

ANNA KANIOS

anna.kanios@poczta.umcs.lublin.pl

*Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych –  
wybrane konteksty*

---

Difficulties in Professional Work of Social Workers – Selected Contexts

STRESZCZENIE

W dzisiejszych czasach przygotowanie profesjonalistów do pracy w zawodach pomocowych staje się wręcz koniecznością choćby ze względu na drastyczny wzrost liczby osób wymagających pomocy. Zawód pracownika socjalnego to typowy zawód środka, znajdujący się w samym centrum różnych dylematów. Można mówić o szeroko rozumianym konflikcie interesów, opinii, perspektywy i pozycji w obszarze świadczenia usług. Zawód pracownika socjalnego należy do zawodów trudnych, narażonych na wypalenie zawodowe. Trudności wynikają z kilku źródeł. W niniejszym artykule wskazano utrudnienia natury organizacyjnej, utrudnienia w pracy zawodowej dotyczące kontaktów z klientami oraz utrudnienia tkwiące w otoczeniu zewnętrznym.

**Słowa kluczowe:** praca zawodowa; trudności w pracy zawodowej; pracownik socjalny

WPROWADZENIE

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 sprawia, że w środowisku występuje coraz więcej zagrożeń dla życia i zdrowia. Pomoc staje się nakazem chwili (Otrębska-Popiołek 1991).

W Społecznej Klasyfikacji Zawodów w Polsce pracownik socjalny pojawił się dopiero w 2007 r. i został zakwalifikowany do kategorii specjalistów w pod-

grupie „specjaliści pomocy społecznej i pracy socjalnej”. Chociaż istnieje prawnie i społecznie usankcjonowany zawód pracownika socjalnego, to pracę socjalną wykonują przedstawiciele różnych zawodów i wolontariusze. Według T. Kamińskiego (2006) profesjonalne służby społeczne to przede wszystkim pracownicy socjalni, ale również pedagodzy, psychologzy, 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 (1998) podkreśla, że analizując listę powinności pracownika socjalnego, można stwierdzić, iż 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 zaliczany jest do zawodów trudnych. Niestety, w Polsce jest zawodem nisko wynagradzanym, o niskim prestiżu społecznym. Jednocześnie od osób profesjonalnie pomagających wymaga się posiadania wysokich kompetencji.

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

- umiejętność słuchania ze zrozumieniem,
- umiejętność dyskusowania nad drażliwymi problemami 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. Szmagański (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 umiejętny obserwować zachowania werbalne i niewerbalne osób i reagować na te sygnały,

- umiejętności mediacyjne w sytuacjach konfliktów pomiędzy stronami danego postępowania.

Przedstawiciele profesji społecznych powinni kierować się 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 jego 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 problemów 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.

Zagadnieniu profesjonalizmu pracowników socjalnych w literaturze przedmiotu poświęcono wiele miejsca. Problematyka ta znajduje się w kręgu zainteresowań wielu badaczy. Należy tu wymienić m.in. J. Szmagałskiego (1994, 2009), E. Kantowicz (2001, 2012), A. Olubińskiego (2004), J. Krzyszkowskiego (2005), J.M. Barbiera (2006), D. Trawkowską (2006), M. Czechowską-Bielugę (2013), A. Weissbrot-Koziarską (2014) czy A. Kanios (2014).

Zdaniem E. Kantowicz (2001, s. 58) pojęcie profesji społecznych obejmuje w praktyce społecznej różne kategorie stanowisk pracy i zawodu:

1. Zawody ukierunkowane na opiekę i pomoc (np. asystenci służb społecznych, kuratorzy sądowi, asystenci rodziny, asystenci osób starszych).
2. Zawody ukierunkowane na wychowanie i edukację (np. wychowawcy, specjaliści pracujący z dziećmi przejawiającymi deficyty fizyczne i psychiczne).
3. Zawody ukierunkowane na animację społeczno-kulturalną (np. animatorzy).
4. Zawody ukierunkowane na pomoc psychologiczną i terapię (np. konsultanci w różnego typu poradniach specjalistycznych, terapeuci zajęć indywidualnych i grupowych, instruktorzy warsztatów terapii zajęciowej).
5. Zawody ukierunkowane na organizację pomocy społecznej (np. pracownicy fundacji, organizacji pozarządowych, menedżerowie działań w obszarze pomocy społecznej).

