

Katarzyna Wojtanowicz
Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie
<https://orcid.org/0000-0001-5082-2617>

Godzenie ról zawodowych z rodzinnymi w ocenie pracowników socjalnych

Reconciliation of Professional and Family Roles as Perceived by Social Workers

Abstrakt

Reconciling work and family life is becoming a challenge today. Preparation for fulfilling social roles, including professional and family roles, is not only theoretical. The dimension of everyday combining of these two areas becomes particularly important today. The aim of this article is to present the profile of a social worker in terms of reconciling professional and family roles, especially in terms of the impact of work on the fulfillment of family roles. It also examines the level of job satisfaction, stress and whether the conditions of work organization have an influence on the family functioning of social workers. It was also considered how the experience of working with social welfare clients translates into the functioning of the social workers' own family. As the presented research shows, professional work influences the reconciliation of professional and family roles of social workers. Respondents point to the reference from professional work, the experience of providing support and help to families with multiple problems, on the functioning of their own family.

Keywords: family, social worker, work – family reconciliation, social work.

Abstrakt

Godzenie życia zawodowego z rodzinnym staje się dzisiaj wyzwaniem. Przygotowanie do pełnienia ról społecznych, w tym zawodowych i rodzinnych, to nie tylko przygotowanie teoretyczne. Szczególnego znaczenia nabiera dzisiaj wymiar codziennego łączenia tych dwóch obszarów. Celem artykułu jest przedstawienie sylwetki pracownika socjalnego w zakresie godzenia roli zawodowej i rodzinnej, szczególnie w zakresie oddziaływania wy-

konywanej pracy na wypełnianie roli rodzinnej. Badaniu poddano również poziom satysfakcji z wykonywanej pracy, poziom przeżywanego stresu oraz czy warunki organizacji pracy oddziałują na funkcjonowanie rodzinne pracowników socjalnych. Pod uwagę wzięto również, jak doświadczenie pracy z klientami pomocy społecznej przekłada się na funkcjonowanie własnej rodziny pracowników socjalnych. Jak pokazują prezentowane badania praca zawodowa, oddziałuje na godzenie ról zawodowych z rodzinnymi pracowników socjalnych. Respondenci wskazują na odniesienie z pracy zawodowej, doświadczenia udzielania wsparcia i pomocy rodzinom wieloproblemowym, na funkcjonowanie własnej rodziny.

Słowa kluczowe: rodzina, pracownik socjalny, godzenie życia zawodowego z rodzinnym, praca socjalna.

Wprowadzenie

Pomoc społeczna oraz zawód pracownika socjalnego w Polsce podlegają ciągłym procesom profesjonalizacji. Zadania z zakresu pomocy społecznej realizowane są głównie przez organy administracji samorządowej, które obligatoryjnie są zobowiązane do utworzenia ośrodka pomocy społecznej. W Polsce na dzień 1 stycznia 2021 roku funkcjonowało blisko dwa i pół tysiąca ośrodków pomocy społecznej, które zatrudniają ponad 20 000 pracowników socjalnych. Zwiększają się wymagania w zakresie posiadanej wiedzy i kompetencji pracownika socjalnego predysponujące do realizowania pracy socjalnej i zadań pomocy społecznej. Często wspomina się też o misji, którą łączy się z wykonywaniem zawodu wsparcia społecznego. Jak wskazuje Anna Michalska (2016, p. 8), dotyczy to szczególnie pracy socjalnej. O misji pracy socjalnej można mówić z perspektywy istoty zawodu i profesji, uwzględniając ważność zadań przypisanych przez pionierów tego zawodu oraz zadań oczekiwanych przez społeczeństwo. Misją pracy socjalnej jest „zmiana społeczna, która w rezultacie świadomie podejmowanych i planowo prowadzonych działań ma być wywołana na poziomie jednostki, rodziny, grupy społecznej, społeczności, a pośrednio także na poziomie całego społeczeństwa” (Kaźmierczak 2012, p. 163). Pomoc społeczna, zgodnie z ustawą (Ustawa o pomocy społecznej, art. 3.1) ma na celu „wspieranie osoby i rodziny w wysiłkach zmierzających do zaspokojenia niezbędnych potrzeb i umożliwiania im życie w warunkach odpowiadających godności człowieka”. Jedną z potrzeb człowieka, w tym również pracownika socjalnego jest godzenie życia zawodowego i rodzinnego. Praca jest często postrzegana jako źródło dochodów, stanowiących podstawę egzystencji rodziny, ale praca, a zwłaszcza szerzej rozumiane życie zawodowe, ma także

znaczenie dla realizacji innych funkcji rodziny (Balcerzak-Paradowska, p. 12). Praca jest jedną z ważniejszych ról pełnionych w dorosłym życiu. Ważnym jest zatem, aby skutecznie i w miarę z satysfakcją godzić ją z innymi rolami życiowymi, w szczególności rolami rodzinnymi. Dla pracowników socjalnych, którzy na co dzień podejmują misję wspierania w wypełnianiu ról społecznych swoich klientów, nie bez znaczenia jest ich własne doświadczenie w wypełnianiu tych ról. W niniejszym opracowaniu analizie zostanie poddana refleksja pracowników socjalnych w zakresie godzenia ich ról zawodowych z rodzinnymi. Celem artykułu jest ukazanie oddziaływania pracy w systemie pomocy społecznej na funkcjonowanie rodzinne pracowników socjalnych.

1. Pracownik socjalny, jako zawodowy profesjonalista od pomagania

Zawód pracownika socjalnego został oficjalnie ustanowiony w 1966 roku. Został on określony jako specjalista zawodowy zajmujący się zaspakajaniem potrzeb socjalnych za pomocą metod pracy socjalnej (J. Mikulski, Cz. Gulda 1981, p. 13). Istotne jest, aby ów specjalista od „spraw ludzkich”, był pracownikiem z ugruntowaną wiedzą z zakresu socjologii, pedagogiki, psychologii, polityki społecznej oraz metod pracy socjalnej. Z drugiej zaś strony, z wysokimi umiejętnościami społecznymi i technicznymi. Do najważniejszych umiejętności społecznych zaliczyć należy te z zakresu komunikacji i empatii, natomiast do technicznych te z zakresu analizy procesów społecznych, diagnozowania, strategicznego planowania oraz ewaluacji. Zawód pracownika socjalnego w Polsce jest w ciągłej fazie kształtowania. Nadal jest słabo rozpoznawalny, o niskim statusie społecznym, często deprecjonowany. Warunki formalne zatrudnienia pracowników socjalnych definiuje ustawa o pomocy społecznej. Zgodnie z zapisem art. 116, pkt. 1, pracownikiem socjalnym może zostać osoba, która spełnia co najmniej jeden z określonych kryteriów: posiada dyplom ukończenia kolegium pracowników społecznych lub ukończyła studia wyższe na kierunku praca socjalna. Kwalifikacje do wykonywania zawodu otrzymują również absolwenci studiów wyższych, o specjalności przygotowującej do zawodu pracownika socjalnego, kierunków: pedagogiki, pedagogiki specjalnej, politologii, polityki społecznej, psychologii, socjologii, nauki o rodzinie (którzy ukończyli kształcenie do dnia 31 grudnia 2013 r.). Od 2013 roku wymogiem jest ukończenie kierunku praca socjalna.

