siebie w procesie pomagania drugiemu człowiekowi, zwiększanie możliwości przyglądania się swojej pracy i zachowaniu, pogłębianie wiedzy o procesach społecznych i psychicznych, zapobieganie wypaleniu zawodowemu, pogłębianie swojego rozwoju osobistego i zawodowego, rozwiązywanie dylematów zawodowych i osobistych.

Jak podkreśla D. Trawkowska (2014, s. 129), o superwizji pracy socjalnej można mówić w Polsce od lat 90. XX w. Rozwinęła się ona na bazie konsultacji w pomocy społecznej. Do zadań superwizorów należy: poradnictwo dla klientów, poradnictwo dla pracowników socjalnych, konsultacje dla pracowników socjalnych i klientów oraz szkolenia dla pracowników socjalnych.

Badanym pracownikom zadano pytanie: czy w ośrodku pomocy społecznej, w którym jest Pan(i) zatrudniony(a), jest organizowana superwizja? Większość pracowników pomocy społecznej (54,4%) udzieliła odpowiedzi przeczącej. Jedynie 1/3 pracowników pomocowych (38,4%) zatrudniona jest w instytucjach, gdzie jest organizowana ta forma przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu. Niewielki odsetek (7,6%) respondentów nie posiadał wiedzy w tym zakresie.

Badania dostarczyły informacji na temat form superwizji w ośrodkach pomocy społecznej (tab. 54). Najczęściej wskazywano:

- rozmowy indywidualne ze zwierzchnikami, kolegami z pracy, konsultantami (38,7%),
- pracę zespołową z konsultantami i innymi osobami (30,6%),
- pracę z kolegami, wspólne pomieszczenia do przyjmowania klientów (24,4%),
- kontrolę dokumentów (wywiadów środowiskowych, kart pracy i innych; 10,2%).
- wspólne wyjścia w teren z konsultantami, zwierzchnikami (7,4%).

Badani w swych wypowiedziach wskazują na wiele obaw związanych z zastosowaniem superwizji w ich ośrodkach:

Superwizja długi czas w pomocy społecznej była taką rzeczą, o której mówiono, ale nie do końca pracownicy socjalni wiedzieli, z czym ona się wiąże. Jeżeli była świadczona, to raczej przez osoby mające uprawnienia terapeutyczne. Mi zdarzyło się kilka razy uczestniczyć w superwizji, ale moim zdaniem nie była to superwizja pracy socjalnej, raczej działania psychologiczne, sprawdzenie reakcji na czyjeś zachowania. A jeżeli mówimy o superwizji pracy socjalnej, która została całkiem niedawno zdefiniowana i 1.02.2017 przyjęta prawnie, to mam nadzieję, że będzie się rozwijać. Pracownicy nie chcą korzystać z superwizji, jak wiedzą, że robi to osoba nieuprawniona (kobieta, lat 42, staż pracy w pomocy społecznej – 19 lat).

Mimo faktu, że mamy formalnie ustaloną definicję superwizji w Polsce, mamy już kilkudziesięciu superwizorów pracy socjalnej w kraju, to ja

nie byłabym do końca taką optymistką. Moim zdaniem nie wszyscy pracownicy socjalni są jeszcze świadomi tego, czym jest superwizja. Bardzo często obawiają się, że będzie to jakiś wgląd w ich umiejętności, że superwizor to ktoś, kto będzie im wytykał brak skuteczności. Również przełożeni boją się superwizji, mówią: po co ci ta superwizja i tak będziesz musiał wykonywać moje polecenia i stosować przepisy prawa (kobieta, lat 35, staż pracy w pomocy społecznej – 3 lata).

W mojej opinii w tym obszarze jest jeszcze różnie. Tutaj może pomóc ministerstwo, pokazując w trakcie kontroli merytorycznej ośrodków, że superwizja jest potrzebna, zalecając przełożonym jej stosowanie dla pracowników. Ważne również jest to, aby superwizorzy pokazywali pracownikom socjalnym, że jest to ważne narzędzie poprawy jakości ich pracy (kobieta, lat 27, staż w pomocy społecznej – 1 rok).

Tab. 54. Formy superwizji stosowane w miejscu pracy badanych pracowników socjalnych

Formy superwizji w miejscu pracy	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Rozmowy indywidualne ze zwierzchnikami, kolegami z pracy, konsultantami	38	38,77	26	26,53	20	20,40	6	6,12	8	8,16
Praca zespołowa z konsultantami i innymi osobami	30	30,61	21	21,42	21	21,42	9	9,18	15	15,30
Praca z kolegami, wspólne pomieszczenia do przyjmowania klientów	24	24,48	24	24,48	14	14,28	17	17,34	19	19,38
Kontrola dokumentów (wywiadów środowiskowych, kart pracy i innych)	10	10,20	18	18,36	16	16,32	19	19,38	35	35,71
Wspólne wyjścia w teren z konsultantami, zwierzchnikami	7	7,14	17	17,34	12	12,24	20	20,40	42	42,85

Źródło: opracowanie własne.

Ostatnim, trzecim elementem sytuacji społecznej jest relacja pracowników socjalnych z klientami. Interesującym zagadnieniem z punktu widzenia prowadzonych analiz wydała się ocena tego, z jakim typem klienta, doświadczającym danego problemu społecznego, pracownicy pomocowi najchętniej współpracują, a z jakim najgorzej. Rodzaje grup klientów zostały stworzone w oparciu o doświadczanie przez nich danego problemu społecznego (tab. 55). W wyniku prowadzonych eksploracji badawczych okazało się, że:

- współpracę z osobami/rodzinami doświadczającymi ubóstwa największy odsetek badanych (60,8%) ocenił jako *bardzo dobrą*,
- współpracę z osobami/rodzinami doświadczającymi sieroctwa największy odsetek badanych (57,2%) ocenił jako *trudno mi ocenić*,
- współpracę z osobami/rodzinami doświadczającymi bezdomności największy odsetek badanych (61,2%) ocenił jako *trudno mi ocenić*,
- współpracę z osobami/rodzinami doświadczającymi niepełnosprawności największy odsetek badanych (60,8%) ocenił jako *bardzo dobrą*,
- współpracę z osobami/rodzinami doświadczającymi długotrwałej lub ciężkiej choroby największy odsetek badanych (61,2%) ocenił jako *bardzo dobrą*,
- współpracę z osobami/rodzinami wielodzietnymi największy odsetek badanych (66,4%) ocenił jako *bardzo dobrą*,
- współpracę z osobami/rodzinami doświadczającymi alkoholizmu 1/3 badanych oceniła jako *złą* (30,4%) i również 1/3 (29,2%) jako *trudną do określenia* i jako *bardzo dobrą* (29,2%),
- współpracę z osobami/rodzinami doświadczającymi bezrobocia połowa pracowników socjalnych (50%) oceniła jako *bardzo dobrą*,
- współpracę z osobami/rodzinami doświadczającymi przemocy 43,6% badanych oceniło jako *trudną do określenia*.

Otwarte pozostaje pytanie, jakiej osobie, mającej jakie cechy, jesteśmy bardziej skłonni udzielić pomocy oraz jakie cechy i zachowania zwiększają atrakcyjność potencjalnego wspomaganie, a co może zrazić do udzielania pomocy. Jak się okazuje, w sytuacji wspomaganego szczególnie trudna jest konieczność zrezygnowania z kontroli nad sobą, oddanie własnej sprawy w cudze ręce i zdanie się na działanie innych. Według badań prawdopodobieństwo udzielenia pomocy zwiększa się, gdy klient znajduje się w naprawdę trudnej sytuacji, w której po prostu nie może sobie sam poradzić. Ważne jest, aby w trakcie pomocy klient darzył zaufaniem pracownika socjalnego i był aktywny w procesie pomagania. Te dwie cechy są szczególnie ważne w profesjonalnym pomaganiu (Brammer, 1984).

Tab. 55. Ocena współpracy z danym typem klienta

Rodzaj klienta (rodzaj problemu społecznego)	Ocena współpracy									
	Najlepiej		Bardzo dobrze		Trudno mi ocenić		Źle		Najgorzej	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Z osobami/ rodzinami doświadczającymi ubóstwa	31	12,4	152	60,8	59	23,6	6	2,4	2	0,8
Z osobami/ rodzinami doświadczającymi sieroctwa	5	2,0	90	36,0	143	57,2	7	2,8	5	2,0
Z osobami/ rodzinami doświadczającymi bezdolności	3	1,2	43	17,2	153	61,2	42	16,8	9	3,6
Z osobami/ rodzinami doświadczającymi niepełnosprawności	19	7,6	152	60,8	59	23,6	18	7,2	2	0,8
Z osobami/ rodzinami doświadczającymi długotrwałej lub ciężkiej choroby	17	6,8	153	61,2	57	22,8	22	8,8	1	0,4
Z rodzinami wielodzietnymi	22	8,8	166	66,4	52	20,8	9	3,6	1	0,4
Z osobami/ rodzinami doświadczającymi alkoholizmu	10	4,0	73	29,2	73	29,2	76	30,4	18	7,2
Z osobami/ rodzinami doświadczającymi bezrobocia	15	6,0	125	50,0	70	28,0	36	14,4	4	1,6
Z osobami/ rodzinami doświadczającymi przemocy w rodzinie	14	5,6	62	24,8	109	43,6	38	15,2	27	10,8

Źródło: opracowanie własne.

W badaniu zapytano badanych pracowników, jakie uczucia budzą w nich klienci pomocy społecznej (tab. 56). Najczęściej profesjonalisci od pomagania wskazywali uczucie empatii (31,6%), akceptacji klienta

(26,4%) oraz współczucie (17,2%). Uczucia negatywne, takie jak gniew, złość, obojętność, strach czy pogarda, były wybierane incydentalnie.

Tab. 56. Uczucia, jakie wywołują klienci pracownika socjalnego

Uczucia, jakie wywołują klienci pracownika socjalnego	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Litości	14	5,6	35	14,0	43	17,2	117	46,8	41	16,4
Współczucia	43	17,2	122	48,8	33	13,2	39	15,6	13	5,2
Złości	15	6,0	37	14,8	66	26,4	83	33,2	49	19,6
Gniewu	11	4,4	31	12,4	47	18,8	92	36,8	69	27,6
Empatii	79	31,6	115	46,0	25	10,0	22	8,8	9	3,6
Akceptacji	66	26,4	109	43,6	49	19,6	20	8,0	6	2,4
Obojętności	8	3,2	23	9,2	53	21,2	74	29,6	92	36,8
Strachu	7	2,8	31	12,4	51	20,4	83	33,2	78	31,2
Pogardy	8	3,2	6	2,4	24	9,6	60	24,0	152	60,8

Źródło: opracowanie własne.

Relacje z klientami pracownicy socjalni w większości (62%) określili jako bezkonfliktowe. Co trzeci badany (30,4%) wskazał odpowiedź *trudno powiedzieć*. 19 osób (7,6%) oceniło je jako konfliktowe. Najczęściej dotyczyły one nieadekwatnych oczekiwań ze strony klientów oraz zbyt niskiej motywacji do zmiany ze strony klientów.

Wśród największych trudności w kontakcie z klientem pracownicy socjalni wskazali roszczeniowość (47,6%) i niechęć do zaangażowania się (42,4%). Niespełna co czwarty (24%) respondent wymienił jako barierę ze strony klienta jego bierność/apatię, a także negatywny stosunek do pracownika socjalnego (20,4%). Badani wskazywali poza tym oszustwa ze strony klientów (19,6%) oraz agresję (13,2%) (tab. 57).

Tab. 57. Rodzaje barier/trudności pracowników służb społecznych w kontakcie z klientami

Rodzaje barier	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Niechęć do zaangażowania się	106	42,4	112	44,8	23	9,2	9	3,6	0	0,0

Rodzaje barier	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Depresja	26	10,4	73	29,2	62	24,8	75	30,0	14	5,6
Bierność/apatia	60	24,0	130	52,0	35	14,0	22	8,8	3	1,2
Agresja	33	13,2	91	36,4	38	15,2	80	32,0	8	3,2
Roszczeniowość	119	47,6	92	36,8	17	6,8	20	8,0	2	0,8
Negatywny stosunek do pracownika socjalnego	51	20,4	79	31,6	49	19,6	61	24,4	10	4,0
Oszustwo	49	19,6	80	32,0	60	24,0	42	16,8	19	7,6

Źródło: opracowanie własne.

W opinii pracowników instytucji pomocy społecznej ich klienci najczęściej oczekują wsparcia w następujących zakresach (tab. 58):

- wsparcia w zakresie poprawy sytuacji materialnej (77,2%),
- wsparcia w zakresie uzyskania ważnych informacji (54,8%)
- pomocy w ogólnej poprawie sytuacji życiowej (48%),
- wsparcia psychicznego (27,2%),
- wsparcia w zakresie rozwiązywania problemów związanych z brakiem pracy (27,2%),
- wsparcia w zakresie rozwiązywania problemów zdrowotnych (17,14%),
- wsparcia w zakresie skierowania do innych instytucji (23,2%).

Sporadycznie badani wskazywali potrzebę wsparcia w zakresie poprawy relacji małżeńskich (8,4%) czy w zakresie rozwiązywania problemów z nauką dzieci (9,2%).

Tab. 58. Obszary, w jakich klienci pomocy społecznej najczęściej oczekują wsparcia

Obszary wsparcia	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Wsparcie w zakresie poprawy sytuacji materialnej	193	77,2	42	16,8	9	3,6	4	1,6	2	0,8
Wsparcie w zakresie uzyskania ważnych informacji	137	54,8	86	34,4	19	7,6	4	1,6	4	1,6
Poprawa sytuacji życiowej	120	48,0	96	38,4	20	8,0	12	4,8	2	0,8

Obszary wsparcia	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Wsparcie psychiczne	68	27,2	131	52,4	28	11,2	16	6,4	7	2,8
Wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów związanych z brakiem pracy	68	27,2	105	42,0	22	8,8	43	17,2	12	4,8
Wsparcie w zakresie skierowania do innych instytucji	58	23,2	126	50,4	32	12,8	32	12,8	2	0,8
Wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów zdrowotnych	51	20,4	115	46,0	32	12,8	41	16,4	11	4,4
Wsparcie w zakresie poprawy relacji z dziećmi	31	12,4	86	34,4	53	21,2	59	23,6	21	8,4
Wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów z nauką dzieci	23	9,2	56	22,4	54	21,6	87	34,8	30	12,0
Wsparcie w zakresie poprawy relacji małżeńskich	21	8,4	63	25,2	53	21,2	83	33,2	30	12,0

Źródło: opracowanie własne.

Połowa badanych (50,8%) zadeklarowała, że nie odczuwa zagrożenia ze strony podopiecznych. Lęk ze strony klientów odczuwa 19,6% pracowników socjalnych, natomiast niespełna co trzeci badany (29,6%) miał trudność z jednoznacznym określeniem odpowiedzi na to pytanie (tab. 59).

Oto wypowiedzi badanych pracowników socjalnych:

Jeśli chodzi o sytuacje zagrażające bezpieczeństwu pracownika socjalnego, to znam ich bardzo wiele. Zdarzył mi się wywiad z mężczyzną chorym psychicznie. Byłam wówczas młodą dziewczyną, nie miałam świadomości, że ktoś może komuś zrobić wyraźną krzywdę. Trzy dni po wywiadzie ten mężczyzna zabił swoją matkę (kobieta, lat 57, staż pracy w pomocy społecznej – 35 lat).

Zdarzyła mi się taka sytuacja, że klient na biurko przyniósł granat. Okazało się, że był on niewypałem, niewybuchem. Później odpowiednie służby wojskowe kazały opuścić wszystkim budynek gminy, również

pomieszczenia ośrodka pomocy społecznej. Dobrze, że potraktowano to zgłoszenie poważnie. Nikomu nic się nie stało (kobieta, lat 46, staż pracy w pomocy społecznej – 22 lata).

Takie sytuacje zagrażające zdarzają się najczęściej ze strony klientów mających różnego rodzaju zaburzenia psychiczne. Pracownik socjalny, jak idzie do nowego środowiska, to przecież nie wie do końca, kogo tam spotka (kobieta, lat 33, staż pracy w pomocy społecznej – 8 lat).

Zdarzają się też zagrożenia spowodowane niewłaściwymi warunkami, w których przeprowadzany jest wywiad, np. są zakratowane okna i w razie konieczności nie ma możliwości ewakuacji. Do tej pory nikt nas nie szkolił ani nie zadbał o to, aby zadbać o bezpieczeństwo pracy pracownika socjalnego. To są rzeczy ciągle obce (kobieta, lat 41, staż pracy w pomocy społecznej – 17 lat).

Tab. 59. Odczuwanie zagrożenia i lęku ze strony klientów

Odczuwanie zagrożenia	N	%
Tak	49	19,6
Nie	127	50,8
Trudno powiedzieć	74	29,6
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Agresja klienta wobec pracownika socjalnego nie musi przybierać postaci agresji fizycznej, chociaż i taka się zdarza. Może mieć postać agresji werbalnej czy psychicznej, polegającej na obrażaniu go, okazywaniu braku szacunku, lekceważeniu czy odrzucaniu oferowanej pomocy (Marzec-Holka [red.], 1998).

Ostatnim elementem tego wycinka analiz jest ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego. Na niski prestiż zawodu pracownika socjalnego zwracają uwagę liczni badacze. Już w badaniach Z. Kawczyńskiej-Butrym respondenci oceniali prestiż zawodu pracownika socjalnego jako bardzo niski. Umieścili wówczas zawód pracownika socjalnego na trzech najniższych szczeblach skali prestiżu. Podobnie badania A. Kotlarskiej-Michalskiej (1998a) potwierdzają niską rangę

tego zawodu, która – zdaniem autorki – jest niewątpliwie związana z niskim wynagrodzeniem za pracę, niską efektywnością zadań pomocowych przypisaną zawodowi, etykietą urzędnika oraz małą wiedzą na temat zawodu i pracy socjalnej w środowisku.

W 1998 r. badania stałych klientów pracownika socjalnego przeprowadziła B. Kromolicka. Autorka objęła badaniami osoby, które często korzystają z pomocy pracownika socjalnego. Nieco inaczej postrzegali oni ten zawód. Ich zdaniem pracownik socjalny to urzędnik, lojalny wykonawca poleceń służbowych, trybik w wielkiej maszynie, petent innych instytucji, osoba wykorzystywana przez innych. Te wypowiedzi świadczą o negatywnym obrazie pracownika socjalnego. W większości oceny te wzmacniają jednak mało obiektywny i negatywny obraz pracownika socjalnego. Badania D. Trawkowskiej (2006) oraz M. Czechowskiej-Bielugi (2013a) potwierdzają powyższe doniesienia badaczy.

Jak dany zawód oceniany jest w społeczeństwie, w dużym stopniu może wpływać na wyobrażenia o atrakcyjności przyszłej pracy w tym zawodzie i być zapowiedzią ewentualnych satysfakcji z jej wykonania. Praca, która przynosi uznanie, pozwala wpływać na funkcjonowanie w pewnym środowisku, dając szansę na zdobycie autorytetu otoczenia, może przyciągać nowe osoby, poszukujące atrakcyjnego i znaczącego w społecznym odczuciu zawodu (Wielgos-Struck, Bozacka, 2013, s. 10).

W niniejszych badaniach pracownicy socjalni oceniali prestiż własnego zawodu na skali pięciostopniowej, gdzie 1 oznaczało umiejscowienie najniższe w hierarchii zawodów, zaś 5 – najwyżej. Najwięcej osób oceniło pozycję zawodową pracowników na pozycji drugiej (40,4%), 26,8% wybrało pozycję trzecią, 8,8% osób zaznaczyło wysoką pozycję czwartą, a jedynie sześć osób (2,4%) – pozycję najwyższą (5). Co ciekawe, aż 21,6% pracowników socjalnych oceniło umiejscowienie własnego zawodu na pozycji najniższej.

W opinii ponad 1/3 przedstawicieli zawodów pomocowych prestiż zawodu pracownik socjalny w społeczeństwie polskim jest niski (37,2%) i bardzo niski (37,6%). W opinii klientów pomocy społecznej obraz zawodu jest zdaniem badanych bardzo podobny (32,8% respondentów uważa, że jest on bardzo niski, zaś w opinii 31,2% jest niski). Badanym zadano to samo pytanie w odniesieniu do opinii kierownictwa. Użyte dane również w tej kategorii są bardzo zbliżone. Szczegółowe dane przedstawia tab. 60.

Tab. 60. Prestiż zawodu pracownika socjalnego w opinii badanych

Odpowiedzi	Wysoki		Średni		Niski		Bardzo niski		Trudno powiedzieć	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
W społeczeństwie polskim	2	0,8	56	22,4	93	37,2	94	37,6	5	2,0
W opinii klientów pomocy społecznej	10	4,0	68	27,2	78	31,2	82	32,8	12	4,8
W opinii kierowników pomocy społecznej	33	13,2	89	35,6	58	23,2	30	12,0	40	16,0
W opinii pracowników socjalnych	20	8,0	56	22,4	85	34,0	78	31,2	11	4,4

Źródło: opracowanie własne.

Powodami niskiego prestiżu zawodu pracownika socjalnego w hierarchii zawodów są (tab. 61):

- negatywny obraz zawodu w środkach masowego przekazu (65,6%),
- niskie wynagrodzenie za pracę (56%),
- zagrożenie wypaleniem zawodowym (50,8%),
- ograniczone możliwości awansu zawodowego (32%),
- czynności zawodowe polegające na kontakcie z patologicznym środowiskiem (31,6%),
- zagrożenie ze strony klientów (24,8%),
- brak władzy i decydowania (18,8%).

Trudności związane z obniżoną rangą zawodu i jego niskim prestiżem potwierdzają wypowiedzi badanych pracowników socjalnych:

Ważną sprawą jest kwestia świadomości społecznej dotyczącej tego zawodu. Jest to bardzo trudny problem, ponieważ raczej nie mówi się dobrze o zawodzie pracownika socjalnego, nie podejmuje działań, aby go promować, pokazywać, że jest zawodem przyjaznym obywatelowi, jest to zawód postrzegany jako mniej liczący się, wręcz nawet inwigilujący osoby i rodziny, co powoduje, że pracownik socjalny ma utrudniony kontakt z osobą czy rodziną na etapie poznawania problemu (kobieta, lat 57, staż pracy w pomocy społecznej – 35 lat).

Myślę, że duża rola spoczywa w tym zakresie na środkach masowego przekazu. Istotne jest również, aby do pracy na stanowisku pracownika

socjalnego zatrudniane były kompetentne osoby. W mojej ocenie wskazane są cykliczne szkolenia kadry pracowniczej. Jestem zażenowana sytuacją, gdy klient poprawia pracownika socjalnego, gdy dysponuje on większą wiedzą od pracownika socjalnego w zakresie znajomości ustawy o pomocy społecznej. Uważam również, że na prestiż danego zawodu wpływa wysokość otrzymywanego wynagrodzenia, a zarobki pracowników socjalnych nie są wysokie, o czym wiedzą również klienci (kobieta, lat 35, staż pracy w pomocy społecznej – 3 lata).

Tab. 61. Przyczyny niskiego prestiżu zawodu pracownika socjalnego w hierarchii zawodów

Przyczyny niskiego prestiżu zawodu	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Negatywny obraz zawodu w środkach masowego przekazu	164	65,6	68	27,2	10	4,0	6	2,4	2	0,8
Niskie wynagrodzenie za pracę	140	56,0	81	32,4	18	7,2	11	4,4	0	0,0
Zagrożenie wypaleniem zawodowym	127	50,8	61	24,4	44	17,6	18	7,2	0	0,0
Ograniczone możliwości awansu zawodowego	80	32,0	80	32,0	57	22,8	30	12,0	3	1,2
Czynności zawodowe polegające na kontakcie z patologicznym środowiskiem	79	31,6	96	38,4	35	14,0	30	12,0	10	4,0
Zagrożenie ze strony klientów	62	24,8	74	29,6	53	21,2	48	19,2	13	5,2
Brak władzy i decydowania	47	18,8	104	41,6	55	22,0	34	13,6	10	4,0

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowując, należy zauważyć, że problem niskiej rangi zawodu pracownika socjalnego wynika w głównej mierze ze stereotypu tego

zawodu prezentowanego w mediach, które kreują wizerunek pracownika socjalnego niezaangażowanego, niezauważającego występujących problemów. Potwierdzają to wyniki badań A. Różańskiego (2010, s. 147–156), który dokonał analizy treści przekazu medialnego zawartego w lokalnej prasie w odniesieniu do grupy zawodowej pracowników socjalnych. Autor analizował teksty pod kątem ich intencjonalności (typologia McQueen), częstotliwości, rangi, miejsca prezentowanych wiadomości oraz zabarwienia emocjonalnego prezentowanego w tytułach. Wyróżnił trzy kategorie wartościujące: teksty negatywne, pozytywne i informacyjne. Przekaz tekstów zdaniem tego autora jest zaliczany raczej do kategorii negatywnych i dotyczy m.in. braku zainteresowania służb socjalnych problemem potrzebujących, etyczności podejmowanych działań, bezmyślności urzędniczej, braku empatii, a także nepotyzmu.

3. Organizacyjne warunki pracy badanych pracowników socjalnych

Zapewnienie właściwej jakości pracy socjalnej to również dbałość o odpowiednią organizację pracy pracowników socjalnych. Ważne jest wyposażenie miejsca pracy w sprzęt ułatwiający pracę, likwidacja barier architektonicznych (jeśli występują) oraz właściwa organizacja miejsca pracy (np. samodzielne pomieszczenie do rozmów/konsultacji, zorganizowanie zaplecza socjalnego) (*Warunki organizacyjne prowadzenia profesjonalnej pracy socjalnej...*, 2011, s. 40).

Warunki organizacji pracy badani pracownicy socjalni oceniali w pięciu wymiarach (tab. 62). Pierwszym z nich była ocena organizacji pracy w instytucji. W tym zakresie niespełna połowa pracowników socjalnych (47,6%) wypowiedziała się pozytywnie, wybierając odpowiedź *raczej tak*, a kolejne 13,2% – odpowiedź *tak*. Co piąty badany miał trudność z oceną (19,2%). Również co piąty pracownik (20%) ocenił organizację pracy jako *zdecydowanie złą* lub *raczej złą*.

Drugim analizowanym aspektem było dostosowanie zakresu obowiązków i wymagań pracowników do ich możliwości. Większość pracowników socjalnych (55,6%) stoi na stanowisku, że wymagania zawodowe są raczej adekwatne do ich możliwości. 1/4 respondentów nie potrafiła ocenić tego aspektu funkcjonowania zawodowego, a 11,6% uznało, że raczej nie są one dostosowane do ich potencjału.

Tab. 62. Organizacyjne warunki pracy w badanych ośrodkach pomocy społecznej

Elementy składowe	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
W mojej instytucji jest dobra organizacja pracy	33	13,2	119	47,6	48	19,2	39	15,6	11	4,4
Zakres obowiązków i wymagań odpowiada moim możliwościom	26	10,4	139	55,6	50	20,0	29	11,6	6	2,4
Jestem sprawiedliwie obciążony zadaniami i obowiązkami	17	6,8	99	39,6	47	18,8	64	25,6	23	9,2
Jestem sprawiedliwie oceniany za realizację zadań oraz obowiązków zawodowych	16	6,4	100	40,0	61	24,4	53	21,2	20	8,0
Po pracy pozostaje mi wystarczająca ilość czasu na odpoczynek i sprawy osobiste	38	15,2	66	26,4	32	12,8	85	34,0	29	11,6

Źródło: opracowanie własne.

Trzecim zakresem brany pod uwagę w prowadzonej analizie było sprawiedliwe obciążenie zadaniami i obowiązkami. Prawie 40% badanych wybrało odpowiedź *raczej tak*, co oznacza, że ich zdaniem podział obowiązków zawodowych jest dokonywany raczej uczciwie i rzetelnie. Co czwarty badany (25,6%) ocenił przeciwnie, wybierając odpowiedź *raczej nie*, co pozwala sądzić o niezadowoleniu pracowników socjalnych z tego obszaru organizacji ich pracy przez przełożonych.

Z badań J. Wierzejskiej (2017) przeprowadzonych wśród pedagogów funkcjonujących w zawodach pomocowych wynika, że w większości odczuwają oni przeciążenie pracą (rozumiane jako problemy zawodowe i stres zawodowy).

Elementem warunków organizacji pracy brany pod ocenę w niniejszych badaniach było również sprawiedliwe ocenianie za realizację zadań i obowiązków zawodowych oraz stosunek czasu przeznaczanego na pracę do ilości czasu pozostałego na odpoczynek i sprawy osobiste. Tylko 16 osób (6,4%) oceniło, że są sprawiedliwie oceniani za realizację własnych obowiązków. Prawie 1/4 pracowników miała trudność z jednoznaczną oceną w tym zakresie.

Analizując stosunek ilości czasu przeznaczanego na odpoczynek do ilości czasu przeznaczanego na pracę zawodową, okazało się, że korelacja ta jest zaburzona. Ponad 1/3 pracowników (34%) oceniła, że brakuje im czasu na sprawy osobiste i wypoczynek. Jest to zgodne z wynikami badań A. Olech i M. Łuczyńskiej (2013, s. 20–21).

Istnienie licznych trudności organizacyjnych potwierdzają wypowiedzi badanych:

Jeśli chodzi o organizację pracy w ośrodkach pomocy społecznej, myślę, że jest to jeszcze problem wielu ośrodków. W mojej karierze zdarzyło mi się pracować w ośrodkach pomocy społecznej, gdzie organizacja pracy, jeśli chodzi o czas pracy, była na dość dobrym poziomie, natomiast taka sprawa, jak chociaż dostęp do środka transportu, była i jest ciągle wielkim problemem. Tylko w nielicznych ośrodkach, głównie wielkomiejskich, pracownicy mają dostęp do środka transportu, czyli służbowego samochodu. W bardzo wielu porusza się środkami komunikacji publicznej, a na wsiach nawet poruszają się swoimi rowerami (kobieta, lat 57, staż pracy w pomocy społecznej – 35 lat).

Środowiska wiejskie są bardzo rozległe, a pracownik socjalny musi dotrzeć do klienta, co znacznie wydłuża czas obsługi klienta, a zatem i czas pracy pracownika socjalnego, i podraża koszty. Zdarzają się sytuacje, i to wcale nie jest rzadkość, że zdarzają się klienci w miejscowościach oddalonych od siebie o 20–30 km od siedziby ośrodka pomocy społecznej, więc taka wizyta w środowisku to jest czasami wyprawa jednego dnia (kobieta, lat 46, staż pracy w pomocy społecznej – 21 lat).