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

Z kolei zdaniem T. Zbyrad (2007) 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).

## METODOLOGICZNE PODSTAWY BADAŃ WŁASNYCH

Celem niniejszych badań była diagnoza trudności występujących w pracy zawodowej pracowników socjalnych. Metodą badań był sondaż diagnostyczny, zaś narzędziem – kwestionariusz ankiety do badania problemów zawodowych w pracy pracowników socjalnych autorstwa A. Kanios.

Badania były prowadzone w ośrodkach pomocy społecznej funkcjonujących na terenie województwa lubelskiego w okresie od marca 2016 do kwietnia 2017 r. Objęto nimi łącznie 105 pracowników socjalnych zatrudnionych w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie w Lublinie oraz w ośrodkach pomocy społecznej w Dębicy, Pilźnie, Jodłowej, Żyrakowie, Opolu Lubelskim.

Ogółem przebadano 105 pracowników socjalnych. Wśród nich większość stanowiły kobiety (86,67%), zaś niespełna 15% to mężczyźni.

Około 1/3 badanych stanowili pracownicy socjalni będący w wieku 31–35 lat (31,43%) oraz osoby w wieku mieszczącym się w przedziale 36–41 lat (30,48%). Niewielki odsetek (17,14%) osób to pracownicy w wieku 42–50 lat.

## WYNIKI BADAŃ WŁASNYCH

Przedmiotem niniejszych badań były utrudnienia w pracy zawodowej pracowników socjalnych. 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 najczęściej wskazywano: brak pomieszczeń do indywidualnej pracy z klientem (60% badanych), nadmiar pracy biurowej (58,1%), brak czasu na pracę socjalną (55,24%), ograniczone środki finansowe, którymi dysponują ośrodki pomocy społecznej (44,76%), zbyt dużą liczbę klientów (30,48%), brak ubezpieczeń zawodowych (30,48%), trudną współpracę z innymi służbami (29,52%), trudną współpracę z innymi ośrodkami pomocy społecznej (6,67%).

A. Kotlarska-Michalska do głównych trudności odczuwanych przez pracowników socjalnych zalicza: zbyt szeroko określone oczekiwania wobec ich zawodu oraz względem działalności ośrodków pomocy społecznej, a także zbyt wygórowane oczekiwania ze strony klientów pomocy społecznej przy jednoczesnym słabym zaangażowaniu w zmiany swojej sytuacji życiowej. Towarzyszy temu brak koncepcji uprawiania działalności pomocowej wynikającej ze zbyt urzędowego systemu dystrybucji świadczeń materialnych i usług przy jednoczesnym braku możliwości kadrowo-organizacyjnych oraz nadmiar klientów przypadających na jednego pracownika socjalnego. Ponadto można wskazać brak podziału kome-

Tab. 1. Utrudnienia natury organizacyjnej w pracy zawodowej

Lp.	Utrudnienia natury organizacyjnej w pracy zawodowej*	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Zbyt duża liczba klientów	32	30,48	35	33,33	11	10,48	21	20,00	5	4,76
2.	Ciągle zmiany przepisów i ich niejasność	28	26,67	48	45,71	12	11,43	15	14,29	1	0,95
3.	Nadmiar pracy biurowej	61	58,10	34	32,38	2	1,90	6	5,71	1	0,95
4.	Brak czasu na pracę socjalną	58	55,24	30	28,57	7	6,67	6	5,71	3	2,86
5.	Brak pomieszczeń do indywidualnej pracy z klientem	63	60,00	17	16,19	11	10,48	9	8,57	4	3,81
6.	Brak ubezpieczeń zawodowych	32	30,48	17	16,19	29	27,62	11	10,48	15	14,29
7.	Ograniczone środki finansowe, którymi dysponują ośrodki pomocy społecznej	47	44,76	29	27,62	12	11,43	13	12,38	3	2,86
8.	Trudna współpraca z innymi służbami	31	29,52	26	24,76	10	9,52	29	27,62	8	7,62
9.	Trudna współpraca z innymi ośrodkami pomocy społecznej	7	6,67	15	14,29	21	20,00	44	41,90	17	16,19

\* w przypadku tego pytania 1 osoba (0,95% ogółu) nie udzieliła odpowiedzi, dlatego wyniki nie sumują się do 100%

Źródło: opracowanie własne.

tencji wśród realizatorów pomocy społecznej i ich niewielki wpływ na efektywność funkcjonowania placówki oraz niewielki zakres samodzielności podejmowania decyzji. Ten stan rzeczy, zdaniem autorki, potęguje niski prestiż zawodu i zbyt niskie wynagrodzenie za pracę (Kotlarska-Michalska 1998, s. 252–253).