Zawód to czynności trwale wykonywane, wymagające określonego przygotowania i umiejętności, będące świadczeniami na rzecz innych osób i przynoszące dochody będące podstawą utrzymania (B. Szacka 2003, p. 291). Janusz Sztumski terminem „zawód” określa zespół czynności, jakie zostały wyodrębnione w pro-

cesie społecznych podziałów pracy i są wykonywane przez danego człowieka, na podstawie uzyskanych kwalifikacji w celach zarobkowych (1999, p. 49). Tak więc uzyskanie kwalifikacji do wykonywania zawodu oraz psychofizyczne zaangażowanie stanowią podstawę czynności zawodowych, a zarazem podejmowanej funkcji społecznej pracownika socjalnego. Jest ona ściśle powiązana z kategorią zawodową i uprawnieniami, które wspólnie składają się na pozycję społeczną pracowników systemu pomocy społecznej.

Ryszard Szarfenberg wskazuje również na konieczność ewaluacji realizowanej pomocy społecznej. Opisuje on pomoc społeczną jako świadome i celowe działanie zarówno pojedynczego pracownika, jak i zespołu, które ma doprowadzić do realizacji założonego celu. Ewaluacja ma dostarczyć nam rzetelnych informacji o jakości i wartości działań pomocowych przed ich podjęciem, w trakcie i po ich zakończeniu (2014, pp. 10–12).

Szarfenberg określił również następujące składniki jakości pomocy społecznej (2014, p. 14):

- 1) stosowalność – zdolność nauki i technologii pomocy społecznej do spowodowania poprawy funkcjonowania klienta przy wykorzystaniu jak najbardziej sprzyjających okoliczności;
- 2) skuteczność – stopień, w jakim poprawa dobrobytu została osiągnięta;
- 3) efektywność – zdolność do obniżenia kosztów bez zmniejszenia osiągniętych efektów;
- 4) optymalność – równoważenie poprawy dobrobytu z kosztami tej poprawy;
- 5) akceptowalność – zgodność z oczekiwaniami, pragnieniami i życzeniami klientów i ich rodzin;
- 6) legitymizacja – zgodność ze społecznymi preferencjami wyrażonymi w zasadach etycznych, wartościach, normach zwyczajowych, prawach i regulacjach;
- 7) sprawiedliwość – zgodność z zasadą sprawiedliwego dystrybuowania usług pomocy społecznej i korzyści z tego płynących pomiędzy członków społeczeństwa.

Chociaż przedstawione powyżej założenia są znanymi w różnych krajach, to jednak w Polsce są ciągle nowymi wyzwaniem dla kształtującego się na nowo systemu pomocy społecznej. Zmiany te mają przyczynić się do tego, aby przyznawane świadczenia, oferowane usługi, w tym praca socjalna, odpowiadały rzeczywistym problemom i możliwościom osób i rodzin, a zastosowane mechanizmy bardziej mobilizująco i aktywizująco wpływały na ich zaangażowanie oraz gotowość aktywnego udziału w życiu publicznym, w tym w środowisku lokalnym.

Ważnym ogniwem rozwoju systemu pomocy społecznej w Polsce jest ukierunkowanie na specjalizację w pracy socjalnej, szczególnie w zakresie terapeutycznym. Dotychczas podkreślano socjalno-wychowawczy wymiar pracy socjalnej, a obecnie coraz częściej akcentuje się właściwe znaczenie działań terapeutycznych.

Pracownik socjalny stoi zatem przed ważnym społecznie i osobiście wyzwaniem. Z jednej strony skutecznie powinien realizować zadania zawodowe, z drugiej zaś sam nie jest wolny od trudności życia codziennego. Pracę socjalną cechuje więc dynamiczny proces, podlegający ciągłej analizie, zorientowany na profilaktykę i przybliżanie problemów społecznych oraz działanie w kierunku wywołania zmiany. Realizując pracę socjalną, pracownik socjalny ma za zadanie dokonywanie analizy i oceny zjawisk społecznych wpływających na konieczność korzystania danej społeczności z pomocy społecznej.

Analizując sylwetkę pracownika socjalnego, można zadać pytanie: pracownik socjalny – zawód czy powołanie? Należy jednoznacznie stwierdzić, że aby wykonać zadania i funkcje przypisane pracownikowi socjalnemu nie wystarczy wyłącznie spełnienie warunków formalnych zatrudnienia. Pracownik socjalny musi posiadać szereg kompetencji, siłę charakteru oraz charyzmę. Istotnym wyznacznikiem profesjonalnego działania jest posiadana wszechstronna wiedza specjalistyczna, głównie z obszaru: pracy socjalnej, pedagogiki, psychologii, socjologii, polityki społecznej i prawa. Do najbardziej pożądaných kompetencji osobistych pracownika socjalnego należą: empatia, umiejętności komunikacji i rozwiązywania konfliktów, negocjacji, współpracy z klientem i innymi instytucjami, organizacjami. Równie istotne są umiejętności organizacyjne i zarządzania.

Nie bez znaczenia są wartości, jakimi kierują się w swoim życiu pracownicy socjalni. Wartości, jak wskazuje Mariola Bieńko (2012, p. 103), stanowią siłę sprawczą codziennego działania pracownika socjalnego, określając standardy profesjonalnego postępowania. Badania pracowników socjalnych przeprowadzone przez Instytut Spraw Publicznych w 2010 roku (M. Rymśza [red.] 2012) ukazało wartości preferowane przez pracowników socjalnych. Wśród najważniejszych wymieniono: odpowiedzialność, godność osoby i uczciwość, następnie wskazano: rzetelność, tolerancję, sprawiedliwość, pracowitość, ochronę prywatności i lojalność. W dalszej kolejności uplasowały się takie wartości jak: wolność decyzji wyboru oraz miłość bliźniego i opiekuńczość. Na samym końcu pracownicy wskazują ochronę ładu społecznego, samodoskonalenie i ofiarność. Analizując prezentowaną kolejność, jawi nam się obraz grupy zawodowej o wysokim poczuciu odpowiedzialności, szanującej godność drugiego człowieka oraz kierującą się uczciwością, rzetelnością, tolerancją i sprawiedliwością. Jakże istotne są to wartości w kontekście wykonywanego zawodu i powierzonych od-

powiedzialności za realizowaną pracę socjalną wobec równie osób, rodziny czy grup społecznych.