W niektórych ośrodkach wprowadzono takie rozwiązanie, że pracownik dostaje ryczałt i wykorzystuje w tym celu swój samochód prywatny. Nie jest to najlepsze rozwiązanie, ale w jakimś stopniu usprawnia pracę. Tak więc myślę, że największym problemem organizacyjnym jest brak dostępności do środka transportu. Problemem jest też wyposażenie

informatyczno-sprzętowe w ośrodku (kobieta, lat 41, staż pracy w pomocy społecznej – 17 lat).

Myślę, że trudności w zawodzie pracownika socjalnego można by pogrupować co najmniej w kilka grup (...). Jedne z nich to trudności formalno-organizacyjne. Brak możliwości dojazdowych do klienta, braki sprzętowe (komputer, laptop) i innego rodzaju środki techniczne (kobieta, lat 42, staż pracy w pomocy społecznej – 19 lat).

4. Problemy zawodowe badanych pracowników pomocowych

Przeobrażenia roli zawodowej pracowników socjalnych spowodowała w największym stopniu zmiana struktury problemów społecznych. Proces ten przebiegał od roli urzędnika zajmującego się przyznawaniem świadczeń materialnych do roli specjalisty rozstrzygającego złożone problemy ludzkie. Najczęściej problemy te są wielowymiarowe, o złożonej etiologii. Ich rozwiązanie jest trudne, długotrwałe, wymaga współdziałania z innymi specjalistami, a także zróżnicowania zadań w roli pracownika socjalnego (Chodkowska, Kazanowski, 2017, s. 22–23).

Zdaniem P. Czarneckiego (2013, s. 211–217) wykonywanie zawodu pracownika socjalnego wiąże się z wieloma trudnościami, do których na pewno należy zaliczyć zagrożenie wypaleniem zawodowym, stres, stereotypy dotyczące pracy socjalnej i pomocy społecznej, niskie płace, niski prestiż społeczny, niedobór kadr i związany z tym nadmiar obowiązków, dużą rotację pracowników. Jeżeli chodzi o ryzyko zagrożenia wypaleniem zawodowym, to w zawodzie pomocowym takie ryzyko jest większe niż w innych zawodach, ponieważ praca socjalna polega na codziennym kontakcie z ludźmi i wymaga zaangażowania emocjonalnego. Dodatkowym czynnikiem wpływającym na wypalenie są nadmierne wymagania dotyczące przygotowania zawodowego pracowników socjalnych w stosunku do realnych możliwości działania. Problemem pracy socjalnej nie jest niewystarczający poziom wykształcenia kadry, ponieważ prawie co drugi pracownik socjalny ma ukończone specjalistyczne studia wyższe. Problemem jest skuteczność działań pomocowych oraz umiejętność „zaangażowania kontrolowanego”, polegającego na umiejętności oddzielenia sytuacji osobistej klienta od sytuacji własnej. Umiejętność zachowania takiego dystansu bardzo często jest nabywana dopiero po latach pracy. Pracow-

nicy rozpoczynający karierę zawodową z reguły nie potrafią utrzymać odpowiedniego dystansu emocjonalnego, co wiąże się z szybszym ryzykiem wypalenia zawodowego. Kolejnym problemem jest panująca w Polsce ogólna nieufność do instytucji państwowych. Pracownicy socjalni z reguły zatrudniani są w państwowych ośrodkach pomocy społecznej, a więc można przypuszczać, że niektórzy klienci będą przenosić swój brak zaufania do instytucji państwowych na kontakty z pracownikami socjalnymi. Jest to jednoznaczne wówczas z brakiem zaufania do pracowników socjalnych.

Jak podkreśla Z. Wołk (2013, s. 62), praca socjalna wiąże się z uczestnictwem w sytuacjach, które wymagają odpowiedzialności. Chodzi tu o konieczność samokontroli podejmowanych działań pomocowych, sposób realizowania relacji interpersonalnych z podopiecznymi, a szczególnie o konsekwencje ponoszone przez klientów. Pracownik socjalny stanowi bardzo często wzór osobowy dla klientów (dotyczy to zachowań, sposobów działania, aktywności, cech podmiotowych). Dlatego też jego odpowiedzialność związana z wykonywaną profesją rozciąga się poza obowiązki zawodowe i zachowania pracownicze.

Prowadzone wcześniej eksploracje badawcze różnych aspektów funkcjonowania pracowników w sferze pomocy społecznej wskazują na liczne problemy zawodowe determinujące efektywność w pracy i osobiste problemy natury psychologicznej (por. Trafiałek, 2010; Kantowicz, 2016; Kanios, 2014; Zbyrad, 2014; Florys, 2016).

W wyniku eksploracji badawczych obejmujących pracowników socjalnych wyróżniono cztery rodzaje problemów, których doświadczają oni w pracy zawodowej. Są to: problemy zawodowe związane z niewłaściwą organizacją pracy pracownika, problemy zawodowe związane z funkcjonowaniem społecznym w środowisku pracy, problemy zawodowe związane z cechami pracownika oraz problemy zawodowe związane z poczuciem odpowiedzialności.

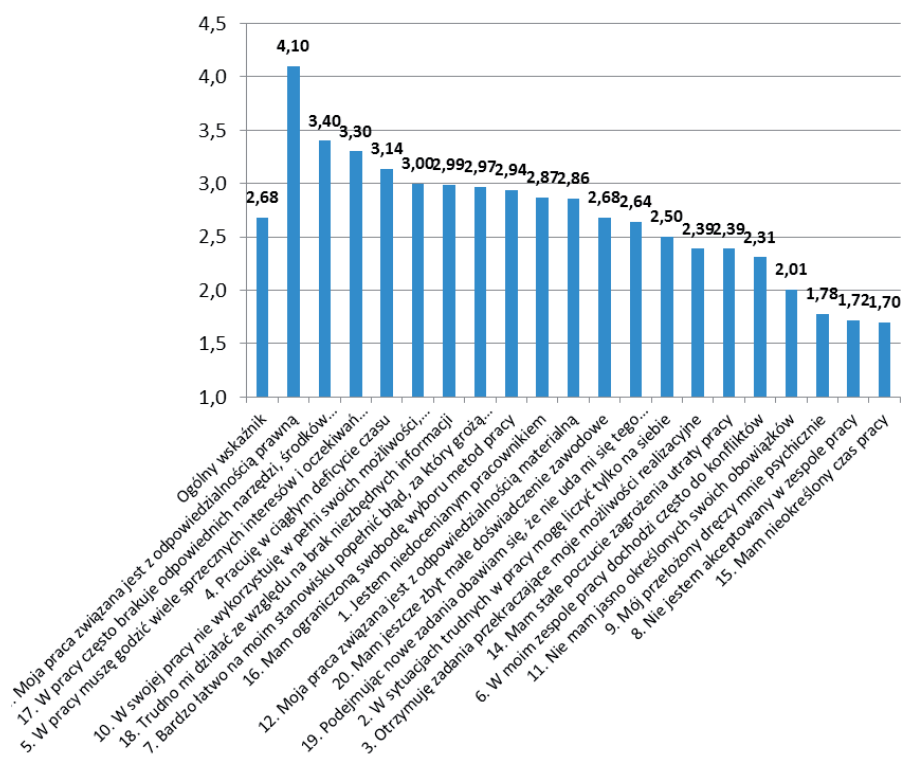
Problemy zawodowe związane z niewłaściwą organizacją pracy pracownika były rozumiane jako: otrzymywanie zadań przekraczających możliwości realizacyjne pracownika; praca w ciągłym deficycie czasu; brak odpowiednich narzędzi i środków finansowych; konieczność godzenia wielu różnych oczekiwań; przekonanie, że zajmuje się stanowisko pracy obarczone dużym ryzykiem popełnienia błędu oraz poczucie niewykorzystania w pełni możliwości i zdolności pracownika.

Druga grupę problemów stanowiły kwestie występowania w zespole pracowniczym konfliktów, niewłaściwego stosunku przełożonego do

pracownika, niedoceniaania pracownika, nieokreślenia obowiązków służbowych, poczucia osamotnienia w sytuacjach trudnych, nieakceptacji w zespole pracowniczym.

Do grupy problemów zawodowych związanych z cechami pracownika zaliczono nieumiejętność organizacji czasu, przekonanie o zbyt małym doświadczeniu zawodowym oraz poczucie braku odpowiednich kompetencji.

Problemy zawodowe związane z poczuciem odpowiedzialności to obciążenie odpowiedzialnością prawną oraz odpowiedzialnością materialną.



Rys. 6. Problemy zawodowe badanych pracowników socjalnych

Źródło: opracowanie własne.

Jak wykazały analizy, największym problemem zawodowym dla badanych pracowników socjalnych okazała się odpowiedzialność prawna ($M=4,23$). Równie często ($M=3,42$) wskazywano brak odpowiednich narzędzi pracy, środków finansowych (rys. 6, tab. 63).

Trudność godzenia w pracy wielu sprzecznych interesów i oczekiwań przełożonych oraz współpracowników odczuwana jest jako problem przez znaczną część badanych ($M=3,23$). Na wysokich pozycjach znalazły się również: konieczność pracy w ciągłym deficycie czasu ($M=3,10$), brak możliwości wykorzystania w pracy w pełni swoich możliwości, zdolności i kwalifikacji ($M=2,94$). „Moja praca związana jest z odpowiedzialnością materialną” – to kolejne wskazanie badanych ($M=2,92$).

Możliwość popełnienia błędu, za który grożą surowe sankcje, również była dość często wskazywanym problemem przez pracowników pomocowych ($M=2,91$). Świadczy o tym poniższa wypowiedź:

W swojej pracy muszę oczywiście kierować się ustawą o pomocy społecznej. Są sytuacje, które wymagają podjęcia działań przez inne służby społeczne, wówczas moja rola ogranicza się do monitorowania sytuacji klienta, udzielania mu wskazówek, gdzie powinien się udać, udzielania mu wsparcia emocjonalnego i informowania innych instytucji o konieczności podjęcia działań w stosunku do klienta, które leżą poza moimi kompetencjami. Np. jako pracownik socjalny nie mogę przejść obojętnie wobec problemu przemocy, który może stanowić zagrożenie dla życia lub zdrowia ofiary. Moja odpowiedzialność w rozwiązywaniu problemów klientów nie zawsze wiąże się z podejmowaniem działań bezpośrednio przez instytucję, w której pracuję. Stosowanie działań przemocowych w sytuacji, gdy sprawca nie mieszka z ofiarą, uniemożliwia mi wszczęcie procedury „Niebieskiej Karty”. Wyżej wymieniona sytuacja stanowi płaszczyznę pracy dla policji. Jako pracownik socjalny nie mogę jednak pozostać bierna wobec tej sytuacji. Muszę poinformować klienta, jakie przysługują mu uprawnienia, jaką pomoc może uzyskać, do jakich instytucji powinien się zgłosić. Sytuacja powzięcia informacji, że małoletnie dzieci przebywają pod opieką nietrzeźwych rodziców, również wymaga podjęcia natychmiastowych działań zgodnie z przyjętą procedurą opartą na przepisach prawa. Zaniechanie podjęcia działań w przykładowych wyżej wymienionych sytuacjach albo podjęcie niewłaściwych działań może skutkować stosownymi konsekwencjami ze strony pracodawcy. Chciałabym również podkreślić kwestię ochrony danych osobowych klientów, których nie można udostępniać pod odpowiedzialnością karną (kobieta, lat 57, staż pracy w pomocy społecznej – 35 lat).

„Trudno mi działać ze względu na brak niezbędnych informacji” – to kolejne wskazanie badanych ($M=2,99$). Do tego należy dodać brak

poczucia bezpieczeństwa i zagrożenie popełnieniem błędu, za który grożą surowe sankcje (M=2,97).

Z kolei problemami związanymi z pracą wybieranymi przez najmniejszą liczbę osób okazały się: nieokreślony czas pracy (M=1,72), stosowanie lobbingu przez przełożonego (M=1,74), brak akceptacji ze strony zespołu pracowniczego (M=1,78), brak jasno określonych obowiązków (M=1,90).

Dowodem potwierdzającym istnienie wielu problemów zawodowych związanych z odpowiedzialnością oraz trudności w godzeniu często sprzecznych oczekiwań przełożonych i klientów są poniższe wypowiedzi:

Moja odpowiedzialność zawodowa jako pracownika socjalnego polega na tym, żeby nieść pomoc osobom i rodzinom w miarę możliwości organizacji instytucji, w której się pracuje. W ramach zadań tej placówki muszę przedstawić klientowi ofertę. Odpowiedzialność polega również na tym, aby nie przekroczyć własnych uprawnień, ale też nie wejść w kompetencje innych podmiotów, instytucji, również nie wejść w kompetencje mojego przełożonego. Inaczej mówiąc, nie obiecać klientowi czegoś, czego nie zaakceptuje mój przełożony (kobieta, lat 32, staż pracy w pomocy społecznej – 8 lat).

Odpowiedzialność polega również na udzieleniu kompetentnych informacji, aby nie wprowadzić klienta w błąd. Dlatego muszę się ciągle dokształcać. Najtrudniejsza sytuacja jest wtedy, gdy klient oczekuje pomocy tu i teraz, np. w przypadku klęski żywiołowej, a ja nie mogę propozycji pomocy przedstawić mu od razu, bo muszę ją skonsultować z przełożonym (kobieta, lat 35, staż pracy w pomocy społecznej – 3 lata).

Odpowiedzialność to oczywiście także odpowiedzialność za sprzęt komputerowy, odpowiedzialność związana z przechowywaniem danych osobowych. Odpowiedzialność to też kwestia wnioskowania o świadczenia finansowe, ponieważ tutaj wnioskodawcą jestem ja jako pracownik socjalny. Zdarzyło się kiedyś nieprawidłowo wyliczyć świadczenia rodzinne na niekorzyść klienta, co w kontroli zaowocowało karą finansową.

W pracy wielokrotnie zdarzyła mi się trudność w zakresie godzenia wielu sprzecznych interesów i oczekiwań przełożonych oraz współpracowników. Ostatnio miała miejsce taka sytuacja, kiedy starosta zaprosił mnie do siebie i wydał mi polecenie, aby jednemu z klientów, który

przyjdzie do mnie po wydanie legitymacji o niepełnosprawności, nie wydać tego dokumentu. Nie podał argumentu przemawiającego za tą decyzją. Natomiast ja nie mogłam temu człowiekowi tej legitymacji nie wydać, ponieważ mu się prawnie należała, bo był osobą uprawnioną do jej posiadania (kobieta, lat 42, staż pracy w pomocy społecznej – 19 lat).

Tab. 63. Najczęściej występujące problemy zawodowe pracowników służb społecznych

Charakter problemów zawodowych	Średnia	Mediana	Odchylenie standardowe
Niedoceniany pracownik	2,90	3	1,03
W sytuacjach trudnych w pracy liczenie tylko na siebie	2,45	2	1,14
Otrzymywanie zadań przekraczających możliwości realizacyjne	2,31	2	0,99
Praca w ciągłym deficycie czasu	3,10	3	1,26
Konieczność godzenia w pracy wielu sprzecznych interesów i oczekiwań przełożonych oraz współpracowników	3,23	3	1,19
Obecność częstych konfliktów w zespole pracy	2,29	2	1,10
Bardzo łatwe popełnianie błędów, za które grożą surowe sankcje	2,91	3	1,30
Brak akceptacji w zespole pracy	1,78	2	0,92
Dręczenie psychiczne przez przełożonego	1,74	1	1,11
Brak możliwości wykorzystywania w pracy w pełni swoich możliwości, zdolności i kwalifikacji	2,94	3	1,09
Brak jasno określonych obowiązków	1,90	2	1,11
Praca związana z odpowiedzialnością materialną	2,92	3	1,51
Praca związana z odpowiedzialnością prawną	4,23	5	1,01
Stałe poczucie zagrożenia utratą pracy	2,46	2	1,16
Nieokreślony czas pracy	1,72	1	1,34
Ograniczona swoboda wyboru metod pracy	2,81	3	1,25
Częsty brak w pracy odpowiednich narzędzi, środków finansowych itp.	3,42	4	1,29
Trudności w działaniu ze względu na brak niezbędnych informacji	2,84	3	1,12
Obawy w podejmowaniu nowych zadań ze względu na brak kompetencji	2,57	2	1,07
Zbyt małe doświadczenie zawodowe	2,61	2	1,32
Ogólny wskaźnik	2,66	2	0,54

Źródło: opracowanie własne.

Reasumując, należy zauważyć, że pracownicy socjalni żalą się na zbyt małe uprawnienia zawodowe i wadliwy system pomocy społecznej. Wadą pracy w sektorze pomocy społecznej są także znaczne obciążenia psychiczne związane z problemami samych podopiecznych. Pracownicy socjalni dostrzegają również nadmierne wymagania stawiane im przez przełożonych, ciężar pracy wiąże się ponadto z nadmierną dokumentacją, zbyt dużą liczbą klientów i wzrastającymi wymaganiami. Badani odczuwają presję rosnących oczekiwań, czują się przytłoczeni nadmiarem obowiązków i odpowiedzialności.

5. Możliwości rozwoju zawodowego badanych pracowników socjalnych

Obecnie w Polsce dominuje kształcenie promujące rozwojowy model pracy socjalnej, charakteryzujący się przywiązywaniem dużej wagi do ogólnego rozwoju studenta, rozwijaniem jego zdolności samodzielnego myślenia, krytycznej refleksji nad własnym zawodem, oceną stanu faktycznego i projektowaniem alternatywnych rozwiązań (Kantowicz, 2016).

Wraz z wstąpieniem Polski do Unii Europejskiej powstała możliwość dostosowania poziomu kształcenia czy podnoszenia jakości kształcenia na poziomie międzynarodowym. W Unii Europejskiej działa kilka organizacji promujących wprowadzenie do programu kształcenia elementów wspólnych. Standaryzację kształcenia do pracy socjalnej na poziomie europejskim wspiera Europejskie Stowarzyszenie Szkół Pracy Socjalnej (OSSW) skupiające 330 szkół różnego typu. Organizuje ono konferencje i seminaria poświęcone możliwościom wyrażania wspólnych celów i zasad kształcenia, wspiera także wspólne badania w dziedzinie pracy socjalnej. Inną organizacją jest Europejskie Centrum Edukacji Społecznej (*European Centre for Community Education*), do którego należy porównywanie modeli kształcenia m.in. w dziedzinie pracy socjalnej. W 1989 r. powstała prywatna organizacja o nazwie Europejskie Stowarzyszenie Centrów Kształcenia Pracy Socjalnej Wychowawczej i Opiekuńczej (*European Association for Training Center for Education*), która podejmuje współpracę ze szkołami kształcącymi na poziomie wyższym w zakresie pedagogiki społecznej (Czarnecki, 2013, s. 207–208).

Połowa badanych pracowników socjalnych (51,2%) jest zadowolona z możliwości dotychczasowego rozwoju zawodowego w obecnym miejscu

pracy. Pozostała grupa badanych, w tym 21,6% jest niezadowolona i stoi na stanowisku, że wiele z oczekiwań i nadziei związanych z rozwojem zawodowym nie spełniło się. Z kolei 27,2% respondentów twierdzi, że mają trudność w ocenie tej kwestii (tab. 64).

Tab. 64. Ocena dotychczasowego rozwoju zawodowego w obecnym miejscu pracy

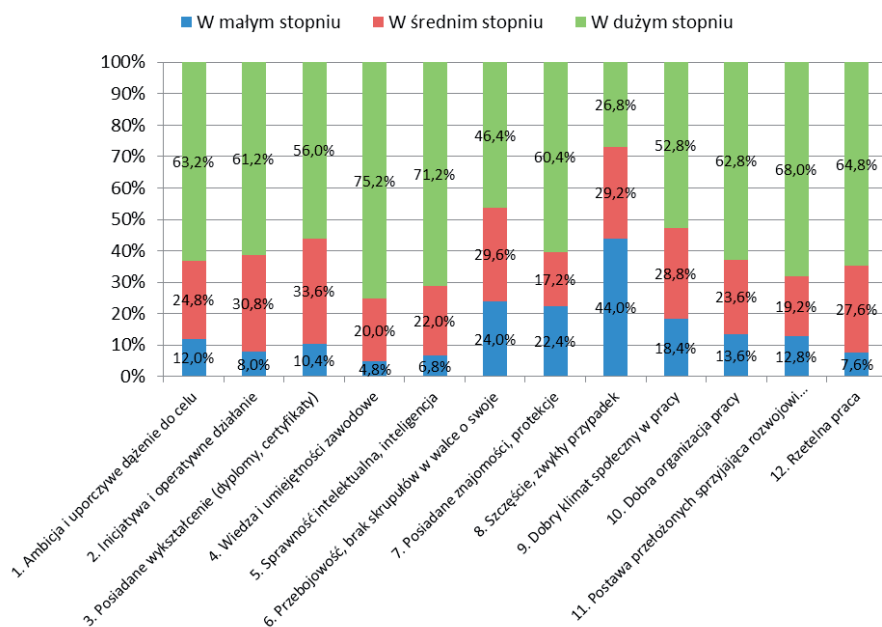
Odpowiedzi	N	%
Jestem zadowolony(a), ponieważ wszystkie moje oczekiwania i nadzieje związane z rozwojem zawodowym się spełniły	128	51,2
Jestem niezadowolony(a), doznałem(am) rozczarowania, żadne z moich oczekiwań i nadziei związanych z moim rozwojem zawodowym się nie spełniło	54	21,6
Trudno mi ocenić	68	27,2
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Interesującym zagadnieniem z punktu widzenia rozważań są czynniki decydujące o rozwoju zawodowym pracownika w obecnym środowisku pracy (rys. 7). Badania dowiodły, że w opinii największej liczby badanych pracowników w największym stopniu o szansach edukacyjnych decyduje wiedza i umiejętności zawodowe (75,2%), a także sprawność intelektualna i inteligencja (71,2%). Większość (68%) specjalistów od pomagania jest zdania, że duże znaczenie ma postawa przełożonych sprzyjająca rozwojowi zawodowemu pracowników.

W opinii niemal 1/4 pracowników służb społecznych takim determinantem może być też sprawność intelektualna, inteligencja (21,9%) oraz rzetelna praca (64,8%) i jej dobra organizacja (62,8%). Warto jednak podkreślić, że w opinii większości pracowników socjalnych o dobrych warunkach rozwoju zawodowego w największym stopniu decydują posiadane znajomości, protekcje (60,4%). Pracownicy socjalni nigdy nie byli i nie są obecnie grupą zawodową dobrze opłacaną.

Czynnikami o małym znaczeniu zdaniem respondentów są: szczęście, zwykły przypadek (44%), przebojowość, brak skrupułów w walce o swoje (24%) czy dobry klimat społeczny w pracy (18,4%).



Rys. 7. Czynniki decydujące o rozwoju zawodowym pracownika w obecnym środowisku pracy

Źródło: opracowanie własne.

Ponadto zapytano pracowników socjalnych, które z wymienionych czynników związanych z rozwojem zawodowym, zaliczyliby do własnych osiągnięć zawodowych (tab. 65). Większość pracowników pomocowych do owych czynników zaliczyła: zdobyte umiejętności zawodowe (65,2%), zdobytą profesjonalną wiedzę (63,2%), doświadczenie zawodowe (60%), wykonywaną pracę zgodną z zainteresowaniami (50%).

Czynniki, które dla pracowników socjalnych nie są ważne w ich rozwoju zawodowym lub nie są dla nich osiągalne, to:

- objęcie stanowiska szefa (przełożonego; 58,4%),
- wysokie wynagrodzenie (52,4%),
- dobra znajomość języka obcego (38%),
- uzyskane wyróżnienia za dobrą pracę (25,6%).

Perspektywy rozwoju zawodowego w obecnym miejscu pracy oceniane były w ośmiu aspektach. Uzyskane wyniki badań pokazują dość zróżnicowany obraz (tab. 66). Prawie połowa pracowników socjalnych (48,4%) nie widzi szans uzyskania wysokich dochodów w obecnym

miejscu pracy, a ponad 1/3 badanych nie widzi szans i możliwości awansu na wyższe stanowisko służbowe.

Tab. 65. Dotychczasowe osiągnięcia pracowników socjalnych związane z rozwojem zawodowym

Osiągnięcia w zakresie rozwoju zawodowego	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Obecnie wykonywana praca zgodna z zainteresowaniami	50	20,0	125	50,0	45	18,0	24	9,6	6	2,4
Zajmowane stanowisko służbowe	33	13,2	142	56,8	34	13,6	36	14,4	5	2,0
Zdobyta wiedza fachowa	54	21,6	158	63,2	33	13,2	3	1,2	2	0,8
Zdobyte umiejętności zawodowe	56	22,4	163	65,2	29	11,6	1	0,4	1	0,4
Doświadczenie zawodowe	58	23,2	150	60,0	37	14,8	4	1,6	1	0,4
Zdobyty autorytet fachowca	23	9,2	76	30,4	106	42,4	34	13,6	11	4,4
Objęcie stanowiska szefa (przełożonego)	9	3,6	17	6,8	28	11,2	50	20,0	146	58,4
Uzyskanie nowych kwalifikacji potwierdzonych dyplomami, certyfikatami	55	22,0	110	44,0	38	15,2	18	7,2	29	11,6
Dobra znajomość języka obcego	2	0,8	33	13,2	48	19,2	72	28,8	95	38,0
Uznanie przełożonych	15	6,0	90	36,0	77	30,8	41	16,4	27	10,8
Uzyskane wyróżnienia za dobrą pracę	22	8,8	58	23,2	50	20,0	56	22,4	64	25,6
Wysokie wynagrodzenie	7	2,8	18	7,2	38	15,2	56	22,4	131	52,4
Wykonywanie odpowiedzialnej pracy	41	16,4	119	47,6	57	22,8	17	6,8	16	6,4

Źródło: opracowanie własne.

Znaczny odsetek pracowników służb społecznych, bo aż 42%, miał trudności z jednoznaczną oceną siebie jako „cenionego fachowca”. O bra-

ku poczucia bezpieczeństwa zawodowego świadczą również uzyskane dane w zakresie oceny stabilizacji zawodowej w obecnej pracy. Ponad 1/3 badanych wybrała odpowiedź *trudno mi ocenić*. Pozytywnie zaś zostały ocenione szanse pracowników w zakresie możliwości wykazania się wiedzą i umiejętnościami oraz możliwości doskonalenia zawodowego (dalszego podnoszenia kwalifikacji). Większość z respondentów (54,4%) uważa, że perspektywy rozwoju w tym zakresie mają zapewnione w miejscu pracy.

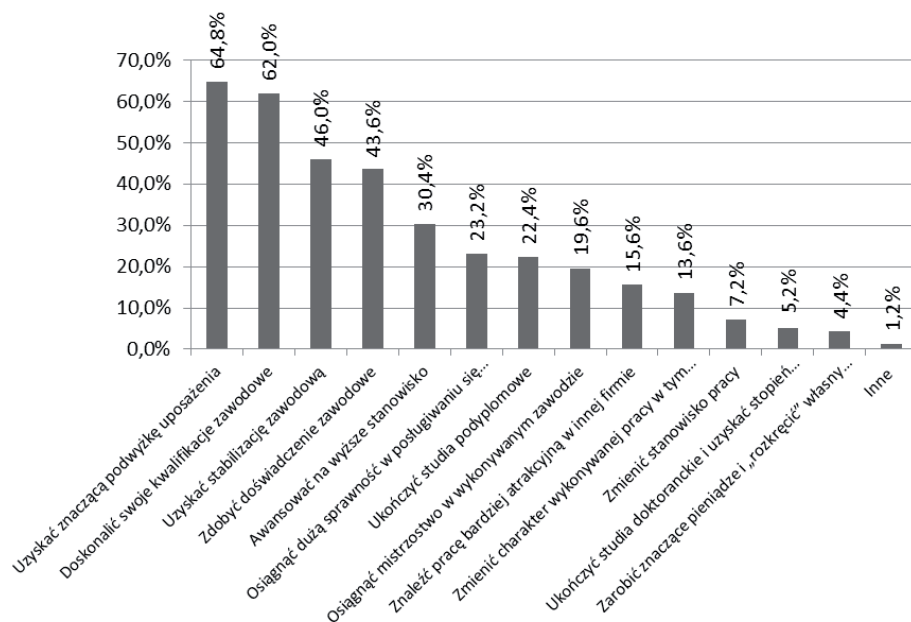
Tab. 66. Ocena własnych perspektyw rozwoju zawodowego w obecnym miejscu pracy

Ocena perspektyw rozwoju zawodowego	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mam duże szanse i możliwości awansu na wyższe stanowisko służbowe	7	2,80	18	7,20	59	23,60	85	34,00	81	32,40
Mam możliwość wykazania się wiedzą i umiejętnościami	17	6,80	136	54,40	53	21,20	37	14,80	7	2,80
Mam możliwość doskonalenia zawodowego (dalszego podnoszenia kwalifikacji)	40	16,00	138	55,20	37	14,80	28	11,20	7	2,80
Mam szanse uzyskania wysokich dochodów w obecnym miejscu pracy	4	1,60	8	3,20	40	16,00	77	30,80	121	48,40
Mam szanse uzyskania stabilizacji zawodowej w obecnej pracy	20	8,00	83	33,20	91	36,40	31	12,40	25	10,00
Mam szanse stać się cenionym fachowcem	18	7,20	62	24,80	105	42,00	44	17,60	21	8,40
Jestem przekonany(a), że moja sytuacja zawodowa znacznie się pogorszy	4	1,60	11	4,40	98	39,20	88	35,20	49	19,60
Aktualnie doskonalam swoje umiejętności, np. szkole się, kształcę	97	38,80	49	19,60	18	7,20	27	10,80	59	23,60

Źródło: opracowanie własne.

Interesujących danych dostarcza analiza zebranego materiału empirycznego dotyczącego planów pracowników w zakresie ich osiągnięć zawodowych (rys. 8). Zdecydowana większość pracowników socjalnych (64,8%) chciałaby w najbliższym czasie uzyskać znaczącą podwyżkę uposażenia. Ten czynnik został wybrany jako najważniejszy przez największą liczbę pracowników. Większość (62%) respondentów pragnie doskonalić swoje kwalifikacje zawodowe. Na trzecim miejscu wskazano uzyskanie stabilizacji zawodowej (46%) oraz zdobycie doświadczenia zawodowego (43,6%). Co trzeci badany (30,4%) chciałby awansować na wyższe stanowisko. Natomiast 1/4 pracowników socjalnych zamierza ukończyć studia podyplomowe oraz planuje osiągnąć dużą sprawność w posługiwaniu się językiem obcym.

Do czynników najmniej ważnych badani zaliczyli założenie własnej firmy (4,4%), ukończenie studiów doktoranckich (5,2%) i zmianę stanowiska pracy (7,2%).



Rys. 8. Plany dotyczące osiągnięć zawodowych pracowników pomocowych

Źródło: opracowanie własne.

Badania A. Olech i M. Łuczyńskiej (2013), dotyczące m.in. marzeń pracowników socjalnych, ujawniły cztery obszary pożądaných zmian:

mniej biurokracji, mniej klientów (ze szczególnym uwzględnieniem klientów roszczeniowych), mniej obowiązków i mniej stresu.

6. Materialne warunki pracy badanych pracowników socjalnych

Ważnym aspektem funkcjonowania zawodowego pracowników socjalnych są materialne warunki ich pracy (tab. 67). Zdecydowana większość (94,8%) pracowników socjalnych otrzymuje od zakładu pracy tzw. trzynastą pensję oraz dofinansowanie do wczasów (67,6%). Z kolei ponad 1/3 badanych (36,4%) dodatkowo wskazała możliwość uzyskania paczek/bonów podarunkowych na święta. Również co trzeci pracownik pomocowy (31,2%) przyznał się do otrzymywania tzw. zapomogi socjalnej.

Obraz warunków materialnych pracowników prezentuje poniższa wypowiedź:

Mówiąc o sytuacji materialnej pracowników socjalnych można mówić o różnych obliczach. Myślę, że sytuacja ta jest zróżnicowana w różnych regionach. Na pewno lepsza sytuacja materialna pracowników socjalnych jest w dużych miastach niż na terenie wiejskim.

Wysokość wynagrodzenia pracownika socjalnego w dużej mierze zależy od zasobów gminy, a w pewnym sensie też od tego, w jakich relacjach pozostaje kierownik ośrodka pomocy społecznej z władzami gminy. Bo dzisiaj przepisy samorządowe pozwalają na ustalenie kryteriów płacowych na poziomie samorządu gminy. Mi się zdarzyło pracować w gminie, która miała wysokie płace w stosunku do innych, chociaż sama nie była najzamożniejszą. Ale gmina po prostu miała od początku istnienia samorządów, czyli od 1990 r., ustalone dość wysokie pułapy. A przecież wynagrodzeń z zasady się nie obniża, chyba że ktoś naruszy zasady pracy (kobieta, lat 41, staż pracy w pomocy społecznej – 17 lat).

Wyniki badań dowodzą o dość trudnej sytuacji lokalowej ośrodków pomocy społecznej (tab. 68). Pisali już o tym różni badacze, m.in. D. Trawkowska (2006). Badania potwierdziły, że kontakty z klientem mają miejsce w niekomfortowych warunkach lokalowych, które nie sprzyjają nawiązaniu kontaktu i zachowaniu anonimowości. Jedynie 11,6% pracowników posiada samodzielny pokój/gabinet, a niespełna 10% pracowników socjalnych ma do dyspozycji samochód służbowy, zaś indywidualne

osoby (6,8%) mają do dyspozycji służbowy telefon komórkowy. Tylko co trzeci pracownik (30,8%) otrzymuje zwrot kosztów dojazdu do klienta. Niestety, nie wszyscy pracownicy mają własny komputer (78,8%). 71,2% respondentów otrzymuje natomiast dodatek związany z pracą w terenie.

Tab. 67. Formy wsparcia socjalnego zakładu pracy

Formy wsparcia socjalnego	N	%
Trzynasta pensja, tzw. trzynastka	237	94,8
Dofinansowanie wczasów	169	67,6
Paczki/bony na święta	91	36,4
Zapomoga socjalna	78	31,2
Inne formy	13	5,2
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Trudności, z którymi borykają się pracownicy socjalni, nie sprzyjają efektywności ich pracy oraz obniżają prestiż zawodu i rangę instytucji, w której są zatrudnieni.

Tab. 68. Wyposażenie miejsca pracy pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej

Wyposażenie miejsca pracy	N	%
Własny laptop/komputer	197	78,8
Dodatek związany z pracą w terenie	178	71,2
Zwrot kosztów dojazdu do klienta	77	30,8
Samodzielny pokój/gabinet	29	11,6
Służbowy samochód	24	9,6
Telefon komórkowy	17	6,8
Ogółem	250	100,0

Źródło: opracowanie własne.

Warunki materialne w pracy to świadczenia socjalne oraz płace pracownika. System wynagradzania pełni ważną funkcję, ponieważ

wynagrodzenie za pracę jest głównym (często jedynym) źródłem utrzymania pracownika, a dążenie do dobrych zarobków skłania ludzi do podejmowania bardziej złożonych i odpowiedzialnych zadań. Poziomy i zróżnicowanie płac rzutują z kolei na relacje społeczne w środowisku pracy. Gdy człowiek dostrzega, że jego praca nie jest odpowiednio wynagradzana (tzn. odbiega od oczekiwań czy uznawanych reguł sprawiedliwości), rodzi się w nim poczucie niesprawiedliwości powodujące wzrost napięcia emocjonalnego i tendencję do usunięcia lub zmniejszenia tego napięcia (Wosińska, 1991, s. 49–60).

ZALEŻNOŚCI MIĘDZY TYPAMI POSTAW WOBEC PRACY BADANYCH PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH A ICH SYTUACJĄ ZAWODOWĄ

1. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich charakter (treść) pracy

Pierwszym elementem składającym się na sytuację zawodową jest charakter pracy, określane w literaturze przedmiotu również jako treść pracy. Synonimem treści pracy jest trudność pracy, która jest definiowana w literaturze jako zakres i struktura, złożoność, ciężkość i odpowiedzialność wykonywanych prac (Oleksyn, 2001, s. 391).

Wgląd w dane dotyczące zróżnicowania typów postaw wobec pracy pracowników socjalnych ze względu na charakter pracy wskazuje, że pracownicy socjalni reprezentujący poszczególne typy istotnie różnią się w zakresie wszystkich wymiarów charakteru pracy (zob. tab. 69).

Dla osób należących do typu I, czyli osób zadowolonych z pracy zawodowej, utrudnienia natury organizacyjnej w pracy zawodowej są najmniej uciążliwe ze wszystkich pozostałych typów ($M=3,27$). Różnice istotne statystycznie zaistniały w tym zakresie pomiędzy I i II typem postaw ($p=0,000$) oraz pomiędzy I i III ($p=0,000$). Pracownicy socjalni zaliczeni do tego typu postaw również kolejne elementy charakteru pracy, czyli utrudnienia w pracy zawodowej dotyczące kontaktów z klientami ($M=3,78$) oraz utrudnienia w pracy zawodowej tkwiące w otoczeniu zewnętrznym, ocenili jako najmniej istotne ($M=3,56$). Ostatnim wskaźnikiem treści pracy były cechy pracy. Reprezentanci omówionego typu ocenili pracę zawodową jako najciekawszą, najbardziej interesującą w porównaniu z pozostałymi typami osób. Świadczą o tym wyższe wartości średniej ($M=3,39$).

Z kolei osoby należące do II typu postaw, czyli osoby niezadowolone z pracy zawodowej, przypisały najwyższe wartości (spośród pozostałych typów) wszystkim rodzajom trudności w pracy, co oznacza, że ocenili je jako najbardziej obciążające w pracy zawodowej. Utrudnieniom natury

organizacyjnej przypisali wartość $M=3,91$. Utrudnienia dotyczące kontaktów z klientami też uzyskały najwyższą średnią ($M=4,0$). Osoby wyrażające negatywne nastawienie wobec pracy jako najbardziej uciążliwe odczuwają także trudności tkwiące w otoczeniu zewnętrznym, czyli niskie wynagrodzenia, zbyt dużą liczbę środowisk czy niespójne przepisy prawne. We wszystkich analizowanych zakresach trudnień zarejestrowano istotne różnice statystyczne pomiędzy osobami należącymi do II typu postaw a osobami należącymi do I typu. Osoby niezadowolone z pracy zawodowej ocenili ją najgorzej ze wszystkich typów ($M=2,84$) jako stresującą, obciążoną wieloma zadaniami, mało interesującą.

Pracownicy służb społecznych należący do III typu postaw to osoby, które we wszystkich analizowanych zakresach uzyskały przeciętne wartości natężenia średniej, co oznacza, że trudności w pracy zawodowej, zarówno te wewnętrzne, jak i zewnętrzne czy dotyczące relacji z klientami, oceniają jako średnio uciążliwe. Natomiast pracy zawodowej przypisują cechy raczej użytecznej społecznie, raczej dającej możliwość samorealizacji.

Tab. 69. Zróznicowanie typów postaw wobec pracy pracowników socjalnych ze względu na charakter pracy

Charakter pracy	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						ANOVA		Test RIR Tukeya		
	Typ I		Typ II		Typ III		F	p	I-II	II-III	I-III
	M	SD	M	SD	M	SD					
Utrudnienia natury organizacyjnej w pracy zawodowej	3,27	0,63	3,91	0,65	3,75	0,56	22,692	0,000	0,000	0,186	0,000
Utrudnienia w pracy zawodowej dotyczące kontaktów z klientami	3,78	0,75	4,00	0,66	3,97	0,74	2,234	0,109	-	-	-
Utrudnienia w pracy zawodowej tkwiące w otoczeniu zewnętrznym	3,56	0,72	4,03	0,60	3,88	0,50	12,006	0,000	0,000	0,264	0,002
Cechy pracy	3,39	0,47	2,84	0,50	3,02	0,40	29,459	0,000	0,000	0,024	0,000

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowując ten wycinek analiz, można wysnuć wniosek, że im bardziej pozytywny stosunek wobec pracy prezentowali badani pracownicy, tym bardziej przejawiali pozytywną ocenę charakteru pracy zawodowej.

2. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich społeczne warunki pracy

Społeczne warunki pracy w niniejszej rozprawie są analizowane poprzez relacje z przełożonymi, stosunki interpersonalne w zespole pracy, relacje z klientami oraz prestiż zawodu. Relacje z przełożonymi analizowano m.in. przez ocenę możliwości awansowania w miejscu pracy, rodzaje czynników motywujących pracownika do pracy najczęściej stosowane przez kierownika/przełożonego, organizację spotkań pracowniczych przez przełożonego, stosowanie danych kryteriów oceny pracownika przez zwierzchników. Stosunki interpersonalne w zespole pracy oceniano w aspekcie relacji ze współpracownikami. Relacje z klientem były analizowane przez ocenę rodzajów oczekiwanego wsparcia ze strony klienta, poczucie zagrożenia ze strony klientów, rodzaje uczuć, jakie wywołują klienci u pracownika socjalnego oraz rodzaje barier, jakie napotykają pracownicy socjalni w kontakcie z klientami. Ostatnim elementem tego wycinka analiz była ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego.

Poniżej zaprezentowano wyniki analiz zależnościowych pomiędzy nimi a typami postaw zawodowych pracowników socjalnych.

Analizując zależności pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich oceną możliwości awansowania w miejscu pracy (tab. 70), należy podkreślić, że są one istotne statystycznie ($p < 0,001$). Spośród trzech wyróżnionych typów osoby należące do I typu postaw, czyli przejawiające pozytywne nastawienie wobec pracy, w największym stopniu (40%) oceniają owe możliwości jako bardzo duże. Jedynie pięć osób (7,14%) nie dostrzega możliwości awansowania w pracy. Z kolei osoby należące do II typu postaw, czyli pracownicy socjalni niezadowoleni z pracy zawodowej, w największym stopniu (40%) nie dostrzegają możliwości awansowania w miejscu pracy, a jedynie co piąty badany (22,11%) ocenia je jako bardzo duże. Respondenci należący do III typu postaw w większości (55,29%) przejawiali natomiast trudności w ocenie analizowanych szans na awans.

Tab. 70. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ocena możliwości awansowania w miejscu pracy

Ocena możliwości awansowania w miejscu pracy	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Bardzo duże możliwości	28	40,00	21	22,11	11	12,94
Trudno powiedzieć	37	52,86	36	37,89	47	55,29
Brak możliwości	5	7,14	38	40,00	27	31,76
Ogółem	70	100,00	95	100,00	85	100,00

$\chi^2=31,43$; $df=4$; $p<0,001$; $Vc=0,250$

Źródło: opracowanie własne.

Motywacja do pracy jest specyficzną formą motywacji do działania i odnosi się do wykonywania zadań zawodowych (Vroom, za: Karney, 2007, s. 247).

Zdaniem psychologów pracy dobry pracownik charakteryzuje się kilkoma podstawowymi cechami, takimi jak: kompetencja, odpowiedzialność, motywacja do pracy, inicjatywa oraz lojalność wobec firmy. Wykorzystanie tych właściwości zależy od motywacji pracownika (Karney, 2007, s. 243).

Pracownik podejmuje działalność zawodową, ponieważ oczekuje, że w wyniku zaangażowania uzyska określoną gratyfikację nazywaną tzw. wartością oczekiwaną. Jeżeli po wykonaniu zadania pracownik oceni, że uzyskana gratyfikacja jest adekwatna do włożonego wysiłku, daje mu to uczucie zadowolenia i satysfakcji z działania; jeżeli zaś oceni, że nagroda za pracę jest zbyt mała bądź zupełnie niewspółmierna do włożonego wysiłku, jego motywacja słabnie.

Poszukując związków zależnościowych pomiędzy typami postaw wobec pracy z czynnikami motywującymi pracownika najczęściej stosowanymi przez kierownika/przełożonego, zauważono, że zależności te są w większości istotne statystycznie. Jedynie w przypadku dwóch czynników, czyli upomnienia pisemnego i kary finansowej, nie odnotowano istotnych różnic (tab. 71).

Okazuje się, że dla pracowników socjalnych przejawiających pozytywne postawy wobec pracy (typ I) czynnikami najczęściej stosowanymi przez przełożonych w celu motywowania ich do pracy są: pochwała ustna (87,14%), upomnienie słowne (60%) oraz nagroda finansowa

(48,57%). Najrzadziej przełożeni stosują kary finansowe (7,14%) oraz upomnienie pisemne (7,14%).

W opinii pracowników niezadowolonych z pracy (typ II) osoby na stanowiskach kierowniczych najczęściej stosują wobec nich: upomnienie słowne (75,79%), ewentualnie pochwałę ustną (60%). Najrzadziej wymieniano pochwałę pisemną (8,42%) i karę finansową (5,26%).

Z kolei pracownicy socjalni przejawiający neutralny stosunek wobec pracy (typ III) najczęściej są motywowani przez kierowników za pomocą stosowania upomnień słownych. Taką opinię wyraziła zdecydowana większość (77,65%) przedstawicieli tego typu postaw.

Tab. 71. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a rodzaje czynników motywujących pracownika do pracy najczęściej stosowane przez kierownika/przełożonego

Rodzaje czynników motywujących pracownika do pracy	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						p	df	χ^2	V Cramera
	Typ I		Typ II		Typ III					
	N	%	N	%	N	%				
Upomnienie słowne	42	60,00	72	75,79	66	77,65	0,00	2	7,02	0,167
Upomnienie pisemne	5	7,14	11	11,58	5	5,88	0,35	2	2,09	0,009
Kara finansowa	5	7,14	5	5,26	1	1,18	0,17	2	3,52	0,118
Pochwała ustna	61	87,14	57	60,00	58	68,24	0,00	2	14,53	0,241
Pochwała pisemna	17	24,3	8	8,42	11	12,94	0,01	2	8,45	0,183
Nagroda finansowa	34	48,57	23	24,21	27	31,76	0,00	2	10,91	0,208

Źródło: opracowanie własne.

Oceny pracownicze mogą stanowić element pomocniczy podczas planowania kariery zawodowej pracownika. Poza tym mogą pełnić rolę uświadamiającą w zakresie rzeczywistych możliwości i ograniczeń podczas wykonywania zadań zawodowych. Ważne jest to, aby były one dokonywane sprawiedliwie, według zaakceptowanych i uznawanych przez pracowników kryteriów. W procesie oceniania można popełnić liczne błędy, do których należą m.in. transfer stereotypu (ludzie ładni, mili i dobrze ubrani są postrzegani bardziej pozytywnie), brak optymizmu, tendencja do oceniania pracownika zbyt wysoko lub zbyt nisko, biorąc pod uwagę tylko jedną dominującą cechę.

Jak wykazały analizy szczegółowe, istnieje istotna statystycznie zależność pomiędzy typami postaw reprezentowanymi przez pracowników a większością kryteriów oceny pracowników stosowanych przez przełożonych (tab. 72). Różnice istotne statystycznie pomiędzy osobami zaliczonymi do danych typów postaw wobec pracy zaobserwowano w zakresie: poprawnego prowadzenia dokumentacji ($p=0,00$), właściwej organizacji pracy ($p=0,01$), widocznych efektów pracy w pracy z klientem ($p=0,00$), skuteczności w działaniu ($p=0,00$) oraz przejawiania inicjatywy ($p=0,00$).

Osoby zadowolone z pracy (typ I) wskazały, że kierownicy oceniają ich za: skuteczność w działaniu (85,71%), poprawne prowadzenie dokumentacji (80%), widoczne efekty pracy w pracy z klientem (80%). Z kolei reprezentanci II typu postaw do ważnych kryteriów oceny stosowanych przez własnych przełożonych zaliczyli: punktualność, obowiązkowość, rzetelność (64,21%), skuteczność w działaniu (55,79%) oraz poprawne prowadzenie dokumentacji (54,74%). Pracownicy zdystansowani wobec pracy (należący do III typu postaw zawodowych) wskazali z kolei w większości (77,65%) poprawne prowadzenie dokumentacji, widoczne efekty pracy w pracy z klientem (75,29%) oraz skuteczność w działaniu (74,12%).

Tab. 72. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a stosowanie danych kryteriów oceny pracownika

Kryteria oceny pracownika*	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						p	df	χ^2	V Cramera
	Typ I		Typ II		Typ III					
	N	%	N	%	N	%				
Liczba „obsłużonych” klientów	13	18,57	27	28,42	20	23,53	0,33	2	2,15	0,090
Liczba przeprowadzonych wywiadów środowiskowych	21	30,00	37	38,95	39	45,88	0,13	2	4,07	0,120
Poprawne prowadzenie dokumentacji	56	80,00	52	54,74	66	77,65	0,00	2	16,09	0,250
Właściwa organizacja pracy	52	74,29	51	53,68	57	67,06	0,01	2	7,94	0,178
Widoczne efekty pracy w pracy z klientem	56	80,00	45	47,37	64	75,29	0,00	2	24,08	0,310

Kryteria oceny pracownika*	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						p	df	χ^2	V Cramera
	Typ I		Typ II		Typ III					
	N	%	N	%	N	%				
Skuteczność w działaniu	60	85,71	53	55,79	63	74,12	0,00	2	18,17	0,269
Przejawianie inicjatywy	54	77,14	49	51,58	60	70,59	0,00	2	13,25	0,230
Punktualność, obowiązkowość, rzetelność	56	80,00	61	64,21	61	64,21	0,08	2	4,92	0,140

* dane procentowe nie sumują się do 100%, ponieważ istniała możliwość wielokrotnego wyboru

Źródło: opracowanie własne.

Najbardziej charakterystyczną cechą relacji interpersonalnych tworzących się między współpracownikami wydaje się być to, że ich powstanie warunkowane jest zwykle czynnikami niezależnymi od woli jednostki. Relacje interpersonalne zostają pracownikowi niejako narzucone. Wybiera on, co prawda, pracodawcę, ale rzadko ma możliwość wyboru przełożonego czy współpracowników zgodnie ze swoimi preferencjami. Relacje pomiędzy współpracownikami tworzone są przez interakcję wzajemnej współpracy i konfliktów (Kulikowski, 2015, s. 130).

Jak prezentują dane zawarte w tab. 73, zależności pomiędzy analizowanymi typami postaw pracowników socjalnych wobec pracy w przypadku dwóch zmiennych są istotne statystycznie ($p=0,00$). Wszystkie osoby (niezależnie od typu postawy wobec pracy zawodowej) relacje ze współpracownikami oceniają jako przyjacielskie.

Tab. 73. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a stosunki ze współpracownikami

Stosunki ze współpracownikami	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						p	df	χ^2	V Cramera
	Typ I		Typ II		Typ III					
	N	%	N	%	N	%				
Przyjazne	66	94,29	74	77,89	82	96,47	0,00	2	18,50	0,272
Wrogie	1	1,43	9	9,47	0	0,00	0,00	2	12,15	0,220
Obojętne	9	12,86	14	14,74	4	4,71	0,07	2	5,11	0,143

Źródło: opracowanie własne.

Jeżeli chodzi o różnice w zakresie postaw zawodowych pracowników służb społecznych ze względu na ocenę relacji z klientami (tab. 74), należy zauważyć, że osoby przejawiające zadowolenie z pracy zawodowej (typ I) w zdecydowanej większości (81,43%) oceniają je jako bezkonfliktowe. Jedynie jedna osoba (1,43%) wyraziła przeciwny pogląd, a 17,14% zaznaczyło odpowiedź *trudno powiedzieć*.

Osoby zaliczone do II typu postaw, czyli niezadowolone z pracy zawodowej, podzieliły się na dwie niemal równoliczne grupy. I tak 44,21% osób oceniło kontakty z klientami jako pozbawione konfliktów, zaś 45,26% pracowników socjalnych miało trudność w jednoznacznym zajęciu stanowiska w tej kwestii. Tylko co dziesiąta osoba (10,53%) oceniła stosunki z klientami jako konfliktowe.

Pracownicy zdystansowani wobec pracy zawodowej (typ III) w większości (65,88%) ocenili relacje z podopiecznymi jako zgodne, ale co czwarty (24,71%) miał trudność w wypowiedzeniu się w tej materii. Pojedyncze osoby osądziły je jako konfliktowe. Zaistniałe zależności są istotne statystycznie na poziomie $p < 0,001$.

Tab. 74. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ocena relacji z klientami

Ocena relacji z klientami	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Relacje bezkonfliktowe	57	81,43	42	44,21	56	65,88
Relacje konfliktowe	1	1,43	10	10,53	8	9,41
Trudno powiedzieć	12	17,14	43	45,26	21	24,71
Ogółem	70	100,00	95	100,00	85	100,00

$\chi^2=26,11$; $df=4$; $p < 0,001$; $V_c=0,228$

Źródło: opracowanie własne.

Stosunek pracowników pomocowych wobec pracy jest warunkowany także oczekiwaniami ze strony klientów pomocy społecznej (tab. 75). Oczekiwane wsparcie oznacza oczekiwaną pomoc od pracownika socjalnego w sytuacjach trudnych, stresowych, których klient samodzielnie nie jest w stanie przezwyciężyć. Pracownicy zadowoleni z pracy (typ I) stoją na stanowisku, że klienci oczekują od nich przede

wszystkim pomocy w zakresie poprawy sytuacji materialnej (94,29%), wsparcia psychicznego (91,43%), doradztwa w zakresie uzyskania ważnych informacji (87,14%) oraz pomocy w zakresie poprawy sytuacji życiowej.

Z kolei osoby zatrudnione niezadowolone z pracy (typ II) wskazały, że dla klientów najważniejsze jest uzyskanie od nich wsparcia w zakresie poprawy sytuacji materialnej (91,58%), uzyskanie istotnych informacji oraz wsparcie w zakresie poprawy sytuacji życiowej (83,16%), a także pomocy w kwestii rozwiązywania problemów związanych z brakiem pracy (78,95%).

Osoby zaliczane do typu III, czyli o neutralnym stosunku wobec pracy, niemal jednogłośnie (97,65%) stwierdziły, że klienci oczekują od nich przede wszystkim wsparcia w pozyskaniu ważnych informacji, pomocy w zakresie poprawy sytuacji materialnej (96,47%), wsparcia w zakresie poprawy sytuacji życiowej (91,76%) oraz skierowania do innych instytucji (81,18%).

Tab. 75. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a rodzaje oczekiwanego wsparcia ze strony klienta

Rodzaje oczekiwanego wsparcia*	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						p	df	χ^2	Vc
	Typ I		Typ II		Typ III					
	N	%	N	%	N	%				
Wsparcie w zakresie poprawy sytuacji materialnej	66	94,29	87	91,58	82	96,47	0,38	2	1,91	0,875
Wsparcie w zakresie poprawy sytuacji życiowej	59	84,29	79	83,16	78	91,76	0,20	2	3,19	0,113
Wsparcie w zakresie poprawy relacji małżeńskich	29	41,43	29	30,53	26	30,59	0,26	2	2,67	0,103
Wsparcie w zakresie poprawy relacji z dziećmi	40	57,14	38	40,00	39	45,88	0,09	2	4,80	0,138
Wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów z nauką dzieci	26	37,14	31	32,63	22	25,88	0,31	2	2,32	0,096
Wsparcie psychiczne	64	91,43	75	64,21	60	70,59	0,20	2	10,30	0,203
Wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów związanych z brakiem pracy	54	77,14	61	78,95	58	68,24	0,00	2	3,21	0,113
Wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów zdrowotnych	53	75,71	55	57,89	58	68,24	0,05	2	5,93	0,154

Rodzaje oczekiwanego wsparcia*	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						p	df	χ^2	Vc
	Typ I		Typ II		Typ III					
	N	%	N	%	N	%				
Wsparcie w zakresie skierowania do innych instytucji	48	68,57	67	70,53	69	81,18	0,14	2	3,88	0,124
Wsparcie w zakresie uzyskania ważnych informacji	61	87,14	79	83,16	83	97,65	0,00	2	10,20	0,202

* dane procentowe nie sumują się do 100%, ponieważ istniała możliwość wielokrotnego wyboru

Źródło: opracowanie własne.

Niestety, skala przemocy fizycznej i werbalnej, kierowanej wobec pracowników socjalnych, narasta i prawdopodobnie będzie narastać:

Praca pracownika socjalnego polega na kontaktach z osobami zagrożonymi wieloma niepowodzeniami, stresem, problemami, osobami, które nie radzą sobie w życiu, dokonują złych wyborów, są dotknięte uzależnieniami czy zaburzeniami zdrowia psychicznego, co może powodować sytuacje, w których pracownik socjalny może się czuć zagrożony podczas pracy w biurze czy w terenie (Dunajska i in., 2016, s. 63).

Jak się okazało w niniejszych badaniach, istnieje zależność istotna statystycznie ($p < 0,05$) pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich poczuciem zagrożenia ze strony klientów (tab. 76). Pracownicy przejawiający zadowolenie z pracy w większości (61,43%) nie odczuwają zagrożenia ze strony klientów, jednak 27,14% respondentów miało dylemat w wyrażeniu jednoznacznej opinii. Z kolei pracownicy niezadowoleni z pracy (typ II) w 40% zadeklarowali, że nie odczuwają zagrożenia ze strony podopiecznych, a ponad 1/3 z nich (34,74%) miała trudność w jednoznacznej deklaracji, zaś 1/4 czuje się zagrożona.

Jeszcze inny rozkład danych liczbowych i procentowych jest charakterystyczny dla osób należących do III typu postaw zawodowych. Mianowicie ponad co drugi badany pracownik pomocowy (54,12%) czuje się bezpieczny w kontakcie z klientem, co czwarty (25,88%) nie potrafi przyjąć stanowiska niebudzącego wątpliwości, a co piąty odczuwa lęk i zagrożenie ze strony klientów.

Tab. 76. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a poczucie zagrożenia ze strony klientów

Poczucie zagrożenia ze strony klientów	Typy postaw pracowników socjalnych wobec pracy pracowników socjalnych					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Odczuwanie zagrożenia ze strony klientów	8	11,43	24	25,26	17	20,00
Nieodczuwanie zagrożenia ze strony klientów	43	61,43	38	40,00	46	54,12
Trudno powiedzieć	19	27,14	33	34,74	22	25,88
Ogółem	70	100,00	95	100,00	85	100,00

$\chi^2=9,25$; $df=4$; $p<0,05$; $Vc=0,136$

Źródło: opracowanie własne.

Kolejnym analizowanym elementem była relacja pomiędzy uczuciami, jakie wywołują klienci u pracowników socjalnych, rodzajami barier, jakie napotykają pracownicy socjalni w kontakcie z klientami a ich postawami wobec pracy (tab. 77). Tutaj interpretacja danych odbyła się przez analizę wartości średniej M (im wyższa wartość M, tym bardziej pozytywne oceny badanych). Jak wykazały analizy, u pracowników zadowolonych z pracy zawodowej (typ I) klienci pomocy społecznej wywołują pozytywne uczucia, a trudności w kontakcie z nimi oceniane są najniżej.

U pracowników niezadowolonych z pracy zawodowej (typ II) klienci wzbudzają najbardziej negatywne emocje, natomiast problemy w kontaktach z nimi opiniowane są najwyżej ze wszystkich typów.

Z kolei u osób zaliczonych do III typu postaw podopieczni wywołują uczucia ambiwalentne, a przeszkody we wzajemnych relacjach oceniane są na przeciętnym poziomie. Pomiędzy trzema typami postaw zaistniały różnice istotne statystycznie ($p=0,00$).

Jeżeli chodzi o zależności pomiędzy oceną prestiżu zawodu pracownika socjalnego a typami postaw pracowników służb pomocowych, to istotne statystycznie różnice zaistniały pomiędzy osobami reprezentującymi I i II typ postaw oraz I i III. Osoby wyrażające bardziej pozytywne postawy zawodowe wyżej oceniły prestiż zawodu pracownika socjalnego.

Tab. 77. Zróznicowanie typów postaw wobec pracy pracowników socjalnych ze względu na społeczne warunki pracy

Społeczne warunki pracy	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						ANOVA		Test RIR Tukeya		
	Typ I		Typ II		Typ III		F	p	I-II	II-III	I-III
	M	SD	M	SD	M	SD					
Uczucia, jakie wywołują klienci u pracownika socjalnego	3,93	0,55	3,55	0,62	3,92	0,49	13,082	0,000	0,000	0,000	0,982
Rodzaje barier/trudności, jakie napotyka pracownicy socjalni w kontakcie z klientami	3,53	0,72	3,73	0,55	3,62	0,61	2,297	0,102	-	-	-
Ocena prestiżu zawodu pracownika socjalnego	2,81	1,01	2,09	0,92	2,10	0,87	14,789	0,000	0,000	0,996	0,000

Źródło: opracowanie własne.

Funkcjonujący w zakładzie pracy (instytucji) system społeczny tworzy społeczne warunki pracy, na które składa się zbiorowość ludzi jako układ określonych grup pracowniczych, pozycji zawodowych oraz stosunków między pracownikami. Istotne znaczenie mają tu też linie awansowania oraz pozycja społeczna całej społeczności pracowniczej (Sztumski, 1999, s. 92–102).

3. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich organizacyjne warunki pracy

W obecnych czasach organizacja pracy pracowników oraz organizacja pracy własnej zyskuje coraz bardziej na znaczeniu ze względu na zwiększające się dysproporcje pomiędzy czasem przeznaczonym na pracę a czasem przeznaczonym na wypoczynek (tzw. czasem wolnym).