W zakresie badań nad kondycją zawodową pracowników socjalnych, istotne jest analiza oddziaływanie wypełniania tych ról zawodowych na własne funkcjonowanie, szczególnie w obszarze życia rodzinnego. Jak wskazuje Bogusława Lachowska, w badaniach konfliktu między rolami wyróżnia się dwa obszary: obszar związany z rolą, która wywiera oddziaływania utrudniające pełnienie funkcji w innym obszarze (a sending domain) oraz obszar związany z rolą podawaną takim utrudniającym oddziaływaniami (a receiving domain). W literaturze prowadzone są dyskusje dotyczące związków konfliktu między rolami z jego efektami w każdym z tych obszarów (2012, p. 356).

2. Założenia metodologiczne badań własnych

Głównym celem procesu badawczego było poznanie oceny w zakresie godzenia roli zawodowej i rodzinnej pracowników systemu pomocy społecznej, szczególnie w zakresie oddziaływania wykonywanej pracy na wypełnianie roli rodzinnej. Badani poddano również poziom satysfakcji z wykonywanej pracy, poziom przeżywanego stresu oraz czy warunki organizacji pracy oddziałują na funkcjonowanie rodzinne pracowników socjalnych. Pod uwagę wzięto również, jak doświadczenie pracy z klientami pomocy społecznej przekłada się na funkcjonowanie własnej rodziny pracowników socjalnych.

Główne pytania badawcze dotyczyły:

- osiągniętej satysfakcji z realizacji zadań zawodowych,
- doświadczenia przeciążenia pracą,
- przeżywanego stresu w pracy zawodowej,
- oddziaływania organizacji/systemu pracy na funkcjonowanie rodzinne,
- oddziaływania pracy z klientami na unikanie podobnych błędów i funkcjonowanie we własnej rodzinie,
- oceny poziomu funkcjonowania własnej rodziny w stosunku do rodzin, z którymi pracuje zawodowo pracownik socjalny.

Celem praktycznym podjętej analizy uczyniono opracowanie rekomendacji w zakresie budowania systemu wsparcia zawodowego pracowników socjalnych.

Materiał badawczy został zebrany z wykorzystaniem metody ilościowej i jakościowej. Opracowany na potrzeby niniejszego badania kwestionariusz ankiety zawierał 17 pytań, które korelowały z założeniami badawczymi. W pytaniach zastosowano pięciostopniową skalę odpowiedzi. Badanie opracowano i przeprowadzono w formie kwestionariusza ankiety on-line na przełomie grudnia 2020 r.

i stycznia 2021 r. Zebrany materiał poddano również analizie jakościowej w zogniskowanym wywiadzie grupowym (FOCUS). Badanie focusowe zostało przeprowadzone w marcu 2021 r. Badania przeprowadzono w trudnym okresie występowania pandemii Covid-19. Godzeni ról zawodowych i rodzinnym w czasie izolacji społecznej nabrało szczególnego znaczenia. Zapewne ten trudny okres wpływa na te obszary życia społecznego. Jednak wpływ pandemii na godzenie ról zawodowych i rodzinnych nie był celem podjętego badania, które za cel miało wypracowanie uniwersalnych rekomendacji.

3. Wyniki badań

Badaniem objęto łącznie 76 pracowników socjalnych zatrudnionych w 11 ośrodkach pomocy społecznej województwa małopolskiego (zarówno w gminach wiejskich, jak i miejskich). Zawód pracownika socjalnego w Polsce jest w znacznej mierze sfeminizowany. Stąd grupę respondentów w 92,1% stanowiły kobiety, a jedynie 7,9% mężczyźni. Grupę respondentów podzielono na cztery grypy wiekowe: 1) 20–30 lat stanowiło 19,7 %, 2) 31–40 lat stanowiło 30,3 %, 3) 41–50 lat stanowiło 39,5% i 4) powyżej 50 lat stanowiło 10,5% respondentów. Ankietowanych zapytano również o stan rodziny: osoby samotne stanowiły 22,4 %, rodziny bezdzietne 18,4%, rodziny z dziećmi 56,3% oraz 3,9% stanowili samotni rodzice.

Tabela 1. Charakterystyka respondentów

	N	%
Płeć		
Kobieta	70	92,1
Mężczyzna	6	7,9
Wiek		
20–30 lat	15	19,7
30–40 lat	23	30,3
40–50 lat	30	39,5
Powyżej 50 lat	8	10,5
Stan rodziny		
Osoby samotne	17	22,4

Rodzina bezdzietna	14	18,4
Rodzina z dziećmi	42	56,3
Samotni rodzice	3	3,9

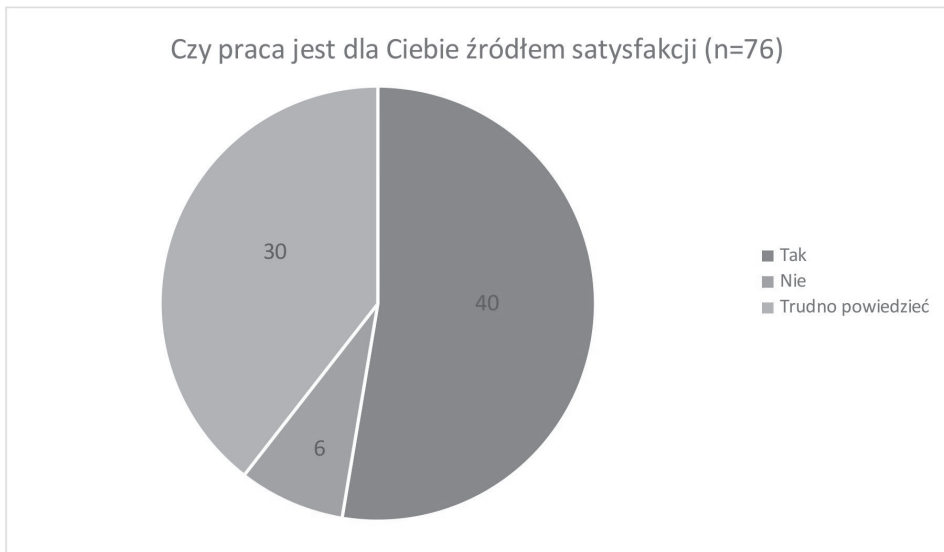
Źródło: opracowanie własne.

W zogniskowanym wywiadzie grupowym udział wzięło 10 respondentów: 2 ekspertów w zakresie polityki społecznej, 2 specjalistów pracy socjalnej, 2 pracowników socjalnych, 3 kierowników ośrodków pomocy społecznej, 1 ekspert rynku pracy. Grupę tą stanowiło 8 kobiet (80 %) i 2 mężczyzn (20%). Wszyscy eksperci mają bogate doświadczenie zawodowe w obszarze pomocy społecznej.

Przeprowadzone badania sondażowe i uzyskane wyniki ilościowe poddane analizie jakościowej w zogniskowanym wywiadzie grupowy pozwoliły na wypracowanie wniosków w zakresie budowania warunków zawodowych pracowników systemu pomocy społecznej w zakresie wzmocnienia ich w wypełnianiu ról zawodowych i rodzinnych.

Respondentów zapytano o to, czy praca w systemie pomocy społecznej jest dla nich źródłem satysfakcji? Biorąc pod uwagę, że wszyscy respondenci mają

Wykres 1 . Poziom satysfakcji respondentów z wykonywanej pracy



Źródło: opracowanie własne

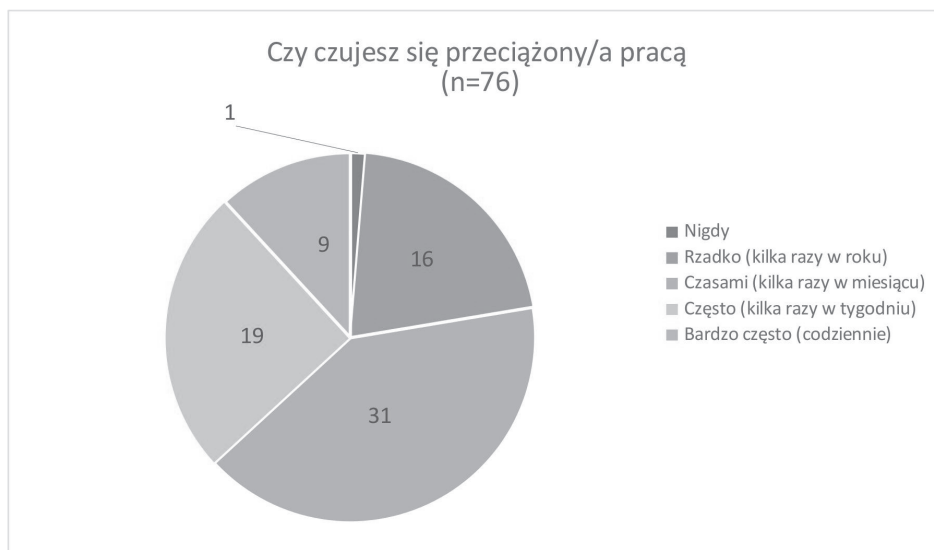
kwalfikacje do zatrudnienia na stanowisku pracownika socjalnego, jest to ich zawód wyuczony, poziom satysfakcji może mieć znaczny wpływ na kondycję zawodową. Ponad 52% badanych stwierdziło, że praca zawodowa jest dla nich źródłem satysfakcji, blisko 8% tej satysfakcji nie osiąga i blisko 40% ma trudności w rozstrzygnięciu osiągnięcia satysfakcji lub jej braku (udzieliło odpowiedzi: trudno powiedzieć).

Ekspert w zogniskowanym wywiadzie grupowym wskazali na trudne warunki pracy oraz brak prestiżu zawodowego pracowników socjalnych w Polsce.

„Praca w systemie pomocy jest bardzo trudna, zarówno problemy klientów, jak i warunki organizacji pracy przytłaczają często pracowników socjalnych”. „Pracownik socjalny jest od wszystkiego, mało kto docenia jego pracę, a wymagania rosną, warunki pracy w wielu miejscach również nie sprzyjają wzmocnieniu i osiągnięciu satysfakcji”.

Pracownicy socjalni określili swój poziom zmęczenia/ przeciążenia praca zawodową. W 25% respondentów często (kilka razy w tygodniu) czują się przeciążeni pracą, w 11,8% bardzo często (codziennie). W grupie badanych 40,8% odczuwa zmęczenie czasami (kilka razy w miesiącu) oraz blisko 21% rzadko (kilka razy w roku). Jedynie 1% pracowników nie odczuwa zmęczenia pracą.

Wykres 2. Poziom zmęczenia/ przeciążenia pracą

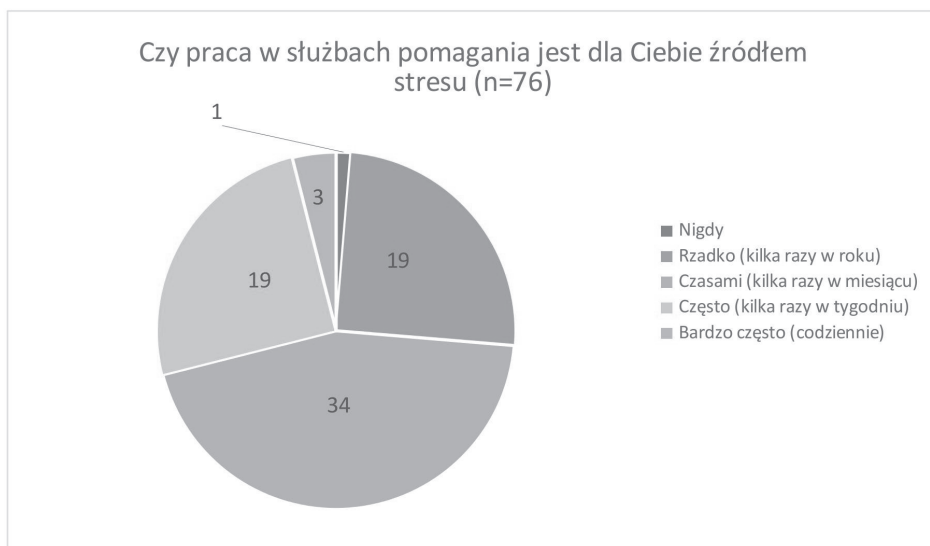


Źródło: opracowanie własne

Jak wskazali eksperci „Realizacja zadań w pomocy społecznej obciążona jest nadmierną biurokracją, terminami, liczbą przypadających klientów na jednego pracownika socjalnego. Od pracowników socjalnych wymaga się wysokiej wiedzy i umiejętności, jednak nie stwarza się przestrzeni do ich wykorzystania. Często wymaga się od pracownika socjalnego pracy ponad możliwości”.