Dobra organizacja pracy występuje wówczas, gdy możemy mówić o czterech elementach sytuacji pracownika w organizacji: o nim samym jako podmiocie działania; o zadaniach, które stawia mu pracodawca; o czynnościach; o warunkach ich wykonywania. Sytuacja jest normalna wtedy, kiedy istnieje równowaga pomiędzy tymi czterema elementami sytuacji człowieka w organizacji. Jest ona spójna, gdy człowiek ma odpowiednie kompetencje, aby bez nadmiernego trudu mógł wykonywać

powierzone mu zadania (czyli by zadania nie były zbyt łatwe ani zbyt trudne), a czynności były wykonywane na najwyższym poziomie. Ważne jest również to, aby były zapewnione warunki do wykonywania tych czynności, a nie zawsze takie sytuacje mają miejsce (Ratajczak, 2007, s. 68–69).

Kolejnym elementem analiz było zróżnicowanie typów postaw wobec pracy pracowników socjalnych ze względu na organizacyjne warunki pracy. Jak prezentują dane umieszczone w tab. 78, we wszystkich aspektach organizacyjnych warunków pracy zaistniały istotne różnice statystyczne pomiędzy pracownikami zaliczonymi do I i II typu postaw zawodowych ($p=0,00$).

Pracownicy wyrażający zadowolenie z pracy zawodowej (I typ) najwyżej spośród wszystkich typów oceniają organizację pracy w instytucjach pomocy społecznej ($M=2,88$), jak również relację wymagań do obowiązków pracowniczych ($M=2,73$). Obciążenie obowiązkami zawodowymi odczuwają na najniższym poziomie ($M=2,51$), są najbardziej zadowoleni z realizacji własnych zadań i obowiązków pracowniczych ($M=3,27$), najlepiej też oceniają relację stosunku czasu przeznaczonego na odpoczynek i sprawy osobiste do czasu pracy zawodowej ($M=3,18$).

Pracownicy niezadowoleni z pracy zawodowej (typ II) bardzo nisko oceniają organizację pracy we własnych miejscach zatrudnienia ($M=2,11$), a jeszcze gorzej w ich ocenie przedstawia się relacja obciążenia obowiązkami w stosunku do możliwości pracowników ($M=2,02$). Reprezentanci omawianego typu postaw zawodowych stoją na stanowisku, że są najbardziej obciążeni obowiązkami służbowymi ($M=3,22$), poza tym są niezadowoleni z realizacji zadań i obowiązków pracowniczych ($M=2,38$) oraz z organizacji pracy w aspekcie czasu pracy ($M=2,45$).

Osoby przypisane do III typu postaw cechują się przeciętnymi wynikami w porównaniu do przedstawicieli pozostałych typów. Znamiennej cechą tej grupy pracowników jest ocena wszystkich elementów organizacyjnych warunków pracy na poziomie przeciętnym.

Tab. 78. Zróżnicowanie typów postaw wobec pracy pracowników socjalnych ze względu na organizacyjne warunki pracy

Organizacyjne warunki pracy	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						ANOVA		Test Kruskala-Wallis		
	Typ I		Typ II		Typ III		H	p	I–II	II–III	I–III
	M	SD	M	SD	M	SD					
Organizacja pracy w instytucji	2,88	1,04	2,11	0,97	2,40	2,40	24,980	0,000	0,000	0,011	0,215

Organizacyjne warunki pracy	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						ANOVA		Test Kruskala-Wallis		
	Typ I		Typ II		Typ III		H	p	I-II	II-III	I-III
	M	SD	M	SD	M	SD					
Zakres obowiązków i wymagań odpowiada możliwościom pracowników	2,73	0,94	2,02	0,88	2,32	2,32	29,229	0,000	0,000	0,057	0,028
Obciążenie zadaniami i obowiązkami	2,51	1,16	3,22	1,18	2,88	2,88	16,889	0,000	0,000	0,237	0,081
Realizacja zadań i obowiązków pracowniczych	3,27	1,09	2,38	1,10	2,74	2,74	28,546	0,000	0,000	0,015	0,055
Stosunek czasu przeznaczonego na odpoczynek i sprawy osobiste do czasu pracy zawodowej	3,18	1,22	2,45	1,32	2,80	2,80	13,872	0,000	0,001	0,146	0,284

Źródło: opracowanie własne.

Przejrzysta organizacja pracy, w której wszyscy pracownicy mają jednoznacznie określone swoje miejsce w strukturze instytucji, gdzie jasne są relacje podległości i zwierzchnictwa, przejrzyste określono zakresy czynności oraz swobody, sprzyja prawidłowej realizacji procesu pracy i właściwym relacjom pomiędzy pracownikami. Z kolei zaniedbania w tym zakresie mogą sprawić, że pracownicy nie będą rozumieli swoich zadań i pojawią się różne oczekiwania od poszczególnych przełożonych, a pracy będzie towarzyszyć nerwowość i zamieszanie (Wołk, 2000, s. 46).

4. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a doświadczanie przez nich problemów zawodowych

Zdaniem M. Łuczyńskiej i T. Kaźmierczaka ([red.], 1996, s. 102) osoby zatrudnione w pomocy społecznej mogą odczuwać różne dylematy i rozterki wewnętrzne, wynikające z jednej strony z obowiązku pomagania i poczucia odpowiedzialności, a z drugiej z angażowania się w problemy podopiecznych. Pojawiają się wówczas zaburzenia wewnętrznego spokoju oraz dylematy związane ze stosunkiem emo-

cyjnym i racjonalnym wobec osób wspomaganych. Jeżeli chodzi o problemy zewnętrzne osób zatrudnionych w pomocy społecznej, są one najczęściej związane z funkcjonowaniem w środowisku pracy. Jest to niska kultura organizacji, zła atmosfera pracy, sytuacje konfliktowe, brak wspólnego zaufania i szacunku (Wierzejska, 2017).

W niniejszych badaniach metodą analizy czynnikowej wyróżniono cztery rodzaje problemów zawodowych pracowników socjalnych. Są to: problemy zawodowe związane z niewłaściwą organizacją pracy pracownika, problemy zawodowe związane z funkcjonowaniem społecznym w środowisku pracy, problemy zawodowe związane z poczuciem odpowiedzialności oraz problemy zawodowe związane z cechami pracownika.

Jak wykazały analizy szczegółowe, zależności istotne statystycznie zaistniały pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a problemami zawodowymi związanymi z niewłaściwą organizacją pracy pracownika oraz problemami zawodowymi związanymi z funkcjonowaniem społecznym w środowisku pracy ($p=0,00$) (tab. 79).

Pracownicy zakwalifikowani do I typu postaw zawodowych (zadowoleni z pracy) najwyższe wartości średniej ($M=3,62$) uzyskali w zakresie problemów związanych z cechami pracownika, co oznacza, że w ich ocenie najważniejszą trudnością jest posiadanie niewystarczających kompetencji do rozwiązywania sytuacji trudnych pojawiających się w pracy socjalnej oraz posiadanie zbyt małego doświadczenia zawodowego. Oznacza to też, że ten typ problemów jest dla nich najbardziej istotny. Na drugiej pozycji (według wartości M) znajdują się problemy zawodowe związane z poczuciem odpowiedzialności ($M=2,52$). Są to problemy dotyczące odpowiedzialności materialnej oraz prawnej. Na trzecim miejscu w hierarchii ważności znalazły się problemy związane z niewłaściwą organizacją pracy pracownika ($M=2,43$). Są to utrudnienia związane z ograniczoną możliwością wyboru metod pracy czy wadliwą organizacją pracy skutkującą niewykorzystywaniem w pełni możliwości i zdolności pracowników. Na ostatniej pozycji (jako najmniej istotne) ($M=1,77$) pracownicy umieścili problemy zawodowe związane z funkcjonowaniem społecznym w środowisku pracy.

Inaczej przedstawia się umiejscowienie problemów dla osób należących do II typu postaw zawodowych, a więc osób niezadowolonych z pracy zawodowej. Najważniejszymi problemami dla tej grupy osób są też problemy zawodowe dotyczące cech pracowniczych ($M=3,53$), lecz nasilenie wartości średniej wskazuje, że nie są one już tak ważne, jak dla typu I. Na drugiej pozycji znalazły się problemy związane ze

złą organizacją pracy ($M=3,24$). Mniej ważne okazały się problemy zawodowe związane ze środowiskiem pracy, a więc funkcjonowaniem w zespole pracowniczym ($M=2,57$), oraz kwestie związane z odpowiedzialnością ($M=2,56$).

Dla reprezentantów III typu postaw najtrudniejsze są kwestie związane z cechami pracowników ($M=3,58$), czyli boją się oni m.in. ujawnienia braku kompetencji (wiedzy, umiejętności). Uciążliwość stanowią poza tym złe warunki organizacji pracy ($M=2,88$). Dylematy dotyczące odpowiedzialności materialnej i prawnej uplasowały się na trzeciej, mniej ważnej pozycji ($M=2,67$), natomiast jako najmniej znaczący problem badani wskazali kwestie funkcjonowania w środowisku pracy ($M=2,07$).

Tab. 79. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a rodzaje problemów zawodowych

Rodzaje problemów zawodowych	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						ANOVA		Test RIR Tukeya		
	Typ I		Typ II		Typ III		F	p	I-II	II-III	I-III
	M	SD	M	SD	M	SD					
Problemy zawodowe związane z niewłaściwą organizacją pracy pracownika	2,43	0,57	3,24	0,70	2,88	0,66	30,860	0,000	0,000	0,000	0,000
Problemy zawodowe związane z funkcjonowaniem społecznym w środowisku pracy	1,77	0,66	2,57	0,70	2,07	0,59	30,869	0,000	0,000	0,000	0,012
Problemy zawodowe związane z poczuciem odpowiedzialności	2,52	1,04	2,56	1,00	2,67	1,01	0,487	0,614	-	-	-
Problemy zawodowe związane z cechami pracownika	3,62	0,96	3,53	0,98	3,58	1,17	0,157	0,854	-	-	-

Źródło: opracowanie własne.

Wykonywanie zawodu pracownika socjalnego jest obarczone wieloma problemami. Są to problemy zarówno natury subiektywnej, mające

źródło w silnych przeżyciach emocjonalnych i doświadczeniu stresu, który w konsekwencji prowadzi do wypalenia zawodowego, jak i natury obiektywnej – wówczas mamy do czynienia z problemami zewnętrznymi związanymi z pracą socjalną z osobami trudnymi, które mogą stanowić zagrożenie dla pracownika socjalnego. W przypadku problemów zewnętrznych możemy mówić również o problemach związanych ze środowiskiem pracy, a więc takimi jak niska kultura organizacyjna, sytuacje konfliktowe czy brak szacunku ze strony przełożonych, którzy jako osoby sprawujące funkcje kierownicze są odpowiedzialni za zapewnienie podwładnym optymalnych warunków pracy. Jeżeli się tak nie dzieje, w środowisku pracy pojawiają się konflikty i nieporozumienia, które powodują, że w konsekwencji spada efektywność pracy.

5. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich możliwości rozwoju zawodowego

Analizy szczegółowe zależności pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich możliwościami rozwoju zawodowego ujawniły wiele różnic pomiędzy badanymi (tab. 80).

Pierwsza część eksploracji badawczej obejmowała poczucie zadowolenia z dotychczasowego rozwoju zawodowego w obecnym miejscu pracy. Osoby zadowolone z pracy zawodowej (I typ) w zdecydowanej większości (75,71%) są usatysfakcjonowane własnym rozwojem zawodowym. Niewielki odsetek badanych, bo 17,14%, nie potrafił dokonać oceny tego aspektu. Niezadowolone wyraziło jedynie pięciu pracowników socjalnych, co stanowi 7,14%.

Osoby należące do grupy pracowników socjalnych wyrażających niezadowolone z pracy (typ II) prawie w równym odsetku podzieliły się opiniami w tej kwestii, czyli ponad 1/3 (35,79%) wybrała odpowiedź *trudno ocenić* i ponad 1/3 (34,74%) odczuwa niezadowolone, a niespełna 1/3 (29,47%) jest zadowolona z możliwości rozwoju w miejscu pracy.

Z kolei co drugi pracownik (55,29%) zdystansowany wobec pracy (typ III) jest usatysfakcjonowany warunkami rozwoju w miejscu pracy, co czwarty (25,88%) zadeklarował trudności z jednoznacznym wypowiedzeniem się w tej sprawie, zaś najmniejszy odsetek pracowników (18,82%) był nieusatysfakcjonowany.

Tab. 80. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a poczucie zadowolenia z dotychczasowego rozwoju zawodowego w obecnym miejscu pracy

Poczucie zadowolenia/ niezadowolenia z dotychczasowego rozwoju zawodowego	Typy postaw pracowników socjalnych wobec pracy					
	Typ I		Typ II		Typ III	
	N	%	N	%	N	%
Odczuwanie niezadowolenia	5	7,14	33	34,74	16	18,82
Trudno ocenić	12	17,14	34	35,79	22	25,88
Odczuwanie zadowolenia	53	75,71	28	29,47	47	55,29
Ogółem	70	100,00	95	100,00	85	100,00

$\chi^2=37,15$; $df=4$; $p<0,00$; $V_c=0,272$

Źródło: opracowanie własne.

Jak wynika ze szczegółowych analiz, większość pracowników służb społecznych posiada plany dotyczące własnego rozwoju zawodowego niezależnie od reprezentowanego typu postaw wobec pracy. Różnice pomiędzy skupieniami osób nie są w związku z tym istotne statystycznie.

Interesującym obszarem analiz wydało się poznanie treści zamierzeń rozwojowych pracowników reprezentujących poszczególne typy postaw zawodowych. Szczegółowe dane zawiera tab. 81.

Osoby należące do I typu postaw zawodowych (typ osób zadowolonych z pracy zawodowej) w zdecydowanej większości pragną podwyższać swoje kompetencje. Aż 62,86% z nich chce doskonalić swoje kwalifikacje zawodowe i zdobyć doświadczenie zawodowe (57,14%). Wiąże się to także z oczekiwaniami uzyskania znaczącej podwyżki uposażenia (58,57%) i chęcią uzyskania stabilizacji zawodowej (40%). Więcej niż co trzeci pracownik (35,71%) zamierza w przyszłości ukończyć studia podyplomowe oraz awansować na wyższe stanowisko (35,71%). 1/4 respondentów (25,71%) pragnęłaby osiągnąć mistrzostwo w wykonywanym zawodzie.

Natomiast dla pracowników należących do II wyróżnionego typu postaw, czyli osób niezadowolonych z pracy zawodowej, najważniejszym pragnieniem jest uzyskanie znaczącej podwyżki wynagrodzenia. Taką opinię wyraziło 68,42% pracowników instytucji pomocy społecznej. Co druga osoba (53,68%) planuje optymalizować swoje kwalifikacje

zawodowe i uzyskać stabilizację zawodową (47,37%). W grupie tej znalazły się też osoby, które zamierzają zdobyć doświadczenie zawodowe (28,42%) i osiągnąć dużą sprawność w posługiwaniu się językiem obcym (27,37%). Było tu najwięcej osób chcących zmienić stanowisko pracy.

Trzeci typ pracowników, zdystansowanych wobec pracy zawodowej, to osoby w większości (70,59%) pragnące doskonalić swoje kwalifikacje zawodowe oraz uzyskać podwyższenie wynagrodzenia (65,88%). Niespełna połowa respondentów (48,41%) dąży do tego, by uzyskać stabilizację zawodową oraz zdobyć doświadczenie zawodowe. Co trzecia osoba planuje w przyszłości awans zawodowy. Nikt z pracowników nie zamierza szukać bardziej atrakcyjnej pracy w innej firmie.

Tab. 81. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a plany dotyczące rozwoju zawodowego

Plany dotyczące rozwoju zawodowego	Typy postaw pracowników socjalnych wobec pracy							
	Typ I		Typ II		Typ III		χ^2	P
	N	%	N	%	N	%		
Ukończyć studia podyplomowe	25	35,71	14	14,74	17	20,00	10,630	0,005
Ukończyć studia doktoranckie	6	8,57	4	4,21	3	3,53	2,284	0,319
Doskonalić swoje kwalifikacje zawodowe	44	62,86	51	53,68	60	70,59	5,471	0,065
Osiągnąć dużą sprawność w posługiwaniu się językiem obcym	17	24,29	26	27,37	15	17,65	2,444	0,295
Awansować na wyższe stanowisko	25	35,71	25	26,32	26	30,59	1,685	0,431
Zmienić charakter wykonywanej pracy w tym zakładzie (miejscu pracy)	8	11,43	20	21,05	6	7,06	7,866	0,020
Uzyskać znaczącą podwyżkę uposażenia	41	57,14	65	68,42	56	65,88	1,780	0,411
Uzyskać stabilizację zawodową	28	40,00	45	47,37	42	49,41	1,484	0,476
Osiągnąć mistrzostwo w wykonywanym zawodzie	18	25,71	15	15,79	16	18,82	2,569	0,277

Plany dotyczące rozwoju zawodowego	Typy postaw pracowników socjalnych wobec pracy							
	Typ I		Typ II		Typ III		χ^2	P
	N	%	N	%	N	%		
Zdobyć doświadczenie zawodowe	40	58,57	27	28,42	42	49,41	15,290	0,001
Zarobić znaczące pieniądze i „rozkrećć” własny biznes	2	2,86	7	7,37	2	2,35	3,233	0,199
Zmienić stanowisko pracy	1	1,43	13	13,68	4	4,71	10,259	0,006
Znaleźć pracę bardziej atrakcyjną w innej firmie	1	1,43	2	2,11	0	0,00	1,720	0,423

Źródło: opracowanie własne.

Istotne statystycznie różnice zaistniały również pomiędzy typami postaw zawodowych pracowników socjalnych a kilkoma czynnikami decydującymi o rozwoju zawodowym. Są to: ambicja i uporczywe dążenie do celu ($p=0,06$), posiadane znajomości, protekcje ($p=0,05$), dobry klimat społeczny w pracy ($p=0,03$), dobra organizacja pracy ($p=0,04$) oraz rzetelna praca ($p=0,00$).

Analizując szczegółowe dane zawarte w tab. 82, można dokonać opisu poszczególnych typów postaw zawodowych w oparciu o analizowane czynniki istotne dla rozwoju zawodowego pracownika.

Osoby zaliczone do I typu postaw wobec pracy w zdecydowanej większości (75,71%) uznają takie cechy pracownika, jak ambicja i uporczywe dążenie do celu jako w znaczącym stopniu wpływające na rozwój zawodowych zainteresowań i zdolności pracowników. Wyrażna większość stoi na stanowisku, że przyczyniają się do tego także w znaczącym stopniu: wiedza i umiejętności zawodowe (82,86%), sprawność intelektualna, inteligencja (81,43%), postawa przełożonych sprzyjająca rozwojowi zawodowemu pracowników (78,57%), rzetelna praca (78,57%), dobra organizacja pracy (77,14%), inicjatywa i operatywne działanie (71,43%), dobry klimat społeczny w pracy (65,71%) oraz posiadane wykształcenie (64,29%). Co drugi pracownik (51,43%) uważa, że ważne są również posiadane znajomości i protekcje. Nie mają znaczenia natomiast takie determinanty, jak: brak skrupułów w dążeniu do celu oraz zwykły przypadek, szczęście.

Odmienne przeświadczenie prezentują pracownicy socjalni zaliczeni do II typu postaw, czyli osoby niezadowolone z pracy. Uznali bowiem, że w największym stopniu o rozwoju zawodowym pracownika decydują posiadane znajomości i układy. Takie przekonanie wyraziło 70,53% badanych. Zdaniem większości (62,11%) respondentów postawa położonych sprzyjająca rozwojowi kariery zawodowej pracowników ma wielkie znaczenie. Kompetencje pracownicze rozumiane jako wiedza i umiejętności zawodowe (66,32%), a także sprawność intelektualna oraz inteligencja (63,16%) są decydujące dla znacznej części pracowników pomocowych. Dla połowy badanych kluczowe są też następujące czynniki: dobra organizacja pracy (54,74%), ambicja i uporczywe dążenie do celu (53,68%), inicjatywa i działanie (52,63%). Mniejszą rolę odgrywają zaś: szczęście czy przypadek (52,86%), sprzyjający klimat społeczny w pracy (47,37%), rzetelna praca (38,95%), posiadane dyplomy i certyfikaty (49,47%), przebojowość i walka o swoje (31,43%).

Pracownicy zatrudnieni w sektorze pomocy społecznej należący do III typu postaw zawodowych uznali za najważniejszy element rozwoju zawodowego wiedzę i umiejętności zawodowe. Zdecydowana większość respondentów (78,82%) była tego zdania. Na drugiej wysokiej pozycji uplasowała się uczciwa i sumienna praca (69,41%). Sprawność intelektualna i inteligencja są ważne dla 71,73% pracowników socjalnych. Doniosłe znaczenie w rozwoju zawodowym ma poza tym dla osób zaliczonych do tego typu postaw: pozytywna postawa położonych (65,88%), ambicja i dążenie do celu (63,53%), przedsiębiorczość i skuteczne działanie (62,35%) oraz dobra organizacja pracy (60%). Co drugi badany (56,47%) uważa, że posiadane wykształcenie (dyplomy, certyfikaty) w znaczącym stopniu przyczynia się do rozwoju zawodowego pracownika. Większość badanych (56,47%) twierdzi dodatkowo, że posiadane znajomości stanowią istotną determinantę profesjonalnego rozwoju.

Tab. 82. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych
a czynniki decydujące o rozwoju zawodowym

Czynniki decydujące o rozwoju zawodowym		Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						p	df	χ^2	Vc
		Typ I		Typ II		Typ III					
		N	%	N	%	N	%				
Ambicja i uporczywe dążenie do celu	W niewielkim stopniu	5	7,14	16	16,84	9	10,59	0,060	4	9,002	0,134
	W średnim stopniu	12	17,14	28	29,47	22	25,88				
	W znaczącym stopniu	53	75,71	51	53,68	54	63,53				
Inicjatywa i operatywne działanie	W niewielkim stopniu	5	7,14	11	11,58	4	4,71	0,090	4	7,983	0,126
	W średnim stopniu	15	21,43	34	35,79	28	32,94				
	W znaczącym stopniu	50	71,43	50	52,63	53	62,35				
Posiadane wykształcenie (dyplomy, certyfikaty)	W niewielkim stopniu	4	5,71	14	14,74	8	9,41	0,260	4	5,272	0,107
	W średnim stopniu	21	30,00	34	35,79	29	34,12				
	W znaczącym stopniu	45	64,29	47	49,47	48	56,47				
Wiedza i umiejętności zawodowe	W niewielkim stopniu	2	2,86	6	6,32	4	4,71	0,138	4	6,949	0,117
	W średnim stopniu	10	14,29	26	27,37	14	16,47				
	W znaczącym stopniu	58	82,86	63	66,32	67	78,82				
Sprawność intelektualna, inteligencja	W niewielkim stopniu	3	4,29	10	10,53	4	4,71	0,098	4	7,822	0,125
	W średnim stopniu	10	14,29	25	26,32	20	23,53				
	W znaczącym stopniu	57	81,43	60	63,16	61	71,73				
Przebojowość, brak skrupułów w walce o swoje	W niewielkim stopniu	22	31,43	21	22,11	17	20,00	0,451	4	3,678	0,085
	W średnim stopniu	21	30,00	27	28,42	26	30,59				
	W znaczącym stopniu	27	38,57	47	49,47	42	49,41				
Posiadane znajomości, protekcje	W niewielkim stopniu	22	31,43	16	16,84	18	21,18	0,057	4	9,142	0,135
	W średnim stopniu	12	17,14	12	12,63	19	22,35				
	W znaczącym stopniu	36	51,43	67	70,53	48	56,47				
Szczęście, zwykły przypadek	W niewielkim stopniu	37	52,86	35	36,84	38	44,71	0,372	4	4,252	0,092
	W średnim stopniu	17	24,29	31	32,63	25	29,41				
	W znaczącym stopniu	16	22,86	29	30,53	22	25,88				

Czynniki decydujące o rozwoju zawodowym		Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						p	df	χ^2	Vc
		Typ I		Typ II		Typ III					
		N	%	N	%	N	%				
Dobry klimat społeczny w pracy	W niewielkim stopniu	14	20,00	16	16,84	16	18,82	0,032	4	10,546	0,145
	W średnim stopniu	10	14,29	34	35,79	28	32,94				
	W znaczącym stopniu	46	65,71	45	47,37	41	48,24				
Dobra organizacja pracy	W niewielkim stopniu	6	8,57	17	17,89	11	12,94	0,048	4	9,575	0,138
	W średnim stopniu	10	14,29	26	27,37	23	27,06				
	W znaczącym stopniu	54	77,14	52	54,74	51	60,00				
Postawa przełożonych sprzyjająca rozwojowi zawodowemu pracowników	W niewielkim stopniu	6	8,57	17	17,89	9	10,59	0,123	4	7,249	0,120
	W średnim stopniu	9	12,86	19	20,00	20	23,53				
	W znaczącym stopniu	55	78,57	59	62,11	56	65,88				
Rzetelna praca	W niewielkim stopniu	3	4,29	10	10,53	6	7,06	0,004	4	15,145	0,174
	W średnim stopniu	12	17,14	37	38,95	20	23,53				
	W znaczącym stopniu	55	78,57	48	38,95	59	69,41				

Źródło: opracowanie własne.

Pracownicy socjalni są grupą zawodową, która spotyka się w swojej działalności zawodowej ze złożonymi problemami społecznymi, dlatego ciągle są zobligowani do aktualizowania swojej wiedzy oraz kształcenia nowych umiejętności. Obowiązek ten nałożony jest na pracowników socjalnych wymaganiami ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 r. (art. 119), która zobowiązuje ich do podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych przez udział w szkoleniach i samokształceniu.

6. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich materialne warunki pracy

W opinii D. Trawkowskiej (2006) poziom płac w sektorze socjalnym jest tak niski, że część pracowników socjalnych deklaruje, iż poziom materialny życia ich rodzin nie przekracza poziomu życia podopiecznych,

którym mają pomagać. Tymczasem warto zauważyć, że wymagania, jakie stawia się pracownikom socjalnym w zakresie wymagań zawodowych (ukończonych szkoleń, specjalizacji) wiążą się w znacznej mierze z nakładami finansowymi. Staje się to dla nich problemem nie do pokonania, a niejednokrotnie może stać się przyczyną poszukiwania alternatywy zawodowej.

Związek między materialnymi warunkami pracy robotników a ich postawami wobec pracy zawodowej był przedmiotem badań P. Tobery. Autor do materialnych warunków pracy zaliczył: wynagrodzenie, świadczenia socjalno-bytowe, opiekę lekarską w zakładzie. Z badań wynika, że dobre warunki pracy nie są dla pracowników źródłem zadowolenia, a na co dzień uznają to za stan normalny, który im się należy. Nie pełnią one dla pracowników funkcji gratyfikacji, tak jak zarobki. Dopiero pogorszenie tych warunków lub zły ich stan staje się przyczyną negatywnych postaw wobec pracy (Tobera, 1982, s. 156–157).

Tab. 83. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a formy wsparcia socjalnego zakładu pracy

Formy wsparcia socjalnego zakładu pracy	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						p	df	χ^2	Vc
	Typ I		Typ II		Typ III					
	N	%	N	%	N	%				
Dofinansowanie wczasów	51	72,86	58	61,05	60	70,59	0,213	2	3,089	0,111
Paczki/bony na święta	22	31,43	36	37,89	32	38,82	0,591	2	1,054	0,064
Trzynasta pensja, tzw. trzynastka	63	90,00	92	96,84	82	96,47	0,102	2	4,556	0,135
Zapomoga socjalna	27	38,57	27	38,57	24	28,24	0,292	2	2,461	0,099
Zwrot kosztów dojazdu do klienta	52	74,29	61	64,21	65	76,47	0,154	2	3,739	0,122
Dodatek związany z pracą w terenie	25	35,71	23	24,21	29	34,12	0,205	2	3,167	0,112
Inne	4	5,71	3	3,16	6	7,06	0,487	2	1,436	0,075

Źródło: opracowanie własne.

Tab. 84. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a wyposażenie ich miejsca pracy

Wyposażenie miejsca pracy	Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych						p	df	χ^2	Vc
	Typ I		Typ II		Typ III					
	N	%	N	%	N	%				
Samodzielny pokój/gabinet	11	15,71	8	8,42	10	11,76	0,350	2	2,093	0,091
Własny laptop/komputer	59	84,29	74	77,89	64	75,29	0,380	2	1,932	0,087
Służbowy samochód	10	14,29	9	9,47	5	5,88	0,209	2	3,126	0,111
Telefon komórkowy	7	10,00	7	7,37	3	3,53	0,270	2	2,614	0,102

Źródło: opracowanie własne.

Niniejsze badania nie ujawniły związków istotnych statystycznie pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a formami wsparcia socjalnego zakładu pracy (tab. 83). Dla wszystkich przedstawicieli wyróżnionych typów najczęstszą formą wsparcia jest trzynasta pensja, zwrot kosztów dojazdu do klienta oraz dofinansowanie wczasów. Poza tym nie zostały ujawnione istotne statystycznie zależności pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a wyposażeniem ich miejsca pracy (tab. 84).

ZAKOŃCZENIE I WNIOSKI

Za teoretyczną podstawę przyjęto rozumienie postawy w ujęciu B. Wojciszke (2006, s. 467), według którego jest to „względnie stała skłonność człowieka do pozytywnego lub negatywnego wartościowania jakiejś osoby, obiektu lub zdarzenia. Tak rozumiana postawa może być pojmowana jako element pośredniczący pomiędzy przeszłymi i bieżącymi doświadczeniami z danym obiektem lub rodzajem obiektów”.

Założono, że sytuacja zawodowa pracowników socjalnych w istotny sposób określa ich postawy wobec pracy. Z kolei teoretyczną podstawę diagnozy sytuacji zawodowej stanowiła teoria sytuacji T. Tomaszewskiego (1984), określana także jako koncepcja sytuacji i czynności. Badając sytuację zawodową, analizą objęto:

- charakter pracy,
- społeczne warunki pracy,
- organizacyjne warunki pracy,
- problemy zawodowe,
- możliwości rozwoju zawodowego,
- materialne warunki pracy badanych pracowników socjalnych.

Materiał empiryczny do badań został zebrany za pomocą metody sondażu diagnostycznego, zrealizowanego techniką ankietową. Wykorzystano do tego następujące narzędzia badawcze:

- Kwestionariusz Wskaźników Postaw Zawodowych (WPZ) I. Koneckiej,
- Kwestionariusz ankiety do badania sytuacji zawodowej pracowników socjalnych (narzędzie własnej konstrukcji),
- Kwestionariusz do badania problemów zawodowych (w oparciu o Kwestionariusz do subiektywnej oceny pracy B. Dudek i in., 2004),
- Kwestionariusz wywiadu z pracownikami socjalnymi na temat wybranych elementów ich sytuacji zawodowej (własnego autorstwa).