Stąd praca w służbach pomagania może stanowić dla pracownika socjalnego źródło stresu. Dla 25% respondentów praca jest często źródłem stresu (kilka razy w tygodniu) i dla blisko 4% bardzo często (codziennie). 45% badanych odczuwa stres w pracy czasami (kilka razy w miesiącu). Natomiast dla 25% ankietowanych pracowników praca jest tylko czasami źródłem stresu (kilka razy w roku) i tylko 1,3% stresu w pracy nie odczuwa.

Wykres 3. Poziom stresu doświadczany w pracy

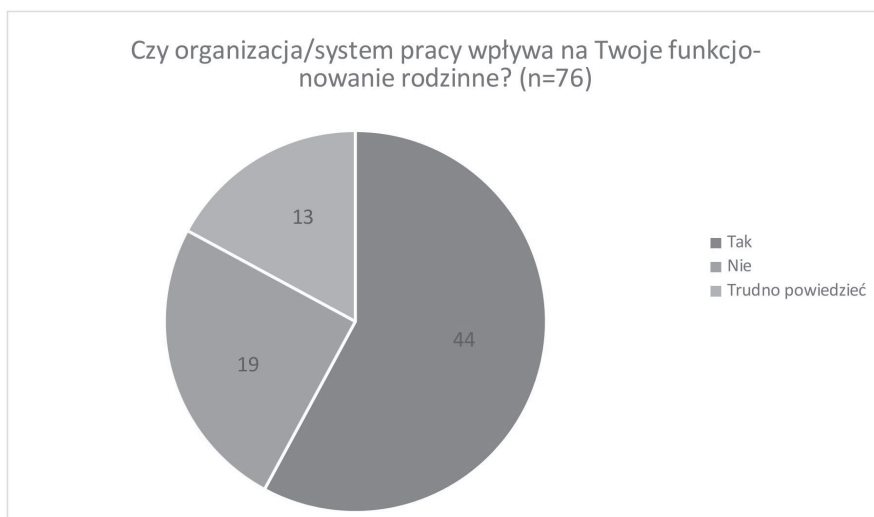


Źródło: opracowanie własne

Respondenci badania focusowego wskazują, że „skala oczekiwań decydentów w zderzeniu z oczekiwaniami klientów jest znacznym czynnikiem stresogennym dla pracowników systemu pomocy społecznej. Niskie zarobki i warunki pracy często stawiają pracowników na niższym stopniu życiowym niż ich klienci”. „Do tego niski prestiż zawodu oraz warunki pracy, obciążenie pracą często są źródłem frustracji tej grupy zawodowej. Z tego też powodu pogłębia się niedobór kadr w systemie pomocy społecznej w Polsce, co jeszcze pogarsza sytuację już/lub jeszcze pracujących”.

System pracy w ośrodku pomocy społecznej w blisko 60% respondentów oddziałuje na funkcjonowanie rodzinne. Do korzystnych warunków pracy zaliczono (25% respondentów): godziny pracy, popołudnie wolne od pracy pozwala na realizowanie zadań rodzinnych, wolne weekendy, stałe wynagrodzenie, możliwość zaplanowania urlopu zgodnie z własnymi potrzebami, możliwość indywidualnego planowania pracy, umiejętność radzenia sobie ze stresem i poszukiwania wsparcia. Jako niekorzystne warunki pracy wskazano: zbytne obciążenie pracą, realizację zadań poza godzinami pracy, nieumiejętność radzenia sobie ze stresem i odreagowanie w rodzinie, zmęczenie fizyczne i psychiczne, depresje, przeżywanie trudnych spraw w domu.

Wykres 4. Wpływ organizacji/systemu pracy na funkcjonowanie w rodzinie

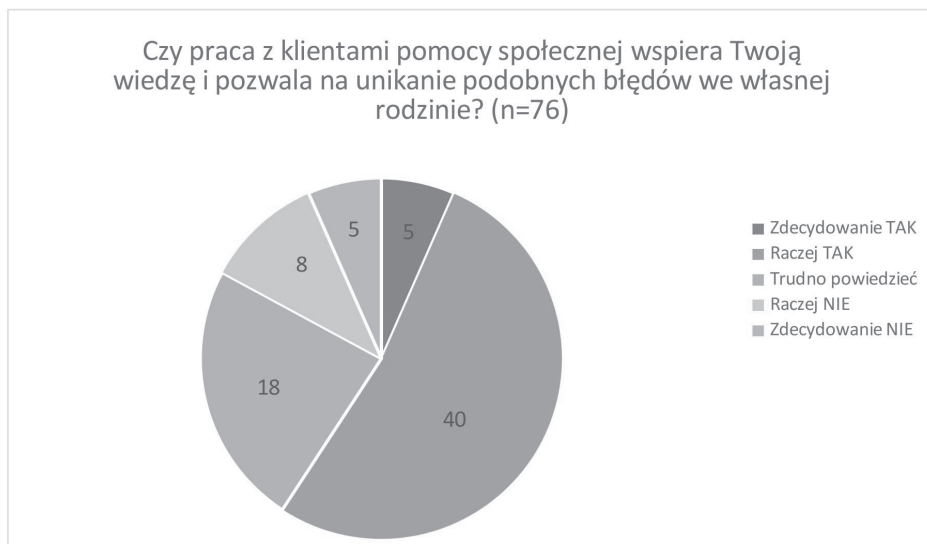


Źródło: opracowanie własne

Badani eksperci uważają, że „kondycja zawodowa pracowników socjalnych w dużej mierze zależy od ich predyspozycji osobistych, w szczególności radzenia sobie ze stresem, indywidualnej organizacji pracy oraz planowania. Ważnym czynnikiem jest również umiejętność pracy w zespole, korzystanie ze wsparcia, które umożliwi oddzielenie sfery zawodowej od prywatnej”. „Wielu pracowników socjalnych (biorąc pod uwagę, że w tym zawodzie przeważają kobiety) dzięki pracy w stałych godzinach może z powodzeniem łączyć ją z obowiązkami rodzinnymi”.

Pracownicy socjalni to grupa specjalistów posiadająca interdyscyplinarną wiedzę między innymi w zakresie: psychologii, pedagogiki, prawa oraz

Wykres 5. Wpływ pracy z klientami na wiedzę i doświadczenie przenoszone na życie rodzinne



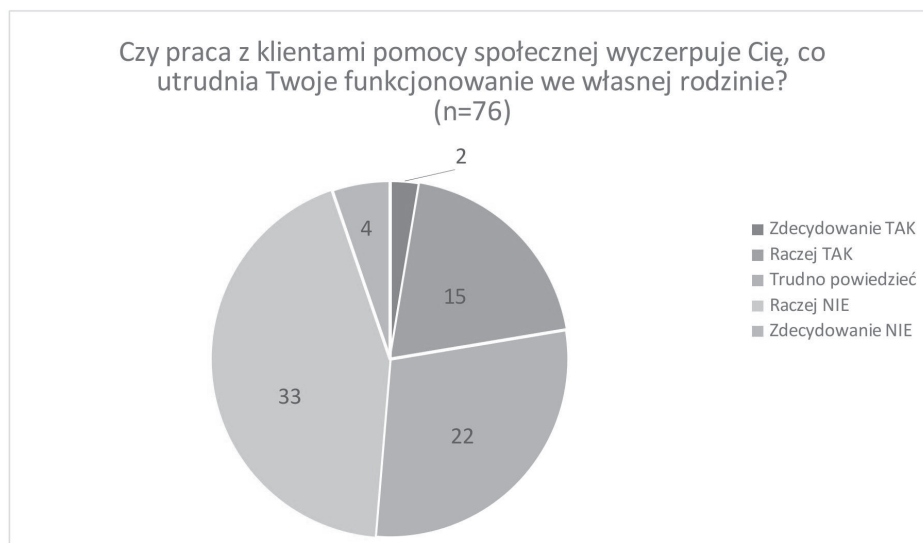
Źródło: opracowanie własne

szerokie kompetencje interpersonalne. Blisko 60% respondentów uważa, że ta wiedza pozwala im na unikanie błędów podobnych do ich klientów we własnych rodzinach. 23% ankietowanych nie potrafi tego ocenić, a 16% uważa, że ta wiedza chroni ich przed popełnianiem tych błędów we własnej rodzinie.

Jak wskazują respondenci focusów „nawet osoba o najwyższym poziomie wiedzy i kompetencji ma prawo do popełniania błędów i doświadczania kryzysów. Od tego nie są wolni również pracownicy socjalni. Jednak pracownicy socjalni często mają problem z ujawnianiem swoich trudności życiowych/rodzinnych. Stąd tak wysoka frustracja i niedowartościowanie w tej grupie społecznej”. „nasuwa się pytanie Pracownicy socjalni często pochłonięci problemami klientów, sami odkładają własne problemy na drugi plan”.

Biorąc pod uwagę obciążenie pracą, która frustrująco oddziałuje na pracowników socjalnych, to nasuwa się pytanie, w jakim stopniu mogą oni przenosić to na relacje w rodzinie? Blisko 60% respondentów nie widzi takiej zależności i ich emocje związane z wykonywaną pracą nie mają wpływu na ich relacje w rodzinie. Taką zależność oddziaływania pracy na relacje rodzinne wskazuje blisko 16% respondentów, a ponad 25% nie potrafi tego ocenić.

Wykres 6. Wpływ pracy w systemie pomocy społecznej na rozwiązywanie trudności we własnej rodzinie



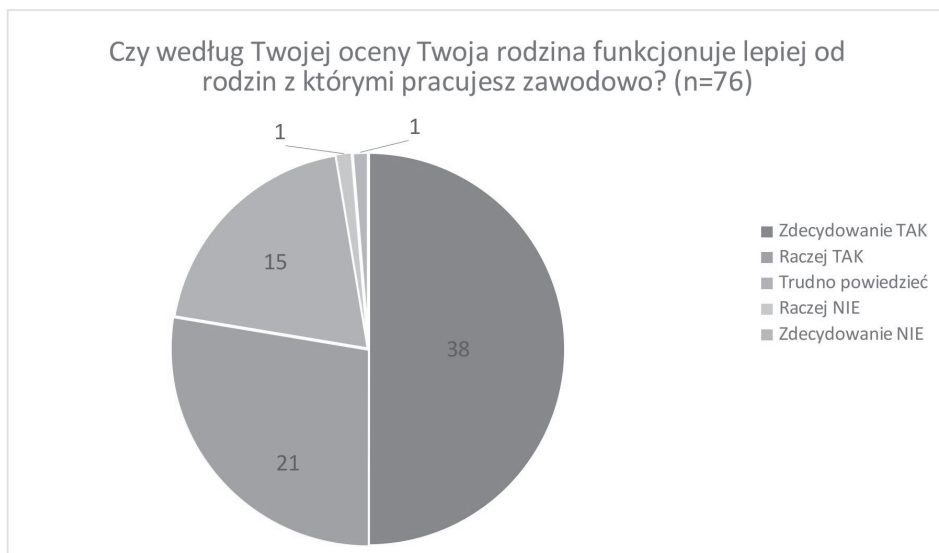
Źródło: opracowanie własne

Eksperti w zogniskowanym wywiadzie grupowym poddali analizie ten zakres. Stwierdzają, „że jak wracam sfrustrowany z pracy, to nie mam ochoty na rozmowy z członkami rodziny, zdarza mi się popaść w złość, odreagować na członkach rodziny”. „Ważne jest, aby osoby zajmujące się pracą z drugim człowiekiem radziły sobie z trudnościami w pracy, a pracodawca wspierał w korzystaniu z narzędzi przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu, np. w superwizji. Człowiek to jedność i życie zawodowe przeplata się z rodzinnym. Nie mam wyłącznika w typ pracy i po pracy”.

Przygotowanie zawodowe i doświadczenie w systemie pomocy społecznej daje interdyscyplinarną wiedzę w zakresie rozwiązywania różnorodnych problemów społecznych. Blisko 80% respondentów wykorzystuje tę wiedzę i doświadczenie w rozwiązywaniu problemów we własnej rodzinie. 5% ankietowanych nie widzi takiej zależności oraz 17% nie ma zdania w tym zakresie.

Respondenci grupy fokusowej wskazują, że „pracownik socjalny powinien posiadać umiejętności diagnozy i analizy problemów, umiejętności ich rozwiązywania. Stąd może i powinien wykorzystywać je w każdej sferze swojego życia. Trudno stwierdzić, czy z korzyścią je wykorzystuje w swojej rodzinie. Jednak oczekuje się dobrego przykładu w rozwiązywaniu problemów rodzinnych od tego typu specjalistów”.