W pełni uzyskano odpowiedzi na postawione pytania badawcze. Przyjęte założenia teoretyczne i metodologiczne znalazły potwierdzenie w uzyskanych wynikach badań empirycznych. Tym samym cel pracy został osiągnięty. Jednak wielkość próby badawczej i procedura jej doboru nie odzwierciedla w pełni zbiorowości generalnej, dlatego nie można sformułować wniosków mających charakter rozstrzygający.

Rozwiązując pierwszy z problemów badawczych, dotyczący postaw wobec pracy przejawianych przez pracowników socjalnych, dokonano charakterystyki postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych. W zakresie postaw wyróżniono następujące zmienne:

- dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążenia do umiejętności i sił,
- proporcja nakładów do efektów,
- osiągnięcie w sposób płynny zamierzonego celu (wyniku),
- możliwość zmian rozwojowych w pracy,
- zaspokojenie zainteresowań zawodowych,
- możliwość przejawiania inicjatywy,
- samodzielność działania,
- zgodność oczekiwań ze stanem faktycznym,
- zgodność gratyfikacji za pracę z oczekiwaniami (akceptacja uposażenia),
- ocena pracy przez przełożonych,
- możliwość awansu,
- atmosfera pracy.

Następnie metodą analizy skupień wyróżniono typy postaw wobec pracy badanych pracowników.

Ze szczegółowej analizy zmiennych wynika, że zdecydowana większość pracowników socjalnych prezentuje przeciętne ogólne postawy wobec pracy. Jeżeli chodzi o postawy cząstkowe, to zdecydowanie pozytywne postawy wobec pracy pracownicy służb społecznych przejawiali jedynie w zakresie dostosowania obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił oraz możliwości zmian rozwojowych w pracy zawodowej. W większości wyrazili zadowolenie z atmosfery panującej w ich środowisku pracy.

Postawy zawodowe pracowników pomocowych w zakresie proporcji nakładów pracy do jej efektów były zróżnicowane i przyjmowały (w największym nasileniu) kierunek postaw przeciętnych. Stosunek pracowników służb społecznych do możliwości osiągnięcia w sposób płynny zamierzonych celów zawodowych oraz możliwości przejawiania

inicjatywy w miejscu pracy stanowiły kolejny element oceny postaw zawodowych. Okazało się, że badani profesjonalści od pomagania wykazują w tych obszarach w równym stopniu postawy zarówno negatywne, jak i pozytywne. Co drugi pracownik pomocowy wyrażał przeciętne nasilenie postawy w zakresie oceny pracy przez szefa (przełożonego).

W pozostałych analizowanych zakresach pracownicy pomocy społecznej przejawiali w większości postawy negatywne. Były to negatywne nastawienia:

- wobec możliwości rozwijania zainteresowań w miejscu pracy,
- w obszarze możliwości przejawiania samodzielności działania w miejscu pracy,
- w zakresie zgodności pomiędzy oczekiwaniami a stanem rzeczywistym w ich zakładzie pracy,
- w zakresie zgodności gratyfikacji pracy z oczekiwaniami,
- w zakresie możliwości awansu zawodowego.

W dalszej kolejności, na podstawie zastosowanej analizy skupień, wyróżniono trzy typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych: zadowolonych z pracy zawodowej (I), niezadowolonych z pracy zawodowej (II) oraz zdystansowanych wobec pracy zawodowej (III).

Opierając się na zebranych materiale empirycznym, udało się ustalić, że typ osób niezadowolonych z pracy zawodowej (II) jest dominujący wśród pracowników socjalnych. Jest on właściwy dla osób najwyższej ceniących sobie dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił, atmosferę pracy oraz ocenę pracy przełożonego. Dla tej grupy pracowników socjalnych nie jest ważna możliwość awansowania czy samodzielnego działania. To osoby wyrażające niezadowolenie z uzyskiwanej gratyfikacji za pracę. Typ ten był reprezentowany przez osoby osiągające najniższe wyniki w zakresie wszystkich zmiennych w porównaniu do pozostałych typów.

Natomiast III typ osób reprezentowany był przez pracowników socjalnych, dla których najważniejsze w pracy zawodowej były:

- możliwość zmian rozwojowych w pracy zawodowej,
- atmosfera pracy,
- dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił.

Dla tej grupy pracowników nie jest ważna możliwość awansu oraz nie akceptują oni uzyskiwanego uposażenia. Typ ten reprezentowany był przez osoby osiągające średnie wyniki w zakresie wszystkich zmiennych w porównaniu do pozostałych typów. Zo-

stał nazwany jako typ pracowników zdystansowanych wobec pracy zawodowej.

Niestety, najmniej liczebny jest typ osób zadowolonych z pracy zawodowej (I). Jest on charakterystyczny dla osób najwyżej ceniących sobie możliwość zmian rozwojowych w pracy zawodowej, dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił, atmosferę w pracy oraz ocenę pracy przełożonego. Najmniej ważnymi aspektami są dla nich zgodność gratyfikacji pracy z oczekiwaniami (akceptacja uposażenia) oraz zgodność między oczekiwaniami a stanem rzeczywistym. To typ osób osiągający najwyższe wyniki w zakresie wszystkich zmiennych w porównaniu do pozostałych typów.

Celem rozstrzygnięcia drugiego z postawionych w badaniu problemów badawczych, czyli odpowiedzi na pytanie, jaka jest sytuacja zawodowa pracowników pomocowych, przeprowadzono analizę dotyczącą sześciu elementów sytuacji zawodowej:

- treści pracy,
- społecznych warunków pracy,
- organizacji pracy,
- możliwości rozwoju zawodowego,
- występowania problemów zawodowych,
- materialnych warunków pracy.

Oceny specyfiki (charakteru) pracy dokonano, biorąc pod uwagę:

- czynności zawodowe pracowników sektora pomocy społecznej,
- utrudnienia w ich pracy zawodowej (natury organizacyjnej, dotyczące kontaktów z klientami, tkwiące w otoczeniu zewnętrznym),
- cechy pracy,
- motywację do utrzymania pracy,
- powody zmiany pracy.

Analizując otrzymane wyniki, stwierdzono, że do najważniejszych czynności dla badanych pracowników socjalnych należy zaliczyć diagnozę sytuacji osoby lub rodziny wymagającej pomocy w miejscu zamieszkania i w miejscu jej pobytu oraz gromadzenie dokumentacji dotyczącej klienta, mającej wpływ na formę i rodzaj udzielanej pomocy. Opracowanie i wdrożenie projektów socjalnych wskazywano jako najmniej istotne zadanie w ośrodkach pomocy społecznej.

W opinii większości badanych do trudności o charakterze organizacyjnym należy brak pomieszczeń do indywidualnej pracy z klientem, nadmiar pracy biurowej oraz brak czasu na pracę socjalną. Jako utrudnienia w pracy zawodowej dotyczące kontaktów z klientami badani

pracownicy socjalni wskazali: roszczeniowość, nerwowość, negatywny stosunek do urzędników. Bariera w ich pracy, tkwiącą w otoczeniu zewnętrznym, są niskie wynagrodzenia oraz nakładanie zbyt dużej odpowiedzialności. Analizując postrzeganie i wartościowanie różnych cech wykonywanej pracy, stwierdzono, że oceny te nie są jednorodne, a nawet są przeciwstawne. Z jednej strony większość pracowników ocenia pracę jako działanie prospołeczne, wskazując, iż daje ona możliwość pomocy osobom potrzebującym oraz jest użyteczna społecznie, z drugiej zaś podkreślają oni obciążenie pracą i jej stresogenny charakter. Prawdopodobnie czynniki te spowodowały, że niespełna połowa badanych pracowników myślała o zmianie pracy.

Społeczne warunki pracy analizowano przez ocenę relacji społecznych pracowników socjalnych z ich przełożonymi, stosunków interpersonalnych w zespole pracy oraz relacji z klientem. Na podstawie otrzymanych wyników dotyczących relacji pracowników socjalnych z kierownictwem instytucji pomocy społecznej można wnioskować o istnieniu w części przyjaznych i w części formalnych relacji z przełożonymi. Okazuje się, że najczęściej jako czynnik mający motywować pracownika do pracy kierownicy stosują upomnienie słowne. Najczęstszą formą wspierania możliwości rozwoju zawodowego pracowników stosowaną przez przełożonych jest kierowanie pracowników socjalnych na szkolenia/warsztaty. Dalsza analiza wykazała, że niewielu kierowników ośrodków pomocy społecznej organizuje spotkania zespołu pracowników, na których omawiane są problemy pracownicze. Ważnym wyznacznikiem dobrego pracownika w opinii przełożonych jest jego punktualność, obowiązkowość oraz rzetelność.

Pracownicy instytucji pomocy społecznych oceniają stosunki ze współpracownikami jako przyjazne. Co drugi pracownik socjalny ma możliwość porozmawiania, uzyskania rady od kolegi/koleżanki z pracy oraz podjęcia współpracy ze współpracownikami. W wyniku badań wykazano, że w większości ośrodków pomocy społecznej nie ma organizowanej superwizji. Tam, gdzie jest organizowana, najczęściej przybiera formę rozmów indywidualnych ze zwierzchnikami, kolegami z pracy, konsultantami.

Relacje pracowników socjalnych z klientami oceniono przez:

- przyzmat ich współpracy z danym typem klienta, który doświadcza danego problemu społecznego,
- nazwanie uczuć, jakie wywołują u „pomagaczy” ich klienci,
- rodzaje trudności, jakich doświadcza pracownik w kontakcie z klientem,

- analizę obszarów, w jakich klienci pomocy społecznej najczęściej oczekują wsparcia,
- odczuwanie zagrożenia i lęku ze strony klientów.

W wyniku przeprowadzonych eksploracji badawczych okazało się, że spośród różnych typów klientów pracownicy socjalni jako bardzo dobrą oceniają współpracę z osobami/rodzinami doświadczającymi ubóstwa, niepełnosprawności, długotrwałej lub ciężkiej choroby czy bezrobocia oraz z rodzinami wielodzietnymi. Natomiast jako trudną do jednoznacznego określenia uznano współpracę z osobami/rodzinami doświadczającymi sieroctwa, bezdomności, alkoholizmu i przemocy.

Klienci pomocy społecznej najczęściej wzbudzają u pracowników pomocowych uczucia empatii i współczucia. Wśród największych trudności w kontakcie z klientem wskazali roszczeniowość oraz niechęć do zaangażowania się. W opinii badanych klienci najczęściej oczekują wsparcia w zakresie poprawy sytuacji materialnej i uzyskania ważnych informacji. Połowa badanych nie odczuwa zagrożenia ze strony klientów, a co trzecia osoba nie potrafiła jednoznacznie określić swojego stanowiska w tej kwestii.

Kolejnym analizowanym zagadnieniem był prestiż zawodu pracownika socjalnego. W wyniku przeprowadzonych analiz okazało się, że prestiż tej profesji w społeczeństwie polskim jest niski i bardzo niski. Do przyczyn tego stanu w opinii większości pracowników służb społecznych należą negatywny obraz zawodu w środkach masowego przekazu oraz niskie wynagrodzenia za pracę.

Warunki organizacji pracy badani pracownicy socjalni oceniali w pięciu wymiarach:

- ocena organizacji pracy w instytucji,
- dostosowanie zakresu obowiązków i wymagań pracowników do ich możliwości,
- obciążenie zadaniami i obowiązkami,
- ocenianie za realizację zadań oraz obowiązków zawodowych,
- stosunek czasu przeznaczanego na pracę do ilości czasu pozostałego na odpoczynek i sprawy osobiste.

Organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej została oceniona raczej pozytywnie. Większość pracowników socjalnych stoi na stanowisku, że wymagania zawodowe są raczej adekwatne do ich możliwości, a podział obowiązków zawodowych jest dokonywany raczej uczciwie i rzetelnie. Negatywną ocenę pracownicy wystawili kadrze zarządzającej w zakresie sprawiedliwego dokonywania ocen za realizację obowiązków.

Znaczny odsetek respondentów wskazał, że relacja pomiędzy czasem pracy a czasem przeznaczonym na odpoczynek jest zaburzona.

Badania potwierdziły trudną sytuację lokalową ośrodków pomocy społecznej. Kontakty z klientem mają bowiem miejsce w dość niesprzyjających warunkach lokalowych, które nie służą nawiązywaniu kontaktu i zachowaniu anonimowości. Większość pracowników socjalnych posiada własny komputer i otrzymuje dodatek za pracę w terenie.

W wyniku szczegółowych eksploracji badawczych wyróżniono cztery rodzaje problemów zawodowych doświadczanych przez pracowników socjalnych w ich pracy zawodowej:

- związane z niewłaściwą organizacją pracy pracownika,
- związane z funkcjonowaniem społecznym w środowisku pracy,
- związane z cechami pracownika,
- związane z poczuciem odpowiedzialności.

Okazało się, że największym problemem zawodowym dla badanych pracowników socjalnych jest odpowiedzialność prawna. Równie często wskazywano na brak odpowiednich narzędzi pracy i środków finansowych, co znacznie utrudnia realizację zadań zawodowych. Trudność godzenia w pracy wielu sprzecznych interesów i oczekiwań kierownictwa oraz współpracowników odczuwana jest jako pewna niedogodność.

Ostatnim elementem wchodzącym w skład sytuacji zawodowej były możliwości rozwoju zawodowego pracowników służb społecznych. Ocena dotychczasowego rozwoju zawodowego w obecnym miejscu pracy w opinii połowy badanych wypadła pozytywnie, pozostałe osoby wyraziły niezadowolone. Pracownicy socjalni uznali, że w największym stopniu o szansach edukacyjnych decyduje wiedza i umiejętności zawodowe, sprawność intelektualna i inteligencja, a także postawa przełożonych sprzyjająca rozwojowi zawodowemu pracowników. Równie ważne są zdobyte umiejętności zawodowe, profesjonalna wiedza, doświadczenie zawodowe oraz wykonywana praca zgodna z zainteresowaniami.

Trzecim problemem badawczym postawionym w niniejszej pracy było pytanie o zależności między typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich sytuacją zawodową. Aby na nie odpowiedzieć i zweryfikować hipotezę roboczą, poddano analizie typy postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych z poszczególnymi elementami opisującymi sytuację zawodową badanych osób.

W pierwszej kolejności analizowano związek pomiędzy typami postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych a oceną charakteru (treści)

wykonywanej pracy. Przeprowadzona analiza ujawniła, że poszczególne typy istotnie różnią się w zakresie wszystkich wymiarów charakteru pracy. Dla osób należących do typu I, czyli osób zadowolonych z pracy zawodowej, wszystkie rodzaje utrudnień (natury organizacyjnej, dotyczące kontaktów z klientami oraz mające swe źródło w środowisku zewnętrznym) zostały ocenione jako najmniej uciążliwe ze wszystkich typów. Praca zawodowa została natomiast uznana za najciekawszą, najbardziej interesującą w porównaniu z pozostałymi typami osób.

Odmienne oceny prezentowali pracownicy zaliczeni do II typu postaw, czyli osoby niezadowolone z pracy zawodowej. Wszystkie rodzaje trudności w pracy uznali oni za najbardziej obciążające. Pracownicy ocenili pracę zawodową jako stresującą, obciążoną wieloma zadaniami, mało interesującą, przypisując jej same cechy negatywne. Pracownicy służb społecznych należący do III typu postaw, czyli osoby zdystansowane wobec pracy zawodowej, uznali wszelkie rodzaje trudności jako uciążliwe o umiarkowanym nasileniu, zaś pracy zawodowej przypisywali cechy raczej użytecznej społecznie, raczej dającej możliwość samorealizacji.

Istotne zależności ujawniono także między typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich społecznymi warunkami pracy. Społeczne warunki pracy w niniejszej rozprawie analizowane były przez:

- relacje z przełożonymi,
- stosunki interpersonalne w zespole pracy,
- relacje z klientami,
- prestiż zawodu.

Istotne statystycznie zależności zaobserwowano pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich oceną możliwości awansowania w miejscu. Osoby przejawiające pozytywne nastawienie wobec pracy w największym stopniu oceniają owe możliwości jako największe. Z kolei osoby należące do II typu postaw, czyli pracownicy socjalni przejawiający brak zadowolenia z pracy zawodowej, w największym stopniu oceniają owe możliwości jako najmniejsze. Respondenci należący do III typu postaw w większości przejawiali trudności w ocenie analizowanych szans na awans.

Analizując zależności pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a rodzajami czynników motywujących pracownika do pracy najczęściej stosowanymi przez kierowników, ustalono, że istotne statystycznie zależności zaistniały pomiędzy typami postaw a większością czynników. Celem uszczegółowienia uzyskanych danych zbadano również zależności pomiędzy typami postaw wobec

pracy pracowników pomocowych a kryteriami oceny pracowników stosowanymi przez przełożonych. Różnice istotne statystycznie zaobserwowano w zakresie:

- poprawnego prowadzenia dokumentacji,
- właściwej organizacji pracy,
- widocznych efektów pracy w pracy z klientem,
- skuteczności w działaniu,
- przejawiania inicjatywy.

Osoby zadowolone z pracy (typ I) wskazały, że kierownicy oceniają ich za skuteczność w działaniu, a reprezentanci II typu postaw uznali, że dla ich przełożonych ważne są takie cechy pracownika, jak: punktualność, obowiązkowość, rzetelność. Z kolei pracownicy należący do III typu postaw zawodowych wskazali poprawne prowadzenie dokumentacji.

Różnice istotne statystycznie zaistniały ponadto pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a oceną relacji ze współpracownikami oraz oceną relacji z klientami. Osoby przejawiające zadowolenie z pracy zawodowej (typ I) w zdecydowanej większości oceniły je jako bezkonfliktowe. Wystąpiła istotna statystycznie różnica pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ich poczuciem zagrożenia ze strony klientów. Pracownicy przejawiający zadowolenie z pracy w większości nie odczuwają zagrożenia ze strony klientów, zaś część pracowników niezadowolonych z pracy (typ II) zadeklarowała, że czuje się zagrożona, podobne sądy wyrazili reprezentanci typu III.

Kolejnym analizowanym elementem była relacja pomiędzy typami postaw pracowników służb pomocowych a uczuciami, jakie wywołują klienci u pracowników socjalnych. U pracowników zaliczonych do I typu postaw klienci pomocy społecznej wywołują pozytywne uczucia, u reprezentantów II typu najczęściej zarejestrowano uczuć negatywnych, a u pracowników przejawiających III typ postaw zawodowych – uczucia ambiwalentne.

Jeżeli chodzi o korelacje pomiędzy postawami a oceną prestiżu zawodu pracownika socjalnego, to istotne statystycznie różnice zaistniały pomiędzy osobami reprezentującymi I i II typ postaw oraz I i III typ. Osoby wyrażające bardziej pozytywne postawy zawodowe wyżej oceniły prestiż zawodu pracownika socjalnego.

Kolejnym elementem sytuacji zawodowej była organizacja pracy. Aby zweryfikować hipotezę szczegółową, przeprowadzono analizę korelacji

między typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a organizacją pracy w ośrodkach pomocy społecznej. Jak wykazały analizy szczegółowe, we wszystkich aspektach organizacyjnych warunków pracy zaistniały istotne różnice statystyczne pomiędzy pracownikami zaliczonymi do I i II typu postaw zawodowych. Aspekty te dotyczyły:

- organizacji pracy w instytucji,
- zakresu obowiązków i wymagań odpowiadających możliwościom pracowników,
- obciążenia zadaniami i obowiązkami,
- realizacji zadań i obowiązków pracowniczych,
- oceny stosunku czasu przeznaczanego na odpoczynek i sprawy osobiste do czasu pracy zawodowej.

Pracownicy wyrażający zadowolenie z pracy (typ I) najwyżej ze wszystkich typów ocenili organizację pracy w ośrodkach pomocy społecznej, są najbardziej zadowoleni z realizacji obowiązków pracowniczych, najlepiej oceniają relację stosunku czasu przeznaczanego na odpoczynek i sprawy osobiste do czasu pracy zawodowej. Obciążenie obowiązkami zawodowymi odczuwają natomiast na najniższym poziomie. Z kolei pracownicy niezadowoleni z pracy zawodowej (typ II) źle ocenili organizację pracy we własnych miejscach zatrudnienia, są niezadowoleni z realizacji zadań pracowniczych oraz z organizacji pracy w aspekcie czasu pracy. Obciążenie obowiązkami służbowymi odczuwają na najwyższym poziomie. Znamienną cechą grupy pracowników zaliczonych do III typu postaw zawodowych jest ocena wszystkich elementów organizacyjnych warunków pracy na poziomie przeciętnym.

Kolejne analizy koncentrowały się wokół poszukiwania związku pomiędzy typami postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych a ich problemami zawodowymi. Zidentyfikowano dwie istotne statystycznie zależności pomiędzy typami postaw wobec pracy pracowników socjalnych a problemami zawodowymi związanymi z niewłaściwą organizacją pracy pracownika oraz problemami zawodowymi związanymi z funkcjonowaniem społecznym w środowisku pracy. Pracownicy wyrażający pozytywny stosunek wobec pracy (typ I) uznali za najistotniejsze bariery w realizacji pracy socjalnej posiadanie niewystarczających kompetencji do rozwiązywania sytuacji trudnych oraz posiadanie zbyt małego doświadczenia zawodowego. Najważniejszymi problemami dla pracowników przejawiających negatywne postawy wobec pracy są też problemy zawodowe dotyczące cech pracowniczych oraz problemy związane ze złą organizacją pracy.

Identyczne wyniki uzyskały osoby zakwalifikowane do III typu postaw zawodowych.

Ostatnim elementem poddanym analizie były zależności między typami postaw wobec pracy badanych pracowników socjalnych a ich możliwościami rozwoju zawodowego. Różnice pomiędzy pracownikami cechującymi się różnymi typami postaw wobec pracy dotyczyły głównie:

- poczucia zadowolenia z dotychczasowego rozwoju zawodowego w obecnym miejscu pracy,
- planów dotyczących rozwoju zawodowego,
- wybranych czynników decydujących o rozwoju zawodowym, takich jak: ambicja i uporczywe dążenie do celu, posiadane znajomości, protekcje, dobry klimat społeczny w pracy, dobra organizacja pracy oraz rzetelna praca.

Badając zależności zachodzące pomiędzy postawami a materialnymi warunkami pracy nie wykryto związków istotnych statystycznie.

Przeprowadzone badania pozwalają na wyciągnięcie wniosków praktycznych dotyczących środowiska pracy pracowników socjalnych. Sformułowano je w następujący sposób:

1. Poprawy wymaga proces kierowania pracą pracowników socjalnych, w szczególności dotyczących zakresu jasnego określania ich obowiązków i zadań, a tym samym wyeliminowania w miejscu pracy bałaganu kompetencyjnego. Należałoby podjąć działania edukacyjne dla kadry zarządzającej dotyczące procesu zarządzania pracą, zmian w pomocy społecznej, a także uczące otwartości na zmiany.
2. Przełożeni powinni zwrócić uwagę na możliwości rozwoju zawodowego i podwyższanie kwalifikacji podwładnych. Ważne wydaje się organizowanie specjalistycznych szkoleń podnoszących zarówno kompetencje miękkie niezbędne w pracy z klientem, jak i kompetencje twarde – przydatne w pracy biurowej, merytorycznej. Zadaniem kadry zarządzającej jest również troska o dobrą, przyjazną atmosferę w miejscu pracy oraz dokonywanie obiektywnej oceny pracy.
3. Kierownicy/przełożeni pracowników socjalnych powinni zwrócić większą uwagę na problemy pracowników socjalnych przez eliminowanie negatywnych emocji związanych z brakiem pewności stałego zatrudnienia, stawianie wymagań adekwatnych do możliwości pracowników, a także wsparcie podczas rozwiązywania problemów zawodowych.
4. Aby pracownicy socjalni przejawiali bardziej pozytywne postawy wobec pracy, należy w przyszłości zmienić funkcjonowanie ośrodków

pomocy społecznej m.in. przez utworzenie różnorodnych zespołów pracy socjalnej oraz oddzielenie pracy socjalnej od pomocy finansowej. Stworzone przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w 2014 r. standardy pracy socjalnej zakładały m.in. właśnie te zmiany. Wydają się one ważne dla wyeksponowania roli pracy socjalnej i roli pracownika socjalnego jako „pomagacza”, a nie administratora.

5. Aby przeciwdziałać niskiemu prestiżowi zawodu pracownik socjalny, należałoby przedstawiać pracę pracownika socjalnego w mediach w pozytywnym świetle, pokazywać, że klienci i ich rodziny też są zobowiązani do współpracy z pracownikiem socjalnym.
6. W celu zwiększenia efektywności pracy pracowników socjalnych należałoby podjąć działania organizacyjne i edukacyjne mające na celu uświadamianie, że pracownik socjalny nie jest w stanie rozwiązać wszelkich problemów klienta, ale może mu w tym pomóc.
7. Należałoby zmniejszyć zakres zadań realizowanych przez pracowników socjalnych. Zbyt wiele zadań, którymi są obciążeni pracownicy socjalni, wpływa negatywnie na jakość ich pracy, a niska jakość pracy oddziałuje na brak efektywnego rozwiązywania problemów klientów pomocy społecznej. W procesie rozwiązywania problemów społecznych doświadczanych przez klientów pomocy społecznej powinny współdziałać ze sobą różne instytucje. Bardziej powinna być rozwinięta współpraca międzysektorowa.
8. Należałoby wzmocnić procedury bezpieczeństwa w pracy zawodowej pracowników socjalnych, biorąc pod uwagę fakt, że wśród klientów profesjonalnych pomagaczy znajdują się osoby dysfunkcyjne: uzależnione od alkoholu i innych używek, opuszczające zakłady karne, borykające się z problemami finansowymi, co potęguje w nich frustrację i agresję oraz może stanowić zagrożenie dla pracowników socjalnych.
9. Należałoby na etapie kształcenia do zawodu pracownik socjalny umożliwić studentom kontakt z praktykami pracy socjalnej. Ważne jest ponadto organizowanie specjalistycznych szkoleń zarówno z teoretykami, jak i praktykami pracy socjalnej.

SPIS TABEL

TAB. 1. Podejścia do pracy socjalnej (z perspektywy podejść do pracy socjalnej z jednostką)	31
TAB. 2. Kryteria oceny pracowników	101
TAB. 3. Interpretacja wyników badań do Kwestionariusza Wskaźników Postaw Zawodowych (WPZ) I. Koneckiej	127
TAB. 4. Płeć badanych pracowników socjalnych	132
TAB. 5. Wiek badanych pracowników socjalnych	132
TAB. 6. Stan cywilny badanych pracowników socjalnych	133
TAB. 7. Miejsce zamieszkania badanych	133
TAB. 8. Liczba dzieci badanych	134
TAB. 9. Poziom wykształcenia pracowników socjalnych	134
TAB. 10. Rodzaj ukończonej szkoły wyższej	135
TAB. 11. Fakt ukończenia studiów podyplomowych	135
TAB. 12. Liczba ukończonych kursów i szkoleń	136
TAB. 13. Miejsce pracy pracowników socjalnych	136
TAB. 14. Rodzaje instytucji, w których są zatrudnieni pracownicy socjalni	137
TAB. 15. Staż pracy pracowników socjalnych	137
TAB. 16. Posiadany stopień specjalizacji zawodowej	138
TAB. 17. Postawy zawodowe pracowników socjalnych – wynik ogólny	140
TAB. 18. Dostosowanie obowiązków pod względem trudności i obciążeń do umiejętności i sił	140
TAB. 19. Proporcja nakładów pracy do jej efektów	141
TAB. 20. Osiągnięcie w sposób płynny zamierzonego celu (wyniku)	141
TAB. 21. Możliwość zmian rozwojowych w pracy zawodowej	142
TAB. 22. Zaspokojenie zainteresowań zawodowych	143

TAB. 23. Możliwość przejawiania inicjatywy	144
TAB. 24. Samodzielność działania	145
TAB. 25. Zgodność między oczekiwaniami a stanem rzeczywistym	146
TAB. 26. Zgodność gratyfikacji pracy z oczekiwaniami (akceptacja uposażenia)	147
TAB. 27. Ocena pracy przez przełożonych	147
TAB. 28. Możliwość awansu	148
TAB. 29. Atmosfera pracy	149
TAB. 30. Średnia poszczególnych wskaźników postaw zawodowych badanych pracowników socjalnych	150
TAB. 31. Charakterystyka typów postaw wobec pracy pracowników socjalnych	151
TAB. 32. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a płeć	153
TAB. 33. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a wiek	154
TAB. 34. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a stan cywilny	154
TAB. 35. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a liczba dzieci w rodzinie	155
TAB. 36. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a poziom wykształcenia	156
TAB. 37. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a miejsce pracy	156
TAB. 38. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a stopień specjalizacji badanych pracowników socjalnych ...	157
TAB. 39. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a staż pracy badanych pracowników socjalnych	157
TAB. 40. Czynności zawodowe pracowników socjalnych według średniej	161
TAB. 41. Utrudnienia natury organizacyjnej w pracy zawodowej ...	163
TAB. 42. Utrudnienia w pracy zawodowej dotyczące kontaktów z klientami	164
TAB. 43. Utrudnienia w pracy zawodowej tkwiące w otoczeniu zewnętrznym	167
TAB. 44. Powody (ewentualnej) zmiany pracy	170
TAB. 45. Powody utrzymania pracy w opinii pracowników socjalnych	171

TAB. 46. Ocena relacji pracowników socjalnych z kierownikiem/przełożonym	172
TAB. 47. Czynniki motywujące pracownika do pracy stosowane przez kierowników/przełożonych	173
TAB. 48. Formy wspierania możliwości rozwoju zawodowego pracowników stosowane przez kierownika/przełożonego	174
TAB. 49. Częstotliwość organizowania spotkań pracowniczych	175
TAB. 50. Sposoby zachęcania do podnoszenia kwalifikacji stosowane przez kierownika	176
TAB. 51. Kryteria oceny pracownika stosowane przez przełożonych	176
TAB. 52. Ocena relacji interpersonalnych ze współpracownikami . . .	177
TAB. 53. Cechy zachowań charakteryzujące relacje pracowników ze współpracownikami	179
TAB. 54. Formy supervizji stosowane w miejscu pracy badanych pracowników socjalnych	181
TAB. 55. Ocena współpracy z danym typem klienta	183
TAB. 56. Uczucia, jakie wywołują klienci pracownika socjalnego	184
TAB. 57. Rodzaje barier/trudności pracowników służb społecznych w kontakcie z klientami	184
TAB. 58. Obszary, w jakich klienci pomocy społecznej najczęściej oczekują wsparcia	185
TAB. 59. Odczuwanie zagrożenia i lęku ze strony klientów	187
TAB. 60. Prestiż zawodu pracownika socjalnego w opinii badanych	189
TAB. 61. Przyczyny niskiego prestiżu zawodu pracownika socjalnego w hierarchii zawodów	190
TAB. 62. Organizacyjne warunki pracy w badanych ośrodkach pomocy społecznej	192
TAB. 63. Najczęściej występujące problemy zawodowe pracowników służb społecznych	199
TAB. 64. Ocena dotychczasowego rozwoju zawodowego w obecnym miejscu pracy	201
TAB. 65. Dotychczasowe osiągnięcia pracowników socjalnych związane z rozwojem zawodowym	203
TAB. 66. Ocena własnych perspektyw rozwoju zawodowego w obecnym miejscu pracy	204
TAB. 67. Formy wsparcia socjalnego zakładu pracy	207