Wykres 7. Poziom funkcjonowania rodzin respondentów w odniesieniu do rodzin korzystających z pomocy społecznej



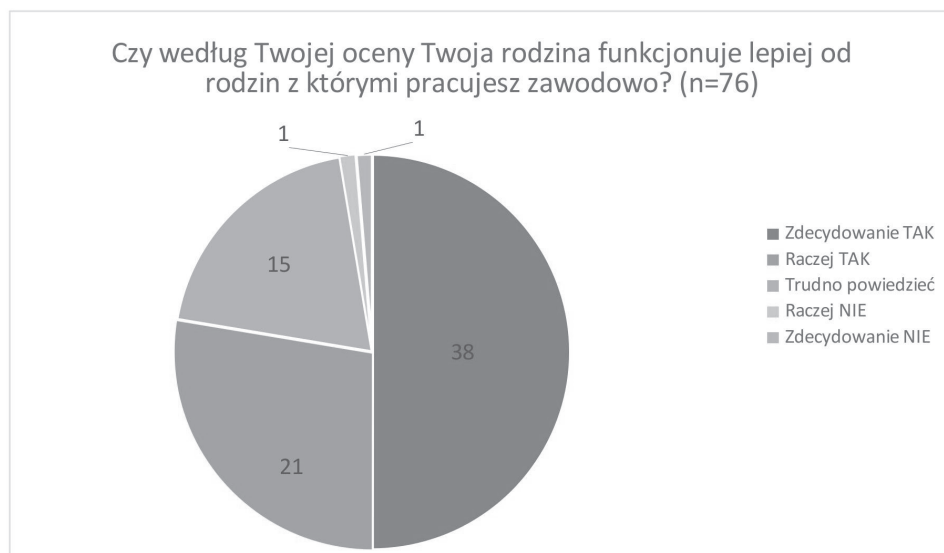
Źródło: opracowanie własne

Kolejne pytanie dotyczyło oceny poziomu funkcjonowania własnej rodziny w porównaniu z rodzinami, z którymi podejmują pracę pracownicy socjalni. Ponad 77% respondentów ocenia, że ich rodziny funkcjonują na wyższym poziomie, jedynie 3% ankietowanych ocenia, że ten poziom jest niższy. 20% wykazała trudności w dokonaniu tej oceny (trudno powiedzieć).

Dodatkowo respondenci grupy focusowej wskazują, że „często rozmawiamy w gronie pracowników socjalnych o sytuacji klientów, niesionej im pomocy i ich niskim zaangażowaniu w pracę nad zmianą. Często świadczenia pomocy społecznej dla tych rodzin przewyższają dochody w gospodarstwie domowym pracowników socjalnych”. „Pracownicy socjalni często pochłonięci realizacją misji pomagania nie są w stanie sprostać wyzwaniom własnej rodziny”.

Nasuwa się zatem kolejne pytanie: czy pracownicy socjalni znając system pomocy, mają do niego zaufanie i sami zwrócą się do niego o pomoc w rozwiązaniu własnych rodzinnych trudności? Jedynie 30% respondentów skorzysta z takiej pomocy, ponad 40% zdecydowanie nie, samodzielnie będzie próbowało sobie radzić z problemami i blisko 30% nie ma zdania w tym zakresie (trudno powiedzieć).

Wykres 8. Poziom funkcjonowania rodzin respondentów w odniesieniu do rodzin korzystających z pomocy społecznej



Źródło: opracowanie własne

Respondenci badania focusowego wskazują, że „mieszkając w tej samej gminie, co się pracuje trudno być „pomagaczem” i klientem. Spotkać się z klientami po pracy, w ośrodku wsparcia? Raczej pracownicy socjalni korzystają z pomocy w miejscach, które dają im możliwość pozostania anonimowym”. „Bywa i tak, że bagatelizują swoje problemy. Nie zapominajmy, że jednak są to specjaliści i potrafią posługiwać się wiedzą i umiejętnościami w różnych sferach swojego życia oraz potrafią diagnozować i rozwiązywać problemy w zarodku”.

Podsumowanie

Aksjologiczny wymiar rodziny i pracy w wyniku badań wielu autorów znajduje swoje odniesienie. Jak pokazują badania (CBOS z 2019 r.), rodzina w większości jest stawiana na pierwszym miejscu, natomiast dalsze miejsce obok innych wartości (zdrowia, uczciwego życia, spokoju, wiary) zajmuje praca zawodowa. Godzenie zatem życia rodzinnego z zawodowym jest głównym wyzwaniem zarówno pracowników, jak i pracodawców. Zwrócenie uwagi na budowanie równowagi na linii praca – życie oraz świadomość korzyści wynikających z wprowadzenia w tym zakresie odpowiednich rozwiązań powinna być stymulatorem

do podejmowania przez pracodawców działań prewencyjnych, oraz bezpośrednio odpowiadających na pojawiające się problemy (Smoder, p. 13). Nie sposób jednak nie wskazać, że praca zawodowa stanowi ważny obszar ludzkiej aktywności, dzięki któremu zaspokajamy potrzeby egzystencjalne i psychospołeczne. Nie może ona jednak dezorganizować innych sfer naszego życia (Tomaszewska-Lipiec, p. 175).

Zawód pracownika socjalnego wśród innych zawodów pomocowych znajduje szczególne miejsce, miejsce środka w systemie pomocy i polityki społecznej. Jednak oczekiwania kierowane pod adresem pracowników socjalnych często bywają sprzeczne, a ich autonomia jest wątpliwa. Jest to zawód trudny, nisko wynagradzany i o niskim prestiżu społecznym. Od samych pracowników socjalnych wymaga się jednak wysokich kompetencji zawodowych (Kanos, p. 196). Dynamicznie rozwijające się podejście *work-life balance*, czyli równowagi między życiem zawodowym i osobistym, zwraca uwagę na stawianie granic między wspomnianymi obszarami życia, by uniknąć transferu między innymi złych emocji oraz konfliktów (Lachowska, 2014, p. 391).

Trudności w zawodzie pracownika socjalnego nie wiążą się z odczuwaniem stresu zawodowego wynikającego z braku umiejętności i wiedzy lub niewystarczająco silnej motywacji do realizacji zadań zawodowych. Są to trudności w wykonywaniu codziennych obowiązków zawodowych, do których można zaliczyć: czynniki ekonomiczne (niskie wynagrodzenie) i organizacyjne (zbyt duża formalizacja pracy, zła organizacja pracy, niewłaściwy przepływ informacji w instytucji), a także niski prestiż zawodowy, co wywołuje ich frustrację (Bieńko, 2021, p. 114).

Jak pokazują prezentowane badania, pracownicy socjalni wskazują odniesienie z pracy zawodowej, udzielania wsparcia i pomocy rodzinom wieloproblemowym, na funkcjonowanie własnej rodziny. Praca zawodowa dla respondentów prezentowanego badania w ponad 50% jest źródłem satysfakcji. Równocześnie ponad 40% tej grupy wskazuje, że praca jest dla nich źródłem stresu, co niekorzystnie wpływa na ich funkcjonowanie rodzinne. Pozytywnym aspektem wykonywania zawodu pracownika socjalnego jak podają respondenci, jest posiadanie wiedzy specjalistycznej, którą wykorzystują w funkcjonowaniu rodzinnym. Jednak nie są oni wolni od doświadczania własnych kryzysów rodzinnych i w ich pokonywaniu również niejednokrotnie wymagają pomocy.

Przekłada się to na potrzebę szeregu oddziaływań wspierających w utrzymaniu wysokiej kondycji zawodowo-społecznej, która będzie oddziaływała na utrzymanie satysfakcjonującego poziomu życia rodzinnego. Jak wskazują respondenci, są to sprzyjające godziny pracy, możliwość zaplanowania urlopu, sprawowania opieki nad chorymi członkami rodziny, wysoka wiedza interdyscy-

scyplinarna. Z drugiej strony jednak niski poziom zarobków, wysokie obciążenie pracą, wysokie wymagania stawiane pracownikom socjalnych mogą oddziaływać na obniżenie ich kondycji pozazawodowej. Zdąza się, że pracownik socjalny wskazuje, że jego rodzina żyje na niższym poziomie niż rodziny klientów. Wtedy jego frustracja wzrasta.

Pracownicy socjalni przy wykonywaniu obowiązków służbowych posiadają uprawnienia pierwszeństwa w załatwianiu spraw służbowych. Jednak w przypadku korzystania z form pomocy w sytuacji doświadczania własnych, prywatnych czy rodzinnych kryzysów, ważnym będzie doprecyzowanie zasad dostępu do systemu wsparcia nieobjętego rejonizacją miejsca zamieszkania. Z pewnością, jak pokazują prezentowane badania, może to wpłynąć na większą gotowość do korzystania z tego uprawnienia w sytuacji występowania kryzysów w życiu rodzinnym.

Ważnym elementem budowania kondycji zawodowej pracownik socjalnego jest również poddawanie jego pracy superwizji (Wojtanowicz, 2021, p. 108). Superwizja pracy socjalnej nie tylko przyczynia się do profesjonalizacji zawodowej pracowników socjalnych, przeciwdziała również ich wypaleniu zawodowemu, a także ma istotny wpływ na przeciwdziałanie zjawisku przeniesienia i poprawy samoświadomości. Te czynniki mogą mieć znaczenie w godzeniu życia zawodowego z rodzinnym.

Zawód pracownika socjalnego, ciągle rozwijający się i postępujący nabiera dzisiaj szczególnego społecznego znaczenia. Jego zadaniem jest bowiem udzielanie wsparcia osobom i rodzinom, które z różnych przyczyn nie potrafią podjąć samodzielnego trudu radzenia sobie z problemami (Majchrowska, 2005, p. 204, Wojtanowicz, Białas, 2020, p. 55). Pracownik socjalny wspiera zatem wypełnianie ról społecznych, w tym zawodowych i rodzinnych swoich klientów. Ważne jest, aby sam posiadał pozytywne doświadczenia w tym zakresie.

Data wpłynięcia: 2021-04-15;

Data uzyskania pozytywnych recenzji: 2021-12-07;

Data przesłania do druku: 2021-12-30.

References

- Balcerzak-Paradowska B. (2008), 'Polityka rodzinna w Polsce w aspekcie godzenia życia zawodowego i rodzinnego', w: *Godzenie pracy z rodziną w kontekście aktywizacji zawodowej kobiet*, Białystok, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Białymstoku.

- Bieńko M. (2012), 'Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości pracownika socjalnego (na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie)', w: M. Rymśza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa, Wydawnictwo Instytut Spraw Publicznych.
- Hryniewiecka A. (red.), (2013), *Różne wymiary skuteczności w pomocy społecznej*, Warszawa, Wydawnictwo Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- Kanios A. (2017), 'Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych – wybrane konteksty', w: *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio J-Paedagogia-Psychologia*, T XXX, 2/ 2017.
- Każmierczak T. (2012), 'Pracownicy socjalni, kapitał ludzki, profesjonalna praktyka', w: M. Rymśza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa, Wydawnictwo Instytut Spraw Publicznych.
- Lachowska B. (2014). 'Neurotyczność, wymagania pracy i konflikt praca – rodzina a skutki stresu zawodowego'. *Medycyna Pracy*, 65(3).
- Lachowska B., (2012). 'Konflikt i facylitacja między rolami rodzinnymi i zawodowymi a jakość życia pracujących rodziców'. *Psychologia Społeczna*, vol. 7 4 (23).
- Majchrowska A. (2005), 'Pracownik socjalny w systemie pomocy społecznej . Koncepcja roli zawodowej', w: *Roczniki Nauk Społecznych*, TXXXIII, 1/2005, Lublin, Wydawnictwo KUL.
- Michalska A. (2016), 'Warunki efektywnego kształcenia pracowników socjalnych', w: *Annales* nr XXIX, 1/2016, Lublin, Wydawnictwo UMCS.
- Mikulski J., Gulda Cz. (1981), *Służby socjalne w Polsce*, Warszawa, Wydawnictwo CRZL.
- Smoder A. (2010), 'Równowaga praca – życie – wybór czy konieczność?', w: *Polityka Społeczna* 2010, 433 (nr 4), Warszawa, Wydawnictwo Instytut Pracy i Spraw Socjalnych
- Szacka B. (2003), *Wprowadzenie do socjologii*, Warszawa, Wydawnictwo Oficyna Naukowa.
- Sztumski W. (2010), 'Turboświat, pułapka przyspieszenia i ekologia czasu', w: *Czas w życiu człowieka*, red. K. Popiołek, A. Chudzicka-Czupała, Katowice, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Sztumski J. (1999), *Socjologia pracy*, Katowice, Wydawnictwo GWSH.
- Tomaszewska-Lipiec R. (2017), 'Praca zawodowa a funkcjonowanie rodziny – analizy i refleksje', w: *Studia Edukacyjne* nr 43/ 2017, Poznań, Wydawnictwo Naukowe UAM.
- Ustawa z 12 marca 2004 r o pomocy społecznej, Dz.U. 2004 nr 64 poz. 593, ze zmianami.
- Wojtanowicz K., Białas A., 'Pomoc społeczna w obliczu kryzysu wywołanego pandemią', w: *Praca Socjalna* nr 2 (35), 2020, Warszawa, Wydawnictwo Akademia Pedagogiki Specjalnej.
- Wojtanowicz K. (2021), 'Pracownicy systemu pomocy społecznej wobec superwizji pracy socjalnej', w: *Superwizja w zawodach wsparcia społecznego. Rozważania teoretyczne, empiryczne i implikacje praktyczne*, B. Sordyl-Lipnicka, K. Wojtanowicz (red.), Kraków 2021, Wydawnictwo Naukowe UPJPII.
- <https://stat.gov.pl/statystyka-regionalna/jednostki-terytorialne/podzial-administracyjny-polski/>
https://cbos.pl/SPISKOM.POL/2019/K_022_19.PDF