TAB. 68. Wyposażenie miejsca pracy pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej	207
TAB. 69. Zróżnicowanie typów postaw wobec pracy pracowników socjalnych ze względu na charakter pracy	210
TAB. 70. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ocena możliwości awansowania w miejscu pracy	212
TAB. 71. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a rodzaje czynników motywujących pracownika do pracy najczęściej stosowane przez kierownika/przełożonego	213
TAB. 72. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a stosowanie danych kryteriów oceny pracownika	214
TAB. 73. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a stosunki ze współpracownikami	215
TAB. 74. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a ocena relacji z klientami	216
TAB. 75. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a rodzaje oczekiwanego wsparcia ze strony klienta	217
TAB. 76. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a poczucie zagrożenia ze strony klientów	219
TAB. 77. Zróżnicowanie typów postaw wobec pracy pracowników socjalnych ze względu na społeczne warunki pracy	220
TAB. 78. Zróżnicowanie typów postaw wobec pracy pracowników socjalnych ze względu na organizacyjne warunki pracy	221
TAB. 79. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a rodzaje problemów zawodowych	224
TAB. 80. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a poczucie zadowolenia z dotychczasowego rozwoju zawodowego w obecnym miejscu pracy	226
TAB. 81. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a plany dotyczące rozwoju zawodowego	227
TAB. 82. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a czynniki decydujące o rozwoju zawodowym	230
TAB. 83. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a formy wsparcia socjalnego zakładu pracy	232
TAB. 84. Typy postaw wobec pracy pracowników socjalnych a wyposażenie ich miejsca pracy	233

SPIS RYSUNKÓW

Rys. 1. Fazy postępowania metodycznego w ramach metody pracy socjalnej z indywidualnym przypadkiem	36
Rys. 2. Soczewkowy model wyznaczników i konsekwencji postaw	60
Rys. 3. Model analizowanych zależności między zmiennymi . . .	124
Rys. 4. Zróżnicowanie typów postaw wobec pracy pracowników socjalnych (metodą k-średnich)	152
Rys. 5. Cechy pracy badanych pracowników socjalnych	169
Rys. 6. Problemy zawodowe badanych pracowników socjalnych	196
Rys. 7. Czynniki decydujące o rozwoju zawodowym pracownika w obecnym środowisku pracy	202
Rys. 8. Plany dotyczące osiągnięć zawodowych pracowników pomocowych	205

BIBLIOGRAFIA

- ALEKSANDER T. (1999), *Stan i przyszłość edukacji dorosłych w Polsce*, „Edukacja Dorosłych”, nr 3.
- ARONSON E. (1995), *Człowiek, istota społeczna*, Warszawa: Wydawnictwo PWN.
- ARONSON E., WILSON T.D., Akert R.M. (1997), *Psychologia społeczna*, Poznań: Wydawnictwo Zysk i S-ka.
- BADURA-MADEJ W. (red.) (1996), *Wybrane zagadnienia interwencji kryzysowej*, Warszawa: Wydawnictwo Interart.
- BAJER E. (2016), *Działania przedsiębiorcze, postawy wobec pracy i ocena nasilenia stresu u mikroprzedsiębiorców i pracowników etatowych*, „Psychologia Społeczna” 2016, nr 1(36).
- BAŃKA A. (1995), *Zawodowznawstwo. Doradztwo zawodowe. Pośrednictwo pracy*, Poznań: Wydawnictwo Print-B.
- BAŃKA A. (2000), *Psychologia pracy*, [w:] J. Strelau (red.), *Psychologia. Jednostka w społeczeństwie i elementy psychologii stosowanej*, t. 3, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- BARANIAK B. (2009), *Metody badania pracy*, Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne.
- BARANIAK B. (red.) (2008), *Wartości w pedagogice pracy*, Warszawa–Radom: Wydawnictwo IBE.
- BARANIAK B. (2012), *Wymagania procesu pracy wobec człowieka-pracownika i jego zatrudnienia*, [w:] B. Baraniak (red.), *Człowiek w pedagogice pracy*, Warszawa: Difin.
- BARBIER J.M. (2006), *Działanie w kształceniu i pracy socjalnej*, Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
- BARTNIK C. (1977), *Teologia pracy ludzkiej*, Warszawa: Wydawnictwo PAX.
- BERA R. (2003), *Postawy zawodowe pilotów wojskowych w procesie restrukturyzacji polskich sił powietrznych*, Warszawa: Wydawnictwo Bellona.

- BERA R. (2008), *Aksjologiczny sens pracy a poczucie jakości życia młodych emigrantów polskich*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- BERA R. (2010), *Znaczenie przywiązywane przez polskich emigrantów do rozwoju zawodowego*, [w:] R. Bera (red.), *Wielka emigracja zarobkowa młodzieży. Wyzwania dla edukacji*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- BERA R. (2011), *Emigranci polscy w nowym środowisku pracy*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- BERA R. (2012), *Poczucie odpowiedzialności zawodowej osób migrujących zawodowo. Perspektywa pedagogiczna*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- BIELAWSKA B. (1971), *Zadowolenie młodych techników-włókienników z pracy na zajmowanym stanowisku*, „Humanizm Pracy”, nr 4.
- BIEŃKO M. (2011), *Wybrane tożsamościowe aspekty zawodu pracownika socjalnego*, [w:] M. Rymusza (red.), *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*, Warszawa: Wydawnictwo ISP.
- BIEŃKO M. (2012), *Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości pracownika socjalnego (na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie)*, [w:] M. Rymusza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa: Wydawnictwo ISP.
- BILSKA E. (2012), *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, [w:] A. Kwak, E. Wyrwich-Hejduk (red.), *W kręgu zagadnień pracy socjalnej*, Warszawa: Wydawnictwo APS.
- BOGAJ A. (2007), *Człowiek w środowisku pracy*, [w:] S.M. Kwiatkowski, A. Bogaj, B. Baraniak, *Pedagogika pracy*, Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne.
- BOHNER G. (2004), *Postawy i zmiana postaw*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- BRAMMER L. (1984), *Kontakty służące pomaganiu: procesy i umiejętności*, Warszawa: Polskie Towarzystwo Psychologiczne, Studium Pomocy Psychologicznej.
- BRĄGIEL J. (1998), *Dylematy etyczne pracowników socjalnych*, [w:] J. Brągiel, I. Mudrecka (red.), *Problemy kształcenia i doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych*, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- BRZEZIŃSKI J. (1975), *Metody badań psychologicznych w zarysie*, Poznań: UAM.
- BUJNOWSKA A. (2009), *Uwarunkowania postaw studentów pedagogiki wobec osób niepełnosprawnych*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.

- BUTRYM Z. (1998), *Niepełnosprawność – specyfika pomocy społecznej*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- CHLEWIŃSKI Z. (1987), *Postawy a cechy osobowości*, Lublin: Towarzystwo Naukowe KUL.
- CHODKOWSKA M. (1993), *Kobieta niepełnosprawna. Socjopedagogiczne problemy postaw*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- CHODKOWSKA M. (2005), *Zmiana społeczna jako kategoria analizy postaw wobec problemów niepełnosprawności*, „Annales UMCS. Sectio J”, nr 1.
- CHODKOWSKA M., KAZANOWSKI Z. (2017), *Zasoby podmiotowe pracowników socjalnych i osób bezrobotnych objętych pomocą społeczną*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- CICZKOWSKA-GIEDZIUŃ M. (2010), *Nowe podejście do pracy socjalnej z rodziną*, [w:] E. Kantowicz (red.), *Koncepcje i praktyka działania społecznego w pracy socjalnej*, Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego.
- CYBULSKA A. (2013), *Prestiż zawodów*, www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2013/K_164_13.PDF [dostęp: 10.10.2017].
- CZARNECKA A. (2014), *Rozwój i doskonalenie jako czynniki kształtujące zaangażowanie pracowników*, „Humanizacja Pracy”, nr 3.
- CZARNECKI K. (1996), *Rozwój zawodowy człowieka*, Kraków: Instytut Wydawniczych Związków Zawodowych.
- CZARNECKI P. (2012), *Teoria pracy socjalnej*, „Społeczeństwo i Edukacja”, nr 2.
- CZARNECKI P. (2013), *Praca socjalna*, Warszawa: Difin.
- CZECHOWSKA-BIELUGA M. (2010), *Kobieta w roli dyrektora szkoły*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- CZECHOWSKA-BIELUGA M. (2013a), *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjopedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- CZECHOWSKA-BIELUGA M. (2013b), *Poziomy zadowolenia z życia pracowników socjalnych a płeć*, [w:] A. Kotlarska-Michalska (red.), *Kobiety w pracy socjalnej*, Poznań: Wydawnictwo UAM.
- CZECHOWSKA-BIELUGA M., KANIOS A. (2010), *Preferencja wartości a wypalenie zawodowe osób profesjonalnie świadczących pomoc*, „Praca Socjalna”, nr 6.
- CZECHOWSKA-BIELUGA M., SARZYŃSKA E. (2008), *Wybrane determinanty uczenia się dorosłych*, [w:] A. Różański, K. Peter Kuchinke, E. Bojar (red.), *Rozwój zasobów ludzkich. Teoria i praktyka*, Lublin: Wydawnictwo Politechniki Lubelskiej.

- CZECHOWSKA-BIELUGA M., KANIOS A., SARZYŃSKA E. (2009), *Profile kompetencji społecznych osób pracujących i bezrobotnych*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- CZECHOWSKA-BIELUGA M., KANIOS A. (red.) (2014), *Współczesne oblicza pomocy społecznej i pracy socjalnej*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- CZERKAWSKA A. (2003), *Przydatność klasyfikacji problemów zawodowych w pracy doradcy zawodowego*, www.biurokarier.dsw.edu.pl/fileadmin/temp_bk/Cz_Przydatnosc.doc [dostęp: 10.10.2017].
- DOBROWOLSKA D. (1974), *Studia nad znaczeniem pracy dla człowieka*, Wrocław–Warszawa–Kraków–Gdańsk: PAN, Instytut Filozofii i Socjologii, Zakład Narodowy im. Ossolińskich.
- DOBROWOLSKA D. (1980), *Praca w życiu człowieka*, Warszawa: Instytut Wydawniczy CRZZ.
- DOMAŃSKI H. (2005), *Jedna struktura społeczna*, [w:] H. Domański, A. Rychard, P. Śpiewak (red.), *Polska – jedna czy wiele?*, Warszawa: Wydawnictwo Trio.
- DOMAŃSKI H. (2012), *Prestiż*, Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika.
- DRYŻAŁOWSKA K. (1990), *Postawy społeczne młodzieży niesłyszącej*, Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne.
- DUBOIS B., MILEY K.K. (1996), *Praca socjalna. Zawód, który dodaje siłę*, Warszawa: Wydawnictwo Interart.
- DUDEK B., WASZKOWSKA M., MERECZ D., HANKE W. (2004), *Ochrona zdrowia pracowników przed skutkami stresu zawodowego*, Łódź: Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera.
- DUNAJSKA A., BORYCZKO M., GRODZICKA A., KRAUSE M. (2016), *Bezpieczeństwo pracy pracownika socjalnego. Niech ktoś nas wysłucha*, Warszawa: Difin.
- FENGLER J. (2000), *Pomaganie męczy. Wypalenie w pracy zawodowej*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- FLORYS E. (2016), *Identyfikacja z zawodem pracowników socjalnych*, „Annales UMCS. Sectio J”, nr 1.
- FOXALL G.R., GOLDSMITH R.E. (1998), *Psychologia konsumenta dla menedżera marketingu*, Warszawa: Wydawnictwa Naukowe PWN.
- FRAŃCZEK A., KOFTA M. (1982), *Frustracja i stres psychologiczny*, [w:] T. Tomaszewski (red.), *Psychologia*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- FRIESKE K. (2007), *Wspólnoty obywatelskie i administracja publiczna. Warunki dobrej współpracy*, „Polityka Społeczna”, numer specjalny.

- FRYSZTACKI K. (2008), *Dwadzieścia lat specjalności pracy socjalnej w Uniwersytecie Jagiellońskim*, „Zeszyty Pracy Socjalnej”, nr 14.
- FRYSZTACKI K. (2015), *Współczesna praca socjalna: dekompozycja czy restrukturyzacja?*, [w:] A. Michalska, P. Sikora (red.), *Praca socjalna. Przeszłość – terażniejszość – przyszłość*, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- FUDAŁA T. (1992), *O niektórych cechach osobowości pracownika socjalnego*, „Praca Socjalna”, nr 2.
- FURMANEK W. (2000), *Podstawy edukacji zawodowej*, Rzeszów: Wydawnictwo Oświatowe FOSZE.
- FURMANEK W. (2007), *Praca jako wartość w pedagogice współczesnej*, [w:] W. Furmanek (red.), *Praca człowieka jako kategoria współczesnej pedagogiki*, Rzeszów–Warszawa: Uniwersytet Rzeszowski – Instytut Badań Edukacyjnych.
- FURMANEK W. (2008), *Zarys humanistycznej teorii pracy (z perspektywy pedagogiki pracy)*, Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- GAJEWSKI S. (1994), *Zachowanie się konsumenta a współczesny marketing*, Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- GARVIN C.D., SEABURY B.A. (1998), *Działania interpersonalne w pracy socjalnej*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- GERLACH R. (2007), *Zakład pracy jako organizacja ucząca się*, [w:] S.M. Kwiatkowski (red.), *Przedsiębiorstwo w rozwoju zawodowym pracowników*, Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Badań Edukacyjnych.
- GERLACH R. (2016), *Praca człowieka jako wartość i/czy zniewolenie*, „Edukacja Ustawiczna Dorosłych”, nr 4(95).
- GIEREK P. (2016), *O zawodzie pracownika socjalnego, kształceniu i motywach jego wyboru – komentarz z badań*, „Praca Socjalna”, nr 2.
- GLISZCZYŃSKA X. (1982), *Systemy wartości w środowisku pracy*, Warszawa: Wydawnictwo Książka i Wiedza.
- Global Definition of Social Work* (2014), <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work> [dostęp: 10.10.2017].
- GRANOSIK M. (2012), *Mówię jak jest, robię co mi każą. O interpretacyjnym rozdarciu współczesnego pracownika socjalnego*, [w:] M. Rymśa (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa: ISP.
- GREENSTONE L.J., LEVINTON S.C. (2005), *Interwencja kryzysowa*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- GRZEGORZEWSKA M.K. (2006), *Stres w zawodzie nauczyciela*, Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.

- GURYCKA A. (1989), *Rozwój i kształtowanie zainteresowań*, Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne.
- HICK S.F., MURRAY K. (2013), *Strukturalna praca socjalna*, [w:] M. Grey, S.A. Webb (red.), *Praca socjalna. Teorie i metody*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- JAMES K.R., GILLILAND B.E. (2006), *Strategie interwencji kryzysowej. Pomoc psychologiczna poprzedzająca terapię*, Warszawa: Wydawnictwo Edukacyjne Parpamedia.
- JAN PAWEŁ II (1996), *Laborem exercens*, [w:] *Encyklika Ojca Świętego Jana Pawła II*, t. 1, www.opoka.org.pl/biblioteka/W/WP/jan_pawel_ii/encykliki/laborem.html#m1 [dostęp: 12.03.2016].
- JERUSZKA U. (2010), *Człowiek i zawód. Wybrane zagadnienia z pedagogiki pracy*, Warszawa: Instytut Pracy i Służb Socjalnych.
- JEZIOR J. (2005), *Wartość pracy. Studium socjologiczne na podstawie badań w regionie środkowowschodniej Polski*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- JOHNER R. (2006), *Dual relationship legitimization and client self-determination*, "Journal of Social Work Values and Ethics", Vol. 3, No. 1.
- JOY-MATTHEWS J.J. (2008), *Rozwój zasobów ludzkich*, Gliwice: Wydawnictwo Helion.
- KAMIŃSKI A. (1974), *Funkcje pedagogiki społecznej*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- KAMIŃSKI T. (2004), *Praca socjalna i charytatywna*, Warszawa: Wydawnictwo UKSW.
- KANIOS A. (2011), *Dylematy kształcenia kadr pomocy społecznej na poziomie wyższym*, „Kwartalnik Pedagogiczny”, nr 3.
- KANIOS A. (2012a), *Wokół profesjonalizmu pracowników socjalnych*, „Praca Socjalna”, nr 3.
- KANIOS A. (2012b), *Przemiany społeczno-edukacyjne środowisk lokalnych Lubelszczyzny zaangażowanych w polsko-duńską współpracę partnerską*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- KANIOS A. (2012c), *The Attitudes of Employees in the Public and Non-Governmental Sector Towards Local Partnership Supporting the Labour Market*, Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- KANIOS A. (2014), *Praca socjalna. Zagadnienia teoretyczne i metodyczne*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- KANIOS A., HERMAN A. (2017), *Ranga i prestiż zawodu pracownika socjalnego*, „Annales UMCS. Sectio J”, nr 2.
- KANTOWICZ E. (2001), *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego.

- KANTOWICZ E. (2002), *Kompetencje profesjonalne pracowników socjalnych a zakres i efektywność działań pomocowych*, [w:] K. Frysztacki (red.), *Wartości i normy społeczne – wokół uwarunkowań i czynników pracy socjalnej*, „Zeszyty Pracy Socjalnej”, nr 6.
- KANTOWICZ E. (2007), *Koncepcje polskiej pedagogiki społecznej jako inspiracje dla europejskiej pracy socjalnej*, [w:] B. Kromolicka, A. Radziewicz-Winnicki, M. Noszczyk-Bernasiewicz (red.), *Pedagogika społeczna w Polsce po 1989 roku. Przemiany w nauce, obecność międzynarodowa, kręgi tematyczne prac badawczych*, Katowice: Wydawnictwo Śląskiej Szkoły Wyższej Zarządzania.
- KANTOWICZ E. (2012), *Pedagogika w pracy socjalnej*, Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego.
- KANTOWICZ E. (2014), *Praca socjalna z rodziną ryzyka*, [w:] M. Ruszkowska, M. Winiarski (red.), *Praca socjalna z dziećmi, młodzieżą i rodziną*, Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
- KANTOWICZ E. (2016), *Akademicka edukacja do pracy socjalnej w Polsce w perspektywie nowych wyzwań*, „Annales UMCS. Sectio J”, nr 1.
- KARNEY J.E. (1998), *Człowiek i praca. Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*, Warszawa: Międzynarodowa Szkoła Menedżerów.
- KARNEY J.E. (2007), *Psychopedagogika pracy. Wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*, Warszawa: Wydawnictwo Akademickie „Żak”.
- KAWCZYŃSKA-BUTRYM Z. (2000), *Identyfikacja zawodowa pracowników socjalnych (Pracownicy socjalni a proces marginalizacji społecznej)*, [w:] K. Marzec-Holka (red.), *Spółczesność. Demokracja. Edukacja. Nowe wyzwania w pracy socjalnej*, Bydgoszcz: Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego.
- KAWCZYŃSKA-BUTRYM Z. (2001), *Pracownicy socjalni*, [w:] Z. Kawczyńska-Butrym (red.), *Koncepcje opieki i zawody opiekuńcze. Pracownicy socjalni i pielęgniarzy*, Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego.
- KAWULA S. (1998), *Pedagogiczna typologizacja rodzin a formy pomocy społecznej*, [w:] J. Brągiel, L. Mudrecka (red.), *Problemy kształcenia i doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych*, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- KAWULA S. (2003), *Mozaikowość rodziny. Szkic do portretu współczesnych form rodzinnych i małżeńskich*, Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego.
- KAZANOWSKI Z. (2011), *Przemiany pokoleniowe postaw wobec osób upośledzonych umysłowo*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.

- KAŹMIERCZAK T. (1996), *O stygmatyzującym efekcie pomocy społecznej*, [w:] T. Kazmierczak, M. Łuczyńska (red.), *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Warszawa: Wydawnictwo Interart.
- KAŹMIERCZAK T. (2012), *Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka*, [w:] M. Rymśa (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa: ISP.
- KIRENKO J. (1998), *Psychospołeczne determinanty funkcjonowania seksualnego osób z uszkodzeniem rdzenia kręgowego*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- KIRENKO J., SARZYŃSKA E. (2010), *Bezrobocie, niepełnosprawność, potrzeby*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- KIRENKO J., ZUBRZYCKA-MACIĄG T. (2011), *Współczesny nauczyciel. Studium wypalenia zawodowego*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- KLIMEK M. (2008), *Wypalenie zawodowe wśród pracowników socjalnych*, [w:] T. Zbyrad (red.), *Wypalenie zawodowe pracowników służb społecznych*, Stalowa Wola: Wydawnictwo KUL.
- KŁOS A. (2017), *Postępowanie metodyczne w pracy socjalnej*, [w:] A. Weissbrot-Koziarska, I. Dąbrowska-Jabłońska (red.), *Słownik metod, technik i form pracy socjalnej, opiekuńczej i terapeutycznej* (w druku).
- KOPALIŃSKI W. (1983), *Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych*, Warszawa: Wydawnictwo PWN.
- KOSIŃSKI S. (1989), *Socjologia ogólna. Zagadnienia podstawowe*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- KOSSEWSKA J. (2000), *Uwarunkowania postaw: nauczyciele i inne grupy zawodowe wobec integracji szkolnej dzieci niepełnosprawnych*, Kraków: Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej.
- KOTLARSKA-MICHALSKA A. (1998a), *Pracownicy socjalni w świetle badań socjologicznych*, [w:] K. Marzec-Holka (red.), *Pracownicy socjalni i wolontariusze a możliwość reformy pomocy społecznej*, Bydgoszcz: Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego.
- KOTLARSKA-MICHALSKA A. (1998b), *Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych w świetle badań socjologicznych*, [w:] J. Brągiel, I. Mudrecka (red.), *Problemy kształcenia i doskonalenia pracowników socjalnych*, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- KOTLARSKA-MICHALSKA A. (1999), *Stan badań nad pracą socjalną w Polsce po 1990 roku*, [w:] A. Niesporek, K. Wódz (red.), *Praca socjalna w Polsce. Badania, kształcenie, potrzeby praktyki. Materiały z VIII Zjazdu Polskiego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej w Katowicach*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.

- KOTLARSKA-MICHALSKA A. (2002), *Wielowymiarowość badań w pracy socjalnej*, [w:] E. Marynowicz-Hetka (red.), *Badanie – działanie – kształcenie, czyli o przydatności dyscyplin społecznych dla doskonalenia praktyki profesji społecznych w dziedzinie oświaty, kultury i pracy socjalnej*, Łódź: Łódzkie Towarzystwo Naukowe.
- KOTLARSKA-MICHALSKA A. (2003), *Pracownik socjalny jako badacz i strateg – nowe wyzwania w kształceniu*, [w:] E. Kantowicz, A. Olubiński (red.), *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
- KOTLARSKA-MICHALSKA A. (2004), *Nowe role pracownika socjalnego w nowych obszarach pracy socjalnej*, [w:] J. Brągiel, J. Sikora (red.), *Praca socjalna – wielość perspektyw. Rodzina – multikulturowość – edukacja*, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- KOTLARSKA-MICHALSKA A. (2011), *Praca socjalna w rodzinie, z rodziną i dla rodziny w perspektywie ról zawodowych pracownika socjalnego i asystenta rodziny*, [w:] A. Żukiewicz (red.), *Asystent rodzinny. Nowy zawód i nowa usługa w systemie wspierania rodzin. Od opieki i pomocy do wsparcia*, Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- KOTLARSKA-MICHALSKA A. (2013), *Socjologiczne aspekty pracy socjalnej*, [w:] A. Kotlarska-Michalska, K. Piątek (red.), *Praca socjalna – jej dyskursy, usytuowania i profile*, Toruń–Bydgoszcz: Kujawsko-Pomorska Szkoła Wyższa w Bydgoszczy.
- KOTLARSKA-MICHALSKA A. (2016), *Warunki efektywnego kształcenia pracowników socjalnych*, „Annales UMCS. Sectio J”, nr 1.
- KOZIELECKI J. (1982), *Czynności podejmowania decyzji*, [w:] T. Tomaszewski (red.), *Psychologia*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- KOZIELECKI J. (2000), *Koncepcje psychologiczne człowieka*, Warszawa: Wydawnictwo „Żak”.
- KRASIEJKO I. (2010), *Metodyczne działania pracowników socjalnych*, [w:] M. Mirowska (red.), *Praca socjalna i wolontariat w pomocy społecznej*, Częstochowa: Akademia im. J. Długosza w Częstochowie.
- KRASIEJKO I. (2012), *Metodyka działania asystenta rodziny. Różne modele pracy socjalnej z rodziną*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- KROMOLICKA B. (1998a), *Obraz pracownika socjalnego w świetle jego przygotowania zawodowego*, [w:] K. Marzec-Holka (red.), *Pracownicy socjalni i wolontariusze a możliwości reformy pomocy społecznej*, Bydgoszcz: Wydawnictwo Uczelniane WSP.
- KROMOLICKA B. (1998b), *Pracownik socjalny w opinii mieszkańców dużego miasta*, [w:] J. Brągiel, I. Mudrecka (red.), *Problemy kształcenia*

- i doskonalenia pracowników socjalnych*, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- KROMOLICKA B. (2003), *Potrzeby psychiczne pracownika socjalnego a jego społeczno-zawodowa rola*, [w:] K. Marzec-Holka (red.), *Pomoc społeczna, praca socjalna. Teoria i praktyka*, t. 1, Bydgoszcz: Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego.
- KROMOLICKA B. (red.) (2005), *Praca socjalna w organizacjach pozarządowych. Z problemów działania i kształcenia*, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
- KROMOLICKA B. (2013), *Pedagogiczne aspekty pracy socjalnej*, [w:] A. Kotlarska-Michalska, K. Piątek (red.), *Praca socjalna – jej dyskursy, usytuowania i profile*, Toruń–Bydgoszcz: Kujawsko-Pomorska Szkoła Wyższa w Bydgoszczy.
- KRZYSZKOWSKI J. (2005), *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem*, Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- KRZYSZKOWSKI J. (2011), *Organizacja pomocy społecznej a nowe koncepcje zarządzania*, [w:] M. Grewiński, J. Krzyszkowski (red.), *Współczesne tendencje w pomocy społecznej i pracy socjalnej*, Warszawa: Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.
- KRZYSZKOWSKI J. (red.) (2015), *Praca socjalna w poszukiwaniu tożsamości*, Warszawa: Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej.
- KRZYSZKOWSKI J. (2017a), *Analiza dotychczasowych doświadczeń (desk research) w obszarze pracy socjalnej i polityki społecznej*, www.osl.org.pl/wp-content/uploads/2013/04/Krzyszkowski_Jerzy_Analiza_dotychczasowych_doswiadczen_w_obszarze_pracy_socjalnej.pdf [dostęp: 12.01.2017].
- KRZYSZKOWSKI J. (2017b), *Nowe Zarządzanie (menadżerskie lub partycypacyjne) instytucjami pomocy społecznej. Systemy zarządzania jakością ISO w instytucjach pomocy społecznej – case studies*, www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/ekspertyza%20Jerzy%20Krzyszkowski.pdf [dostęp: 23.02.2017].
- KUĆ M., KULIK A., KALINOWSKI M., CZUMA I. (2005), *Praca*, Lublin: Wydawnictwo KUL.
- KULIKOWSKI K. (2015), *Relacje interpersonalne ze współpracownikami a zaangażowanie w pracę – analiza w ramach teorii wymagań i zasobów pracy*, „Kwartalnik Naukowy”, nr 4.
- KWAŚNIEWSKI J. (1995), *Praca socjalna. Pomoc społeczna*, Warszawa: Wydawnictwo Interart.
- KWIATKOWSKI S. (2001), *Kształcenie zawodowe. Dylematy teorii i praktyki*, Warszawa: Instytut Badań Edukacyjnych.

- KWIATKOWSKI S. (2002), *Dostosowanie struktury i treści kształcenia zawodowego do potrzeb rynku pracy w kontekście zmian w systemie edukacji*, Warszawa: Instytut Badań Edukacyjnych.
- KWIATKOWSKI S. (2010), *Miejsce i rola przywództwa w edukacji*, [w:] S.M. Kwiatkowski, J.M. Michalak, I. Nowosad (red.), *Przywództwo edukacyjne w teorii i praktyce*, Warszawa: Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji.
- LEPALCZYK I., MARYNOWICZ-HETKA E. (1985), *Wzmacnianie sił społecznych środowiska lokalnego*, [w:] A. Radziejewicz-Winnicki (red.), *Pedagogika societatis. Przedmiot, zadania a współczesność*, Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- LEŚNIAK-BEREK E. (2015), *Superwizja szansą na poprawę społecznego wizerunku pracowników socjalnych*, [w:] J. Krzyszkowski (red.), *Praca socjalna w poszukiwaniu tożsamości*, Warszawa: Wydawnictwo APS.
- LIBISZOWSKA-ŻÓŁTKOWSKA M. (1991), *Postawy inteligencji wobec religii. Studium socjologiczne*, Warszawa: Instytut Filozofii i Socjologii PAN.
- ŁAGUNA M. (2004), *Szkolenia*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- ŁOBOCKI M. (1999), *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- ŁUCZYŃSKA M., Kaźmierczak T. (red.) (1996), *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- ŁUCZYŃSKA M. (2010), *Pracownicy socjalni w procesie profesjonalizacji*, Warszawa: ISP.
- ŁUCZYŃSKA M. (2012), *Pracownicy socjalni w procesie zmian – na podstawie badań z 1988, 1995 i 2010 roku*, [w:] M. Rymśza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa: ISP.
- MAREK T., NOWOROL C. (1987), *Zarys analizy skupień*, [w:] J. Brzeziński (red.), *Wielozmiennowe modele statystyczne w badaniach psychologicznych*, Warszaw–Poznań: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- MARODY M. (1976), *Sens teoretyczny a sens empiryczny pojęcia postawy. Analiza metodologiczna zasad doboru wskaźników w badaniach nad postawami*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- MARYNOWICZ-HETKA E. (1998), *Praca socjalna i jej aktualny wymiar*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, J. Piekarski, D. Urbaniak-Zajac (red.), *Pedagogika społeczna i praca socjalna. Przegląd stanowisk i komentarze*, Warszawa: Wydawnictwo Interart.
- MARYNOWICZ-HETKA E. (2002), *Badanie – działanie – kształcenie. Wybrane problemy analizy i przygotowania do działania*, [w:]

- A. Kotlarska-Michalska (red.), *Obszary pracy socjalnej w teorii i praktyce*, Poznań: Wydawnictwo UAM.
- MARYNOWICZ-HETKA E. (2003), *Ramy instytucjonalne działania społecznego. Przykład pracy socjalnej*, [w:] E. Kantowicz, A. Olubiński (red.), *Działanie społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, Katowice: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
- MARYNOWICZ-HETKA E. (2006), *Pedagogika społeczna. Podręcznik akademicki*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- MARYNOWICZ-HETKA E. (2016), *Praca socjalna – wielość znaczeń: propozycja interpretacji społeczno-pedagogicznej*, [w:] M. Kawińska, J. Chałas (red.), *Praca socjalna jako dyscyplina naukowa. Współczesne wyzwania wobec kształcenia i profesji*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego.
- MARZEC-HOLKA K. (red.) (1998), *Pracownicy socjalni i wolontariusze a możliwości reformy pomocy społecznej*, Bydgoszcz: Wydawnictwo Uczelniane WSP.
- MARZEC-HOLKA K. (red.) (2000), *Społeczeństwo. Demokracja. Edukacja. Nowe wyzwania w pracy socjalnej*, Bydgoszcz: Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego.
- MARZEC-HOLKA K. (2001), *Profesjonalizm pracownika socjalnego a jakościowe formy jego rozwoju*, [w:] E. Trempała, M. Cichosz (red.), *Pedagogika społeczna: tradycja, teraźniejszość, nowe wyzwania*, Olecko: Wszechnica Mazurska.
- MARZEC-HOLKA K. (2002), *Działania pracowników socjalnych na rzecz rodzin wiejskich z dzieckiem niepełnosprawnym*, [w:] K. Frysztacki (red.), *Wartości i normy społeczne – wokół uwarunkowań i czynników pracy socjalnej*, Kraków: IS UJ.
- MARZEC-HOLKA K. (red.) (2003), *Pomoc społeczna. Praca socjalna. Teoria i praktyka*, Bydgoszcz: Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego.
- MASLACH C. (2000), *Wypalenie w perspektywie wielowymiarowej*, [w:] H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe, przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- MATYJAS B. (1989), *Postawy moralno-społeczne wychowanków domów dziecka (na przykładzie Warszawy)*, Kielce: Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej im. Jana Kochanowskiego.
- MATYJAS B. (2003), *Zakres kompetencji pracownika socjalnego w kontekście nowych wyzwań*, [w:] K. Marzec-Holka (red.), *Pomoc społeczna. Praca socjalna. Teoria i praktyka*. Bydgoszcz: Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego.

- MĄDRZYCKI T. (1970), *Psychologiczne możliwości kształtowania się postaw*, Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne.
- MĄDRZYCKI T. (1977), *Psychologiczne możliwości kształtowania się postaw*, Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne.
- MERTON R. (1967), *The Sociology of Science. Theoretical and Empirical Investigations*, Chicago: University of Chicago Press.
- MERTON R. (2002), *Teoria socjologiczna i struktura społeczna*, Warszawa: Wydawnictwo PWN.
- MICHALAK (red.) (2010), *Przywództwo edukacyjne w teorii i praktyce*, Warszawa: Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji.
- MICHALSKA A., Piątek K. (red.) (2013), *Praca socjalna – jej dyskursy, usytuowania i profile*, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
- MIGDAŁ K. (2003), *Psychologia w praktyce społecznej*, Warszawa: Wyższa Szkoła Ekonomiczna.
- MIKA S. (1972), *Wstęp do psychologii społecznej*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- MIKA S. (1981), *Psychologia społeczna*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- MIKA S. (1984), *Psychologia społeczna*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- MIKA S. (1987), *Psychologia społeczna*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- MIKUŁA B. (2007), *Strategiczne zarządzanie wiedzą w organizacji*, [w:] J.S. Kardas (red.), *Innowacje w zarządzaniu kapitałem ludzkim. Wybrane determinanty*, Siedlce: Wydawnictwo Akademii Podlaskiej.
- MISZTAŁ J. (2006), *Człowiek w organizacji*, Gliwice: Wydawnictwo Politechniki Śląskiej.
- MORAWSKI R. (2010), *Prometeusz w opresji? O funkcjonowaniu społecznym pracownika socjalnego*, Warszawa: Wyższa Szkoła Pedagogiczna Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie.
- MPiPS (2014a), *Projekt założeń projektu ustawy o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz niektórych innych ustaw, Wariant I*.
- MPiPS (2014b), *Projekt założeń projektu ustawy o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz niektórych innych ustaw, Wariant II*.
- MRÓZ A., PIETRYGA-SZKARŁAT B. (2017), *Studium przypadku w pracy diagnostyczno-terapeutycznej pracownika socjalnego*, „Praca Socjalna”, nr 1.
- MUDRECKA I. (2002), *Doświadczenia pracownika socjalnego w pracy z klientem*, [w:] J. Brągiel, A. Kurcz (red.), *Pracownik socjalny*.

- Wybrane problemy zawodu w okresie transformacji społecznej*, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- NEWCOMB T.M. (1970), *Psychologia społeczna: studium interakcji ludzkich*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- NEĆKI Z. (1998), *Postawy i ich zmiana*, [w:] W. Szewczuk (red.), *Encyklopedia psychologii*, Warszawa: Wydawnictwo Fundacja Innowacja.
- NIEDBALSKI J. (2016), *Status prawny i społeczny pracownika socjalnego*, Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- NIEMIEC J. (2007), *Praca na bezdrożach wartości*, [w:] W. Furmanek (red.), *Praca człowieka jako kategoria współczesnej pedagogiki*, Rzeszów–Warszawa: Uniwersytet Rzeszowski – Instytut Badań Edukacyjnych.
- NOCUŃ A., SZMAGALSKI J. (1998), *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- NOWACKI T. (1977), *Podstawy dydaktyki zawodowej*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- NOWACKI T. (2004), *Leksykon pedagogiki pracy*, Radom: Instytut Technologii Eksploatacji.
- NOWACKI T.W., JERUSZKA U. (2004), *Podstawy dydaktyki pracy*, Warszawa: WSP TWP.
- NOWACKI T.W. (2008), *Praca ludzka. Analiza pojęcia*, Radom: ITE.
- NOWAK S. (1973), *Pojęcie postawy w teoriach i stosowanych badaniach społecznych*, [w:] S. Nowak (red.), *Teorie postaw*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- OBUCHOWSKI K. (1973), *Dwa mechanizmy powstawania i funkcjonowania postaw*, [w:] S. Nowak (red.), *Teorie postaw*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- ODIORNO G.W. (1989), *Managing Human Resources Productivity. Quality of Work Life*, New York: McGrawHill Book.
- OGIŃSKA-BULIK N. (2003), *Stres zawodowy u policjantów. Źródła – konsekwencje – zapobieganie*, Łódź: Wydawnictwo Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi.
- OKOŃ W. (1998), *Nowy słownik pedagogiczny*, Warszawa: Wydawnictwo „Żak”.
- OKOŃ W. (2004), *Nowy słownik pedagogiczny*, Warszawa: Wydawnictwo „Żak”.
- OLECH A., SOB CZAK A.K. (2011), *Jakość i organizacja pracy w ośrodkach pomocy społecznej*, <http://irss.pl/wp-content/uploads/2011/10/jakosc-i-organizacja-pracy-w-ops.pdf> [dostęp: 12.03.2017].

- OLECH A., ŁUCZYŃSKA M. (2013), *Pracownicy socjalni w Polsce – portret zbiorowy 2013*, Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- OLECHNICKI K., ZAŁĘCKI P. (2002), *Słownik socjologiczny*, Toruń: Grafiti BC.
- OLEKSYN T. (2001), *Praca i płaca w zarządzaniu*, Warszawa: Międzynarodowa Szkoła Menedżerów – Centrum Rozwoju Przedsiębiorczości.
- OLUBIŃSKI A. (2004), *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne*, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
- ORME J. (2013), *Feministyczna praca socjalna*, [w:] M. Grey, S.A. Webb (red.), *Praca socjalna. Teorie i metody*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- OTRĘBSKA-POPIOLEK K. (1991), *Człowiek w sytuacji pomocy. Psychologiczna problematyka przyjmowania i udzielania pomocy*, Katowice: Uniwersytet Śląski.
- PAKUŁA M. (2007), *Postawy osób starszych wobec edukacji. Studium teoretyczno-diagnostyczne*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- PALKA S. (2010), *Podstawy metodologii badań w pedagogice*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- PAYNE M. (1997), *Modern Social Work Theory*, London: MacMillan.
- PILCH T. (2003), *Encyklopedia pedagogiczna XXI wieku*, t. 1–6, Warszawa: Wydawnictwo Akademickie „Żak”.
- PIORUNEK M. (2009), *Bieg życia zawodowego człowieka. Kontekst transformacji kulturowych*, Poznań: Wydawnictwo UAM.
- POPLUCZ J. (1977), *Oczekiwania zawodowe pracujących*, „Studia Socjologiczne”, nr 2.
- PREŻYNA W. (1981), *Funkcja postawy religijnej w osobowości człowieka*, Lublin: Wydawnictwo KUL.
- RADLIŃSKA H. (1961), *Pedagogika społeczna*, Wrocław–Warszawa–Kraków: Ossolineum.
- RADZIEWICZ-WINNICKI A. (1998), *Modernizacja środowisk wychowawczych w procesie zmiany społecznej*, [w:] E. Marynowicz-Hetka, J. Piekarski, E. Cyrańska (red.), *Pedagogika społeczna jako dyscyplina akademicka. Stan i perspektywy*, Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- RADZIEWICZ-WINNICKI A. (2005), *Spółczesność w trakcie zmiany. Rozważania z zakresu pedagogiki społecznej i socjologii transformacji*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- RADZIEWICZ-WINNICKI A. (2008), *Pedagogika społeczna w obliczu realiów codzienności*, Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne.

- RATAJCZAK Z. (2007), *Psychologia pracy i organizacji*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- REK-WOŹNIAK M. (2012), *Dobroczyńcy, biurokraci, kozły ofiarne? O społecznym konstruowaniu wizerunku pracowników socjalnych w Polsce*, „Kultura i Społeczeństwo”, nr 1.
- REYKOWSKI J. (1973a), *Postawy a osobowość*, [w:] S. Nowak (red.), *Teorie postaw*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- REYKOWSKI J. (1973b), *Zadowolenie i niezadowolenie a wyniki pracy*, [w:] A. Szarapata (red.), *Problematyka i metody badań nad zadowoleniem z pracy. Materiały z konferencji 24–26 marca 1972*, Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich.
- REYKOWSKI J. (1975), *Teoria motywacji a zarządzanie*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne.
- ROGERS C.G. (1991), *Terapia nastawiona na klienta. Grupy spotkaniowe*, Wrocław: Wydawnictwo Thesaurus-Press.
- ROTHMAN J. (1976), *Three models of community organisation practice*, [w:] M.F. Cox (ed.), *Strategies of Community Organisation*, Illinois: F.E. Peacock.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 26 września 2012 r. w sprawie specjalizacji z zakresu organizacji pomocy społecznej (Dz.U. 2012, poz. 1081).
- Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 grudnia 2016 r. w sprawie superwizji pracy socjalnej (Dz.U. 2016, poz. 2087).
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (t.j. Dz.U. 2014, poz. 1786).
- RÓŻAŃSKI A. (2010), *Obraz pracownika socjalnego – analiza treści tekstu w lokalnej prasie*, [w:] M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios, L. Adamowska (red.), *Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etyczno-prakseologicznym*, Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- RYMSZA M. (2013), *Praca socjalna we współczesnej Polsce: między helping profession a administracją socjalną*, [w:] A. Kotlarska-Michalska (red.), *Kobiety w pracy socjalnej*, Poznań: Wydawnictwo UAM.
- SZAŁUSTOWICZ P. (2015), *Praca socjalna – między kontrolą a solidarnością. Kilka uwag*, [w:] A. Michalska, P. Sikora (red.), *Praca socjalna. Przeszłość – teraźniejszość – przyszłość*, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.

- SĘK H. (red.) (2000), *Wypalenie zawodowe, przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- SIEKAŃSKA M. (2005), *Zadowolenie z pracy zawodowej osób wybitnie uzdolnionych*, Lublin: Towarzystwo Naukowe KUL.
- SIERPOWSKA J. (2008), *Pomoc społeczna*, Kraków: Oficyna a Wolters Kluwer Business.
- SIKORA J. (2000), *Pracownicy wobec pracy*, [w:] H. Januszek, J. Sikora, *Socjologia pracy*, Poznań: Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu.
- SIKORSKI C. (2004), *Motywacja jako wymiana – modele relacji między pracownikiem a organizacją*, Warszawa: Difin.
- SKIDMORE R.A., THACKERAY M.G. (1996), *Wprowadzenie do pracy socjalnej*, Warszawa: Wydawnictwo Interart.
- SMOLIŃSKA-THEISS B. (1984), *Siły ludzkie w teorii pedagogiki społecznej*, „*Studia Pedagogiczne*”, t. 46.
- SMOLIŃSKA-THEISS B. (2013), *Edukacyjny charakter pracy socjalnej – badanie i działanie*, [w:] M. Mendel, B. Skrzypczak (red.), *Praca socjalna jako edukacja ku zmianie. Od edukacji do polityki*, Warszawa: ISP.
- SOBORSKI W. (1987), *Postawy, ich badanie i kształtowanie*, Kraków: Wydawnictwo Naukowe Wyższej Szkoły Pedagogicznej.
- Sprawozdanie z realizacji zadań Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Lublinie za 2016 rok*, www.mopr.lublin.pl/sprawozdania/opis/spr_2016.pdf [dostęp: 07.05.2016].
- Statut Polskiego Stowarzyszenia Szkół Pracy Socjalnej, <http://pssps.blog.pl/statut> [dostęp: 10.12.2016].
- STERNICZUK B., STERNICZUK H. (1979), *Człowiek w procesie pracy. Postawy wobec pracy*, Warszawa: Instytut Wydawniczy CRZZ.
- STĘPIEŃ J. (2005), *Socjologia pracy i zawodu*, Poznań: Wydawnictwo Akademii Rolniczej.
- Strategia Polityki Społecznej Województwa Lubelskiego na lata 2014–2020*, https://umwl.bip.lubelskie.pl/upload/pliki/612_zal.pdf [dostęp: 10.10.2017].
- SZABAN J.M. (2007), *Zachowania organizacyjne. Aspekt międzynarodowy*, Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.
- SZCZEPAŃSKI J. (1975), *Zawód, kwalifikacje, praca*, Warszawa: Wydawnictwo PWN.
- SZCZUKIEWICZ P. (2005), *O pomaganiu i psychoterapeutach. Kształtowanie się postaw wobec profesjonalnej pomocy psychologicznej*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.

- SZCZYRSKI P. (2005), *Organizacje pozarządowe a realizacja zadań publicznych jednostek samorządu terytorialnego – doświadczenia szczecińskie*, [w:] B. Kromolicka (red.), *Wolontariat w obszarze humanistycznych wyzwań opiekuńczych*, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
- SZEWCZUK W. (red.) (1985), *Encyklopedia psychologii*, Warszawa: Wydawnictwo Fundacja Innowacja.
- SZMAGALSKI J. (1994), *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna: przykład amerykański*, Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego.
- SZMAGALSKI J. (1996), *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna. Przykład amerykański*, Warszawa: Wydawnictwo Akademickie „Żak”.
- SZMAGALSKI J. (1998), *Przewodzenie małym grupom. Działanie grupowe*, Warszawa: Centrum Animacji Kultury.
- SZMAGALSKI J. (red.) (2005), *Superwizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- SZMAGALSKI J. (2009), *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- SZTUMSKI J. (1981), *Socjologia pracy w zarysie*, Warszawa: Instytut Wydawniczy Związków Zawodowych.
- SZTUMSKI J. (1999), *Socjologia pracy*, Katowice: GWSH.
- TARKA K. (2015), *Aksjologiczne korelaty funkcjonowania zawodowego pracowników socjalnych* (niepublikowana praca doktorska).
- TOBERA P. (1982), *Materialne warunki pracy w ocenach robotników*, „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Sociologica”, nr 4.
- TOMASZEWSKI T. (1964), *Aktywność człowieka*, [w:] M. Maruszewski, J. Reykowski, T. Tomaszewski, *Psychologia jako nauka o człowieku*, Warszawa: Książka i Wiedza.
- TOMASZEWSKI T. (1975), *Wstęp do psychologii*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- TOMASZEWSKI T. (1978a), *Człowiek i otoczenie*, [w:] T. Tomaszewski (red.), *Psychologia*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- TOMASZEWSKI T. (1978b), *Praca zawodowa jako centralne pojęcie kształcenia zawodowego*, [w:] S. Kaczor, Z. Wiatrowski (red.), *Kształcenie zawodowe w służbie gospodarki i kultury narodowej*, Warszawa: WSiR.
- TOMASZEWSKI T. (1982), *Psychologia*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.

- TOMASZEWSKI T. (1984), *Ślady i wzorce*, Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne.
- TRAFIAŁEK E. (2010), *Pracownik socjalny wobec wyzwań aktywnej polityki społecznej*, [w:] A. Kanios, M. Czechowska-Bieluga, K. Czekaj, M. Zawartka-Czekaj (red.), *Praca socjalna. Kształcenie – działanie – konteksty*, Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- TRAWKOWSKA D. (2003), *Pracownicy socjalni w poszukiwaniu tożsamości zawodowej*, [w:] E. Kantowicz, A. Olubiński (red.), *Działania społeczne w pracy socjalnej na progu XXI wieku*, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
- TRAWKOWSKA D. (2006), *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- TRAWKOWSKA D. (2007), *Wypalenie zawodowe wśród pracowników socjalnych i sposoby przeciwdziałania*, [w:] S. Pawlas-Czyż (red.), *Praca socjalna wobec współczesnych problemów społecznych*, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
- TRAWKOWSKA D. (2009), *Działania pozorne w pomocy społecznej – przejawy – mechanizmy – skutki*, „Przegląd Socjologiczny”, nr 58.
- TRAWKOWSKA D. (2010), *Bariery rozwoju pracy socjalnej w pomocy społecznej w perspektywie systemowej. Przykład pracy socjalnej z rodziną*, „Roczniki Socjologii Rodziny”, nr 20.
- TRAWKOWSKA D. (2014), *Czy (już) tworzymy polską szkołę superwizji pracy socjalnej?*, [w:] M. Grewiński, B. Skrzypczak (red.), *Superwizja pracy socjalnej*, Warszawa: Wyższa Szkoła Pedagogiczna im. J. Korczaka w Warszawie.
- TYSZKA Z. (1979), *Socjologia rodziny*, Warszawa: Wydawnictwo PWN.
- URBANEK A. (2010), *Realizacja zadań pracownika socjalnego w praktyce*, Legnica: Państwowa Szkoła Zawodowa w Legnicy.
- Ustawa z dnia 28 listopada 2003 r. o świadczeniach rodzinnych (Dz.U. 2016, poz. 1518 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. 2009, nr 175, poz. 1362; Dz.U. 2016, poz. 930 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3 (Dz.U. 2016, poz. 157).
- Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej (Dz.U. 2016, poz. 575 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 5 grudnia 2014 r. o Karcie Dużej Rodziny (Dz.U. 2016, poz. 785 z późn. zm.).

- Ustawa z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci (Dz.U. 2016, poz. 195 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 4 listopada 2016 r. o wsparciu kobiet w ciąży i rodzin „Za życiem” (Dz.U. 2016, poz. 1860).
- W trosce o pracę. Raport o rozwoju społecznym (2004), www.unic.un.org.pl/nhdr/nhdr2004.php [dostęp: 12.04.2016].
- WALKOWIAK R. (2007), *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, Toruń: Dom Organizatora.
- Warunki organizacyjne prowadzenia profesjonalnej pracy socjalnej z uwzględnieniem struktury organizacyjnej, ze szczególnym uwzględnieniem oddzielenia od pracy socjalnej czynności związanych z procedurą administracyjną przyznawania świadczeń (2011), www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/ZE%20MwG%20OR%20IV-V%20%20W11.pdf [dostęp: 04.12.2016].
- WEISSBROT-KOZIARSKA A. (2014), *Współczesne problemy społeczne jako wyzwanie dla etyki zawodowej pracowników socjalnych*, [w:] A. Kaniós, M. Czechowska-Bieluga, K. Czekał, M. Zawartka-Czekał (red.), *Praca socjalna. Kształcenie – działanie – konteksty*, Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- WIATROWSKI Z. (2005), *Podstawy pedagogiki pracy*, Bydgoszcz: Wydawnictwo Akademii Bydgoskiej im. Kazimierza Wielkiego.
- WIDERSZAL-BAZYL M. (1979), *Ukierunkowanie motywacji osiągnięć a poziom wykonania pracy*, Wrocław: Ossolineum.
- WIELGOS-STRUCK R., BOZACKA M. (2013), *Wybór i wykonywanie zawodu pracownika socjalnego w opiniach studentów Uniwersytetu Rzeszowskiego*, [w:] M. Teodorczyk (red.), *Wiedzieć – rozumieć – pomagać. Przykłady rozwiązań stosowanych w codziennej pracy pracownika socjalnego*, Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
- WIERZEJSKA J. (2014), *Radzenie sobie z problemami w pierwszej pracy pedagogów a ich poczucie własnej skuteczności*, [w:] R. Bera, K. Klimkowska, A. Dudak (red.), *Jakość kształcenia w szkole wyższej. Obszar nauk pedagogicznych*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- WIERZEJSKA J. (2017), *Poczucie obciążenia pracą pedagogów funkcjonujących w zawodach pomocowych. Studium empiryczne*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- WINIARSKI M. (2006), *Edukacja środowiskowa – istota, wymiary, aktualne problemy*, [w:] S. Kawula (red.), *Pedagogika społeczna. Dokonania – aktualności – perspektywy*, Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek.

- WITKOWSKA J. (2002), *Stres i wsparcie w środowisku rodzinnym i zawodowym*, Łódź: Wyższa Szkoła Informatyki.
- WOJCISZKE B. (2006), *Postawy i ich zmiana*, [w:] J. Strelau (red.), *Psychologia. Podręcznik akademicki*, t. 3: *Jednostka w społeczeństwie i elementy psychologii stosowanej*, Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- WOJTCZAK D. (2007), *Stres i wypalenie zawodowe w pracy pielęgniarek*, „Praca Socjalna”, nr 4.
- WOŁK Z. (2000), *Kultura pracy*, Sulechów: Wyższa Szkoła Zawodowa Administracji Publicznej.
- WOŁK Z. (red.) (2003), *Instytucje pomocy w służbie ludziom*, Zielona Góra: Wydawnictwo Uniwersytetu Zielonogórskiego.
- WOŁK Z. (2013), *Odpowiedzialność zawodowa pracownika socjalnego nieocenionym składnikiem jego kultury pracy*, „Labor et Educatio”, nr 1.
- WOŁK Z. (2014), *Działalność wychowawcza w pracy socjalnej z osobami bezrobotnymi*, „Labor et Educatio”, nr 2.
- WOŁK Z. (2016), *Kariery zawodowe różnych prędkości i ich społeczne uwarunkowania*, „Labor et Educatio”, nr 4.
- WOSIŃSKA W. (1991), *Zjawisko niesprawiedliwości w świetle rozważań T. Tomaszewskiego wokół teorii regulacji*, „Psychologiczne Problemy Funkcjonowania Człowieka w Sytuacji Pracy”, nr 9.
- WOŹNIAK-KRAKOWIAN A. (2010), *Jakość życia pracowników socjalnych. Wymiary jakości życia pracowników socjalnych*, [w:] M. Mirowska (red.), *Praca socjalna i wolontariat w pomocy społecznej*, Częstochowa: Akademia im. J. Długosza w Częstochowie.
- WÓDZ K. (1996), *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Warszawa: Wydawnictwo Interart.
- WÓDZ K. (1998), *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- WÓDZ K. (1999), *Profesjonalizm jako podstawowy wyznacznik tożsamości zawodowej pracownika socjalnego*, [w:] A. Niesporek, K. Wódz (red.), *Praca socjalna w Polsce. Badania. Kształcenie. Potrzeby praktyki*, Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.
- WÓDZ K., Leśniak-Berek E. (2007), *Superwizja w pomocy społecznej*, [w:] S. Pawlas-Czyż (red.), *Praca socjalna wobec współczesnych problemów społecznych*, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
- WÓDZ K. (2008), *Perspektywy rozwoju służb społecznych w Polsce. Dylematy kształcenia i doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych*, [w:] K. Marzec-Holka, A. Rutkowska, M. Joachimowska

- (red.), *Praca socjalna i polityka społeczna. Obszary współdziałania wobec wykluczenia społecznego*, Bydgoszcz: Wydawnictwo Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego.
- WROCZYŃSKI R. (1985), *Pedagogika społeczna*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- ZASADA-CHORAB A. (2004), *Kształtowanie się zawodu pracownika socjalnego w Polsce*, Częstochowa: Centrum AV.
- ZBYRAD T. (2007), *Pracownik socjalny – zawód czy powołanie?*, „Praca Socjalna”, nr 3.
- ZBYRAD T. (2009), *Stres i wypalenie zawodowe pielęgniarek, pracowników socjalnych i policjantów. Raport z badań*, Stalowa Wola: Wydawnictwo KUL.
- ZBYRAD T. (2010), *Zawodowa deformacja idei pomagania – teoria a realia*, [w:] M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios, L. Adamowska (red.), *Nowe przestrzenie działania w pracy socjalnej w wymiarze etyczno-prakseologicznym*, Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- ZBYRAD T. (2014), *Pracownicy socjalni. Od służby człowiekowi ku wypaleniu zawodowemu*, Kraków: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego.
- ZIMBARDO P.G., LEIPPE M.R. (2004), *Psychologia zmiany postaw i wpływu społecznego*, Warszawa: Wydawnictwo Zysk i S-ka.
- ŻUKIEWICZ A. (2001), *Zawód – pracownik socjalny*, „Praca Socjalna”, nr 4.
- ŻUKIEWICZ A. (2002), *Praca socjalna Ośrodków Pomocy Społecznej*, Wrocław: Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego.
- ŻUKIEWICZ A. (2012), *Praca socjalna w ośrodku pomocy społecznej – na przykładzie MOPS Kraków*, [w:] A. Żukiewicz (red.), *Praca socjalna w służbie ludziom*, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne „Akapit”.
- ŻUKIEWICZ A. (2017), *Triada determinant bezpieczeństwa pracowników służb społecznych: determinanty systemowe*, „Praca Socjalna”, nr 1.

ANEKS

Kwestionariusz ankiety do badania sytuacji zawodowej pracowników socjalnych (oprac. Anna Kanios)

Niniejszy kwestionariusz ma na celu zbadanie Państwa sytuacji zawodowej. Badania są zupełnie anonimowe, a uzyskane w ich trakcie wyniki posłużą jedynie celom naukowym. Kwestionariusz nie zakłada istnienia ani dobrych, ani złych odpowiedzi. Liczą się tylko Państwa rzeczywiste opinie i oceny. Za poświęcony czas i wysiłek z góry serdecznie dziękuję.

Anna Kanios

I. SYTUACJA SPOŁECZNO-DEMOGRAFICZNA

1. **Płeć** (*proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź*):
 - a) kobieta
 - b) mężczyzna

2. **Wiek** (*proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź*):
 - a) do 23 lat
 - b) od 23 do 25 lat
 - c) od 26 do 30 lat
 - d) od 31 do 35 lat
 - e) od 36 do 41 lat
 - f) od 42 do 50 lat
 - g) od 51 do 55 lat
 - h) 56 lat i więcej

3. **Stan cywilny** (*proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź*):
 - a) panna/kawaler
 - b) rozwiedziony/rozwiedziona
 - c) wdowa/wdowiec
 - d) inne

- 4. Liczba dzieci w rodzinie** (proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź):
- a) brak dzieci
 - b) jedno dziecko
 - c) dwoje dzieci
 - d) troje i więcej dzieci
- 5. Poziom wykształcenia** (proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź):
- a) wyższe magisterskie
 - b) wyższe niepełne
 - c) policealne
 - d) średnie
- 6. Miejsce zamieszkania** (proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź):
- a) wieś
 - b) miasto do 50 tys. mieszkańców
 - c) miasto od 50 do 100 tys. mieszkańców
 - d) miasto powyżej 100 tys. mieszkańców
- 7. Rodzaj ukończonej szkoły wyższej** (proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź):
- a) uniwersytet
 - b) wyższa szkoła zawodowa
 - c) Kolegium Pracowników Służb Społecznych
 - d) inna (jaka?)
- 8. Czy ma Pan/Pani ukończone studia podyplomowe?** (proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź):
- a) tak
 - b) nie
- 9. Jeżeli tak, to jakie są to studia podyplomowe?** (proszę wpisać poniżej):
-
-
-
-

10. Liczba ukończonych kursów i szkoleń (*proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź*):

- a) nie ukończyłem(am) żadnego
- b) ukończyłem(am) jeden
- c) ukończyłem(am) więcej niż jeden, a mniej niż pięć
- d) ukończyłem(am) więcej niż pięć

11. Miejsce pracy (*proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź*):

- a) wieś
- b) miasto do 50 tys. mieszkańców
- c) miasto od 50 do 100 tys. mieszkańców
- d) miasto powyżej 100 tys. mieszkańców

12. Rodzaj instytucji, w której Pan/Pani jest zatrudniony(a) (*proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź*):

- a) Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
- b) Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej
- c) Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie
- d) Miejskie Centrum Pomocy Rodzinie
- e) Dom Pomocy Społecznej
- f) inna instytucja (*proszę podać jej nazwę*)

.....
.....

13. Stanowisko pracy (*proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź*):

- a) starszy specjalista pracy socjalnej
- b) specjalista pracy socjalnej
- c) starszy pracownik socjalny
- d) pracownik socjalny

14. Posiadany stopień specjalizacji zawodowej (*proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź*):

- a) I stopień specjalizacji zawodowej
- b) II stopień specjalizacji zawodowej
- c) organizacja pomocy społecznej

15. Staż pracy¹ (proszę wpisać do tabeli właściwe odpowiedzi):

Staż pracy ogółem	Staż pracy w pomocy społecznej	Staż pracy na zajmowanym stanowisku	Staż pracy w zawodzie pracownika socjalnego

II. TREŚĆ (CHARAKTER) PRACY PRACOWNIKA SOCJALNEGO

16. Jakie czynności zawodowe wykonuje Pan/Pani w pracy? (Proszę porangować odpowiedzi, nadając rangę 1 odpowiedzi najważniejszej i rangę 12 odpowiedzi najmniej ważnej):

1.	Rozeznanie sytuacji osoby lub rodziny wymagającej pomocy w miejscu zamieszkania i w miejscu jej pobytu	
2.	Rozeznanie sytuacji osób zobowiązanych do alimentacji w myśl przepisów kodeksu rodzinnego i opiekuńczego na rzecz osoby lub rodziny wymagającej pomocy	
3.	Zbieranie dokumentacji dotyczącej klienta, mającej wpływ na formę i rodzaj udzielanej pomocy	
4.	Udzielanie wsparcia w załatwianiu spraw urzędowych	
5.	Informowanie o prawach i obowiązkach wynikających z przepisów prawa	
6.	Dokonywanie diagnozy przypadku	
7.	Nawiązywanie współpracy z osobami, instytucjami, organizacjami pozarządowymi oraz wolontariuszami mogącymi uczestniczyć w procesie usamodzielnienia	
8.	Opracowanie planu pomocy w uzgodnieniu z klientem w formie kontraktu	
9.	Opracowanie i wdrożenie projektu socjalnego umożliwiającego wykonanie założeń zaakceptowanego do realizacji planu pomocy	
10.	Sprawowanie stałego nadzoru nad realizacją projektu socjalnego	
11.	Prowadzenie działań terapeutycznych w zakresie uzyskanej specjalizacji pracy socjalnej lub wynikających z charakteru jednostki, w jakiej działania te są prowadzone	
12.	Prowadzenie działań profilaktycznych i innowacyjnych w środowisku lokalnym	

¹ Kafeteria odpowiedzi za: (Łuczyńska, 2010, s. 48).

17. Jakie Pan/Pani dostrzega utrudnienia natury organizacyjnej w pracy zawodowej? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku x we właściwych kolumnach):

Lp.	Utrudnienia natury organizacyjnej w pracy zawodowej	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Zbyt duża liczba klientów					
2.	Ciągłe zmiany przepisów i ich niejasność					
3.	Nadmiar pracy biurowej					
4.	Brak czasu na pracę socjalną					
5.	Brak pomieszczeń do indywidualnej pracy z klientem					
6.	Brak ubezpieczeń zawodowych					
7.	Ograniczone środki finansowe, którymi dysponują ośrodki pomocy społecznej					
8.	Trudna współpraca z innymi służbami					
9.	Trudna współpraca z innymi ośrodkami pomocy społecznej					

18. Jakie Pan/Pani dostrzega utrudnienia w pracy zawodowej dotyczące kontaktów z klientami? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku x we właściwych kolumnach):

Lp.	Utrudnienia w pracy zawodowej dotyczące kontaktów z klientami	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Roszczeniowość					
2.	Nerwowość					
3.	Infantylność emocjonalna (gadulstwo)					
4.	Egocentryzm					
5.	Negatywny stosunek do urzędników					
6.	Egocentryzm					

19. Jakie Pan/Pani dostrzeża utrudnienia w pracy zawodowej tkwiące w otoczeniu zewnętrznym? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku *x* we właściwych kolumnach):

Lp.	Utrudnienia w pracy zawodowej tkwiące w otoczeniu zewnętrznym	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Zbyt duża liczba środowisk					
2.	Niski status/prestiż zawodu					
3.	Niskie wynagrodzenia					
4.	Zbyt duże obciążenie psychiczne przy jednoczesnym braku wsparcia specjalistycznego					
5.	Trudne relacje z przełożonymi					
6.	Brak działań profilaktycznych					
7.	Niedostateczny przepływ informacji w ośrodkach pomocy społecznej					
8.	Brak przygotowania młodych pracowników do zawodu					
9.	Brak superwizji					
10.	Brak narzędzi dyscyplinujących klientów pomocy społecznej					
11.	Nakładanie zbyt dużej odpowiedzialności na pracownika socjalnego					
12.	Niespójne (nieadekwatne) przepisy prawne					
13.	Brak autonomii ośrodków pomocy społecznej					
14.	Brak ustawy o zawodzie pracownika socjalnego					

20. Jakie są cechy pracy, którą Pan/Pani wykonuje? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku *x* we właściwych kolumnach):

Lp.	Charakterystyka pracy	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Jest interesująca, ciekawa, dostarcza przyjemnych wrażeń					
2.	Jest zgodna z moimi zainteresowaniami					
3.	Jest stresująca					

Lp.	Charakterystyka pracy	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
4.	Wymusza konieczność działania pod presją czasu					
5.	Jest użyteczna społecznie					
6.	Daje możliwość pomocy osobom potrzebującym					
7.	Daje możliwość samorealizacji					
8.	Obarczona zbyt wieloma zadaniami do wykonania					

21. Czy myśli/myślał(a) Pan/Pani o zmianie pracy? (Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź):

- a) tak
- b) nie
- c) trudno powiedzieć

22. Jeżeli tak, to jakie są tego powody? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku x we właściwych kolumnach):

Lp.	Powody (ewentualnej) zmiany pracy	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Powody finansowe					
2.	Warunki organizacji pracy					
3.	Niski prestiż zawodu					
4.	Stres i obciążenie obowiązkami zawodowymi					
5.	Poczucie bezradności wobec trudności klientów					
6.	Niedocenie ze strony przełożonych/władz lokalnych					
7.	Ciągle zmiany, niepewność					

23. Jeżeli nie chciał(a)by Pan/Pani zmieniać pracy, to jakie są tego powody? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku *x* we właściwych kolumnach):

Lp.	Powody utrzymania pracy	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Chęć pomagania innym					
2.	Wykonywanie zawodu zaufania społecznego					
3.	Wysoki poziom bezrobocia w miejscu zamieszkania					
4.	Przyzwyczajenie do miejsca pracy, współpracowników					

24. W sytuacji, kiedy ma Pan/Pani w pracy do wykonania zadanie, to (proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku *x* we właściwych kolumnach):

Lp.	Odpowiedzi	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Wykonuje je Pan(i) zawsze możliwie jak najdokładniej					
2.	Wykonuje je Pan(i) w miarę dokładnie					
3.	Czasami wykonuje je Pan(i) dokładnie, a czasami nie liczy się dla Pana(i) jakość					
4.	Najczęściej wykonuje je Pan(i), nie zwracając uwagi na jakość					

III. SPOŁECZNE WARUNKI PRACY

A. Relacje z przełożonymi

25. Jak Pan/Pani ocenia własne możliwości awansowania w miejscu pracy? (Proszę zaznaczyć kółkiem właściwe odpowiedzi):

- a) jako bardzo duże, ponieważ
- b) jako umiarkowane

- c) trudno powiedzieć
 d) nie widzę takich możliwości, ponieważ.....
 e) inne (jakie?)

26. Jak określił(a)by Pan/Pani swoje stosunki z kierownikiem/przełożonym? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku x we właściwych kolumnach):

Lp.	Odpowiedzi	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Przyjazne					
2.	Formalne/urzędowe					
3.	Bliskie/osobiste					

27. W sytuacji trudnej, dotyczącej klienta, do kogo zwrócił(a)by się Pan/Pani z prośbą o radę? (Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź):

- a) kierownika/przełożonego
 b) współpracowników
 c) osób z rodziny
 d) innych profesjonalistów z innych organizacji, instytucji
 e) inne odpowiedzi (jakie?)

28. Jakie czynniki motywujące pracownika do pracy najczęściej stosuje Pana/Pani kierownik/przełożony? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku x we właściwych kolumnach):

Lp.	Odpowiedzi	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Upomnienie słowne					
2.	Upomnienie pisemne					
3.	Kara finansowa					
4.	Pochwała ustna					
5.	Pochwała pisemna					
6.	Nagroda finansowa					

29. Jaki jest stosunek kierownika/przełożonego do Pana/Pani możliwości rozwoju zawodowego? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku x we właściwych kolumnach):

Lp.	Odpowiedzi	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Motywowanie do podejmowania kształcenia					
2.	Kierowanie na szkolenia/warsztaty					
3.	Finansowanie różnych form rozwoju zawodowego (studia, szkolenia, konferencje)					
4.	Zniechęcanie do rozwoju zawodowego					

30. Czy Pana/Pani kierownik/przełożony organizuje spotkania zespołu pracowników, na których omawiane są problemy pracownicze? (Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź):

- a) tak
- b) nie

31. Jeżeli tak, to jak często je organizuje? (Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź):

- a) raz w miesiącu
- b) dwa razy w miesiącu
- c) częściej niż dwa razy w miesiącu
- d) zawsze, gdy jest taka potrzeba

32. Czy kierownik/przełożony zachęca Pana/Panią do podnoszenia kwalifikacji? (Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź):

- a) tak
- b) nie (dlaczego?)

33. Jeżeli tak, to w jaki sposób kierownik/przełożony zachęca Pana/Panią do podnoszenia kwalifikacji? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku x we właściwych kolumnach):

Lp.	Sposoby zachęcania do podnoszenia kwalifikacji stosowane przez kierownika	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Zachęcanie słowne do podnoszenia kwalifikacji					

Lp.	Sposoby zachęcania do podnoszenia kwalifikacji stosowane przez kierownika	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
2.	Przedstawianie ofert szkoleń, kursów, studiów podyplomowych					
3.	Finansowanie różnorodnych form podnoszenia kwalifikacji zawodowych					
4.	Przyznawanie nagród za uzyskiwanie wyższych kwalifikacji					
5.	Awansowanie pracownika					

34. Jakie kryteria oceny pracownika stosuje Pana/Pani kierownik/przełożony? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku *x* we właściwych kolumnach):

Lp.	Kryteria oceny pracownika	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Liczba „obsłużonych” klientów					
2.	Liczba przeprowadzonych wywiadów środowiskowych					
3.	Poprawne prowadzenie dokumentacji					
4.	Właściwa organizacja pracy					
5.	Widoczne efekty pracy w pracy z klientem					
6.	Skuteczność w działaniu					
7.	Przejawianie inicjatywy					
8.	Punktualność, obowiązkowość, rzetelność					

B. Relacje ze współpracownikami

35. Jak określił(a)by Pan/Pani swoje stosunki ze współpracownikami? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku *x* we właściwych kolumnach):

Lp.	Stosunki ze współpracownikami	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Przyjazne					
2.	Wrogie					
3.	Obojętne					

36. Które z podanych cech charakteryzują Pana/Pani relacje ze współpracownikami? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku x we właściwych kolumnach):

Lp.	Odpowiedzi	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Uzyskuję od nich wsparcie w sytuacjach trudnych					
2.	Mam możliwość porozmawiania, uzyskania rady					
3.	Mam możliwość współpracy					
4.	Mam możliwość wspólnego spędzania czasu wolnego					
5.	Konkurujemy między sobą					
6.	Cieszę się z mojej porażki					
7.	„Donoszą” na mnie do kierownika/przełożonego					

37. Czy w ośrodku pomocy społecznej, w którym jest Pan/Pani zatrudniony(a), jest organizowana superwizja? (Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź):

- a) tak
- b) nie
- c) nie wiem

38. Jeżeli superwizja jest organizowana w Pana/Pani miejscu pracy, to jakie przybiera ona formy? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku x we właściwych kolumnach):

Lp.	Formy superwizji w miejscu pracy	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Kontrola dokumentów (wywiadów środowiskowych, kart pracy i innych)					
2.	Wspólne wyjścia w teren z konsultantami, zwierzchnikami					
3.	Praca z kolegami, wspólne pomieszczenia do przyjmowania klientów					
4.	Praca zespołowa z konsultantami i innymi osobami					
5.	Rozmowy indywidualne ze zwierzchnikami, kolegami z pracy, konsultantami					

C. Relacje z klientami

39. Proszę ocenić Pana/Pani współpracę z danym typem klienta
(proszę wpisać w tabeli znak x we właściwych kolumnach):

Lp.	Rodzaj klienta (rodzaj problemu społecznego)	Najlepiej	Bardzo dobrze	Trudno powiedzieć	Źle	Najgorzej
1.	Z osobami/rodzinami doświadczającymi ubóstwa					
2.	Z osobami/rodzinami doświadczającymi sieroctwa					
3.	Z osobami/rodzinami doświadczającymi bezdomności					
4.	Z osobami/rodzinami doświadczającymi niepełnosprawności					
5.	Z osobami/rodzinami doświadczającymi długotrwałej lub ciężkiej choroby					
6.	Z rodzinami wielodzietnymi					
7.	Z osobami/rodzinami doświadczającymi alkoholizmu					
8.	Z osobami/rodzinami doświadczającymi bezrobocia					
9.	Z osobami/rodzinami doświadczającymi przemocy w rodzinie					

40. Jakie uczucia wywołują w Panu/Pani klienci pomocy społecznej?
(Proszę wpisać w tabeli znak x we właściwych kolumnach):

Lp.	Uczucia, jakie wywołują klienci pracownika socjalnego	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Litości					
2.	Współczucia					
3.	Złości					
4.	Gniewu					
5.	Empatii					
6.	Akceptacji					
7.	Obojętności					
8.	Strachu					
9.	Pogardy					

41. Jak określił(a)by Pan/Pani relacje z klientami? (Proszę zaznaczyć kółkiem właściwe odpowiedzi):

- a) bezkonfliktowe
- b) konfliktowe
- c) trudno powiedzieć

42. Jeżeli określił(a) Pan/Pani relacje z klientami jako konfliktowe, to proszę wskazać, czego dotyczą najczęściej konflikty na linii pracownik socjalny – klient? (Proszę zaznaczyć kółkiem właściwe odpowiedzi):

- a) częstotliwości kontaktu
- b) nieadekwatnych oczekiwań ze strony klientów
- c) zbyt niskiej motywacji do zmiany ze strony klientów

43. Jakiego rodzaju bariery/trudności napotyka Pan/Pani w kontakcie z klientami? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku x we właściwych kolumnach):

Lp.	Odpowiedzi	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Niechęć do zaangażowania się					
2.	Depresja					
3.	Bierność/apatia					
4.	Agresja					
5.	Rozszczeniowość					
6.	Negatywny stosunek do pracownika socjalnego					
7.	Oszustwo					

44. W jakich obszarach najczęściej Pana/Pani klienci oczekują wsparcia? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku x we właściwych kolumnach):

Lp.	Odpowiedzi	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Wsparcie w zakresie poprawy sytuacji materialnej					
2.	Poprawa sytuacji życiowej					

Lp.	Odpowiedzi	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
3.	Wsparcie w zakresie poprawy relacji małżeńskich					
4.	Wsparcie w zakresie poprawy relacji z dziećmi					
5.	Wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów z nauką dzieci					
6.	Wsparcie psychiczne					
7.	Wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów związanych z brakiem pracy					
8.	Wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów zdrowotnych					
9.	Wsparcie w zakresie skierowania do innych instytucji					
10.	Wsparcie w zakresie uzyskania ważnych informacji					

45. Czy odczuwa Pan/Pani zagrożenie, lęk ze strony klientów?

(Proszę zaznaczyć kółkiem właściwą odpowiedź):

- a) tak
- b) nie
- c) trudno powiedzieć

46. Proszę określić prestiż zawodu pracownika socjalnego, zaznaczając odpowiednią cyfrę na skali od 1–10 (proszę zaznaczyć kółkiem odpowiednią cyfrę, przy założeniu, że 1 oznacza najniższe w hierarchii zawodów, zaś 5 – najwyższe):

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

47. Jaki Pana/Pani zdaniem zawód pracownik socjalny ma prestiż?

(Proszę wstawić znak x w odpowiednią kolumnę w tabeli):

Lp.	Odpowiedzi	Wysoki	Średni	Niski	Bardzo niski	Trudno powiedzieć
1.	W społeczeństwie polskim					
2.	W opinii klientów pomocy społecznej					

Lp.	Odpowiedzi	Wysoki	Średni	Niski	Bardzo niski	Trudno powiedzieć
3.	W opinii kierowników pomocy społecznej					
4.	W opinii pracowników socjalnych					

48. Jakie są Pana/Pani zdaniem powody niskiego prestiżu zawodu pracownika socjalnego w hierarchii zawodów? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku x we właściwych kolumnach):

Lp.	Odpowiedzi	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Brak władzy i decydowania					
2.	Niskie wynagrodzenie za pracę					
3.	Ograniczone możliwości awansu zawodowego					
4.	Zagrożenie wypaleniem zawodowym					
5.	Negatywny obraz zawodu w środkach masowego przekazu					
6.	Czynności zawodowe polegające na kontakcie z patologicznym środowiskiem					
7.	Zagrożenie ze strony klientów					

IV. ORGANIZACYJNE WARUNKI PRACY

49. Jak Pan/Pani ocenia organizacyjne warunki pracy w Pana/Pani miejscu pracy? (Proszę zaznaczyć odpowiedzi przez wstawienie znaku x we właściwych kolumnach):

Lp.	Ocena organizacyjnych warunków pracy	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	W mojej instytucji jest dobra organizacja pracy					
2.	Zakres obowiązków i wymagań odpowiada moim możliwościom					

Lp.	Ocena organizacyjnych warunków pracy	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
3.	Jestem sprawiedliwie obciążony zadaniami i obowiązkami					
4.	Jestem sprawiedliwie oceniany za realizację zadań i obowiązków zawodowych					
5.	Po pracy pozostaje mi wystarczająca ilość czasu na odpoczynek i sprawy osobiste					
6.	Inne (jakie?.....)					

V. MOŻLIWOŚCI ROZWOJU ZAWODOWEGO

50. Jak Pan/Pani ocenia swój dotychczasowy rozwój zawodowy w obecnym miejscu pracy? *(Proszę podkreślić jedną odpowiedź):*

- jestem bardzo zadowolony(a), wszystkie moje oczekiwania i nadzieje związane z rozwojem zawodowym się spełniły
- jestem raczej zadowolony(a)
- trudno mi ocenić
- jestem niezadowolony(a), wiele z moich oczekiwań i nadziei związanych z rozwojem zawodowym się nie spełniło
- jestem bardzo niezadowolony(a), ponieważ doznałem(am) rozczarowania, żadne z moich oczekiwań i nadziei związanych z moim rozwojem zawodowym się nie spełniło

51. W jakim stopniu poniższe czynniki decydują o rozwoju zawodowym pracownika w Pana/Pani obecnym środowisku pracy? *(Proszę wstawić x do wybranej rubryki):*

Lp.	Czynniki decydujące o rozwoju zawodowym	Bardzo duży	Duży	Średni	Mały	Nie ma wpływu
1.	Ambicja i uporczywe dążenie do celu					
2.	Inicjatywa i operatywne działanie					
3.	Posiadane wykształcenie (dyplomy, certyfikaty)					
4.	Wiedza i umiejętności zawodowe					
5.	Sprawność intelektualna, inteligencja					

Lp.	Czynniki decydujące o rozwoju zawodowym	Bardzo duży	Duży	Średni	Mały	Nie ma wpływu
6.	Przebojowość, brak skrupułów w walce o swoje					
7.	Posiadane znajomości, protekcje					
8.	Szczęście, zwykły przypadek					
9.	Dobry klimat społeczny w pracy					
10.	Dobra organizacja pracy					
11.	Postawa przełożonych sprzyjająca rozwojowi zawodowemu pracowników					
12.	Rzetelna praca					
13.	Inne (jakie?.....)					

52. Jakie są Pana/Pani dotychczasowe osiągnięcia związane z rozwojem zawodowym? (Proszę wstawić x do wybranej rubryki):

Lp.	Osiągnięcia związane z rozwojem zawodowym	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Obecnie wykonywana praca zgodna z zainteresowaniami					
2.	Zajmowane stanowisko służbowe					
3.	Zdobyta wiedza fachowa					
4.	Zdobyte umiejętności zawodowe					
5.	Doświadczenie zawodowe					
6.	Zdobyty autorytet fachowca					
7.	Objęcie stanowiska szefa (przełożonego)					
8.	Uzyskanie nowych kwalifikacji potwierdzonych dyplomami, certyfikatami					
9.	Dobra znajomość języka obcego					
10.	Uznanie przełożonych					
11.	Uzyskane wyróżnienia za dobrą pracę					
12.	Wysokie wynagrodzenie					
13.	Wykonywanie odpowiedzialnej pracy					
14.	Inne (jakie?.....)					

53. Jak Pan/Pani ocenia swoje perspektywy rozwoju zawodowego w obecnym miejscu pracy? (Proszę wstawić x do wybranej rubryki):

Lp.	Perspektywy rozwoju zawodowego	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Mam duże szanse i możliwości awansu na wyższe stanowisko służbowe					
2.	Mam możliwość wykazania się wiedzą i umiejętnościami					
3.	Mam możliwość doskonalenia zawodowego (dalszego podnoszenia kwalifikacji)					
4.	Mam szanse uzyskania wysokich dochodów w obecnym miejscu pracy					
5.	Mam szanse uzyskania stabilizacji zawodowej w obecnej pracy					
6.	Mam szanse stać się cenionym fachowcem					
7.	Jestem przekonany(a), że moja sytuacja zawodowa znacznie się pogorszy					
8.	Aktualnie doskonalę swoje umiejętności, np. szkolę się, kształcę					
9.	Inne (jakie?.....)					

54. Co chciał(a)by Pan/Pani jeszcze osiągnąć w pracy? (Proszę podkreślić wybrane odpowiedzi, może być kilka):

- a) ukończyć studia podyplomowe (jakie?).....

 b) ukończyć studia doktoranckie i uzyskać stopień naukowy doktora
 c) doskonalić swoje kwalifikacje zawodowe
 d) osiągnąć dużą sprawność w posługiwaniu się językiem obcym
 e) awansować na wyższe stanowisko
 f) zmienić charakter wykonywanej pracy w tym zakładzie (miejscu pracy)
 g) uzyskać znaczącą podwyżkę uposażenia
 h) uzyskać stabilizację zawodową
 i) osiągnąć mistrzostwo w wykonywanym zawodzie
 j) zdobyć doświadczenie zawodowe
 k) zarobić znaczące pieniądze i „rozkręcić” własny biznes
 l) zmienić stanowisko pracy
 m) znaleźć pracę bardziej atrakcyjną w innej firmie
 n) inne (jakie?)

55. Jakie ma Pan/Pani plany dotyczące rozwoju zawodowego? (Proszę zaznaczyć kółkiem właściwe odpowiedzi):

- a) ukończenie specjalizacji zawodowej (jakiej?)
 b) podnoszenie kwalifikacji – studia podyplomowe (jakie?)

 c) ukończenie kursu, szkolenia, warsztatu itp.
 d) samodoskonalenie, np. czytanie fachowej literatury
 e) udział w konferencjach, sympozjach
 f) rozmowy z kolegami
 g) nie mam planów
 h) inne (jakie?)

VI. MATERIALNE WARUNKI PRACY

56. Jak ocenił(a)by Pan/Pani swoją sytuację materialną? (Proszę wstawić x do wybranej rubryki):

Lp.	Odpowiedzi	Tak	Raczej tak	Trudno mi ocenić	Raczej nie	Nie
1.	Nie wystarcza mi na zaspokojenie podstawowych potrzeb					
2.	Wystarcza mi na zaspokojenie podstawowych potrzeb					
3.	Wystarcza mi na zaspokojenie podstawowych potrzeb oraz na dobra luksusowe					
4.	Wystarcza mi nie tylko na zaspokojenie podstawowych potrzeb, zakup dóbr luksusowych, ale i np. na oszczędzenie pieniędzy					
9.	Inne (jakie?.....)					

57. Jakie istnieją formy wsparcia socjalnego zakładu pracy, w którym jest Pan/Pani zatrudniony(a)? (Proszę zaznaczyć kółkiem właściwe odpowiedzi):

- a) dofinansowanie wczasów
 b) paczki/bony na święta
 c) trzynasta pensja (tzw. trzynastka)

- d) zapomoga socjalna
- e) inne formy (jakie?)

58. Jakie wyposażenie miejsca pracy zapewnia Panu/Pani zakład pracy? *(Proszę zaznaczyć kółkiem właściwe odpowiedzi):*

- a) samodzielny pokój/gabinet
- b) własny laptop/komputer
- c) służbowy samochód
- d) telefon komórkowy
- e) zwrot kosztów dojazdu do klienta
- f) dodatek związany z pracą w terenie

Kwestionariusz do badania problemów zawodowych
(oprac. na podstawie Kwestionariusza do Subiektywnej Oceny
Pracy B. Dudka, M. Waszkowskiej, D. Mercz i W. Hanke [2004])

Niniejszy kwestionariusz ma na celu diagnozę problemów zawodowych. Badania są zupełnie anonimowe, a uzyskane w ich trakcie wyniki posłużą jedynie celom naukowym. Kwestionariusz nie zakłada istnienia ani dobrych, ani złych odpowiedzi. Liczą się tylko Państwa rzeczywiste opinie i oceny. Za poświęcony czas i wysiłek z góry serdecznie dziękuję.

Anna Kanios

Z jakimi problemami spotyka się Pan/Pani najczęściej w obecnym miejscu pracy? *(Proszę wstawić x do odpowiedniej rubryki)*

Lp.	Charakter problemów	Tak	Raczej tak	Trudni mi powiedzieć	Raczej nie	Nie
1.	Jestem niedocenianym pracownikiem					
2.	W sytuacjach trudnych w pracy mogę liczyć tylko na siebie					
3.	Otrzymuję zadania przekraczające moje możliwości realizacyjne					
4.	Pracuję w ciągłym deficycie czasu					
5.	W pracy muszę godzić wiele sprzecznych interesów i oczekiwań przełożonych oraz współpracowników					
6.	W moim zespole pracy dochodzi często do konfliktów					
7.	Bardzo łatwo na moim stanowisku popełnić błąd, za który grożą surowe sankcje					
8.	Nie jestem akceptowany w zespole pracy					
9.	Mój przełożony dręczy mnie psychicznie					

Lp.	Charakter problemów	Tak	Raczej tak	Trudni mi powiedzieć	Raczej nie	Nie
10.	W swojej pracy nie wykorzystuję w pełni swoich możliwości, zdolności i kwalifikacji					
11.	Nie mam jasno określonych swoich obowiązków					
12.	Moja praca związana jest z odpowiedzialnością materialną					
13.	Moja praca związana jest z odpowiedzialnością prawną					
14.	Mam stałe poczucie zagrożenia utraty pracy					
15.	Mam nieokreślony czas pracy					
16.	Mam ograniczoną swobodę wyboru metod pracy					
17.	W pracy często brakuje odpowiednich narzędzi, środków finansowych itp.					
18.	Trudno mi działać ze względu na brak niezbędnych informacji					
19.	Podejmując nowe zadania, obawiam się, że nie uda mi się tego zrobić lub że ujawni się brak moich kompetencji					
20.	Mam jeszcze zbyt małe doświadczenie zawodowe					
21.	Inne problemy (jakie?.....)					

Kwestionariusz wywiadu z pracownikiem socjalnym (oprac. Anna Kanios)

I. TRUDNOŚCI I ZAGROŻENIA

1. Co najbardziej utrudnia wykonywanie Panu/Pani pracy?
2. Jakie są przyczyny tych utrudnień?
3. Czy zdarzają się sytuacje, w których czuje Pan/Pani zagrożenie ze strony klientów pomocy społecznej? Proszę podać przykłady takich sytuacji.
4. Czego najbardziej się Pan/Pani obawia w związku z wykonywaną pracą?
5. Czego Pan/Pani najbardziej w swojej pracy nie lubi? Co powoduje największy stres?
6. Czy zdarzają się sytuacje, że chciał(a)by Pan/Pani porzucić wykonywaną pracę? Proszę opisać takie sytuacje.

II. PROBLEMY ZAWODOWE

7. Na czym polega Pana/Pani odpowiedzialność prawna pracownika socjalnego? Proszę podać przykład.
8. Na czym polega Pana/Pani odpowiedzialność materialna pracownika socjalnego? Proszę podać przykład.
9. W badaniach dotyczących funkcjonowania zawodowego pracowników socjalnych jako problem natury zawodowej wskazuje się na trudność godzenia w pracy wielu sprzecznych interesów i oczekiwań przełożonych oraz współpracowników. Czy w Pana/Pani pracy zdarzają się takie sytuacje? Jeżeli tak, proszę podać przykład.
10. Jakie są najtrudniejsze problemy, z jakimi spotyka się Pan/Pani w swojej pracy – w stosunkach z klientami, współpracownikami, przepisami itd.?
11. Co uważa Pan/Pani za swoje największe niepowodzenie w pracy? Proszę opisać tę sytuację.

III. ORGANIZACYJNE I MATERIALNE WARUNKI PRACY

12. Jak wygląda typowy harmonogram dnia pracownika socjalnego zatrudnionego w OPS?

13. Jak ocenia Pan/Pani organizację pracy w ośrodkach pomocy społecznej?
14. Jak ocenia Pan/Pani obciążenie zadaniami i obowiązkami pracownika socjalnego w stosunku np. do innych zawodów pomocowych?
15. Jak wygląda sytuacja materialna pracowników socjalnych? Jakie są ich dochody? Czy mają możliwość dorobienia? Czy za uzyskany dyplom (np. wyższy stopień specjalizacji) uzyskują dodatek do wynagrodzenia lub wyższe uposażenie?
16. Jak ocenia Pan/Pani warunki lokalowe i sprzętowe panujące w ośrodkach pomocy społecznej?

IV. SPOŁECZNE WARUNKI PRACY

17. Co można zrobić Pana/Pani zdaniem (kto może to zrobić), aby wzrósł prestiż zawodu pracownika socjalnego w Polsce?
18. Jak wygląda współpraca koleżeńska pomiędzy pracownikami socjalnymi w Pana/Pani ośrodku pomocy społecznej?
19. Na czym polega specyfika pracy w terenie pracownika socjalnego?
20. Czy brakuje Panu/Pani czasu na wykonywanie obowiązków? Jeżeli tak, to co jest tego przyczyną?
21. Czy przełożeni doceniają Pana/Pani pracę? Proszę uzasadnić wypowiedź.
22. Czy podejmuje Pan/Pani własne inicjatywy? Proszę opisać taką sytuację.

V. MOŻLIWOŚCI ROZWOJU ZAWODOWEGO

23. Jaka jest Pana/Pani zdaniem najlepsza forma doksztalcania pracowników socjalnych?
24. Czy Pana/Pani przełożony(a) motywuje do podnoszenia Pana/Pani kwalifikacji? Jeżeli tak, to w jaki sposób? Jeżeli nie, to jakie są tego powody?
25. Czy korzysta Pan/Pani z pomocy superwizora? Proszę ocenić tę współpracę.
26. Jakiego typu szkoleń oczekuje Pan/Pani w przyszłości?
27. Jakiego rodzaju wiedzy najbardziej Pan/Pani oczekuje? Z jakiego zakresu?