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, jakie obowiązuje 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

i istnieje bezradność w sytuacji niewywiązywania się klienta z podpisanego kontraktu socjalnego. Ponadto nie sprzyja pracy zawodowej niska ranga pracy socjalnej i brak należytego poważania profesji pracownika socjalnego.

Do najważniejszych utrudnień w pracy zawodowej dotyczących kontaktów z klientami badani pracownicy socjalni zaliczyli: roszczeniowość (55,24%), nerwowość (36,19%), negatywny stosunek do urzędników (30,48%), egocentryzm (27,62%) oraz infantylną emocjonalną (gadulstwo) (20%).

Tab. 2. Utrudnienia w pracy zawodowej dotyczące kontaktów z klientami

Lp.	Utrudnienia w pracy zawodowej dotyczące kontaktów z klientami*	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Roszczeniowość	58	55,24	36	34,29	3	2,86	5	4,76	2	1,90
2.	Nerwowość	38	36,19	54	51,43	4	3,81	8	7,62	0	0,00
3.	Infantylna emocjonalna (gadulstwo)	21	20,00	42	40,00	17	16,19	23	21,90	1	0,95
4.	Egocentryzm	29	27,62	32	30,48	29	27,62	14	13,33	0	0,00
5.	Negatywny stosunek do urzędników	32	30,48	39	37,14	13	12,38	19	18,10	1	0,95

\* w przypadku tego pytania 1 osoba (0,95% ogółu) nie udzieliła odpowiedzi, dlatego wyniki nie sumują się do 100%

Źródło: opracowanie własne.

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

Dla większości pracowników służb społecznych (64,76%) barierą w ich pracy są niskie wynagrodzenia<sup>1</sup> oraz niski status/prestiż zawodu (59,05%). Badani wskazywali również jako ważny problem nakładanie zbyt dużej odpowiedzialności na pracownika socjalnego (63,81%) oraz zbyt duże obciążenie psychiczne przy jednoczesnym braku wsparcia specjalistycznego (51,43%). Badani uznają poza tym brak ustawy o zawodzie pracownika socjalnego jako trudność dla wykonywania zawodu (42,86%). Ponadto wskazywano na: brak narzędzi dyscyplinujących klientów pomocy społecznej (41,90%), zbyt dużą liczbę środowisk (35,24%), brak superwizji w ośrodkach pomocy społecznej (32,38%) czy niespójne (nieadekwatne) przepisy prawne (33,33%). Wśród mniej ważnych trud-

<sup>1</sup> Większość autorów zajmujących się problematyką pracy socjalnej wskazuje na ten problem w funkcjonowaniu zawodowym pracowników socjalnych. Należy tu wymienić A. Michalską, E. Kantowicz, B. Kromolicą.

ności wskazywano na: brak przygotowania młodych pracowników do zawodu (23,81%), brak autonomii ośrodków pomocy społecznej (18,10%), brak działań profilaktycznych (17,14%), trudne relacje z przełożonymi (13,33%).

Tab. 3. Utrudnienia w pracy zawodowej tkwiące w otoczeniu zewnętrznym

Lp.	Utrudnienia w pracy zawodowej tkwiące w otoczeniu zewnętrznym	Tak		Raczej tak		Trudno mi ocenić		Raczej nie		Nie	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Zbyt duża liczba środowisk	37	35,24	37	35,24	13	12,38	14	13,33	4	3,81
2.	Niski status/prestiż zawodu	62	59,05	25	23,81	15	14,29	1	0,95	2	1,90
3.	Niskie wynagrodzenia	68	64,76	29	27,62	6	5,71	1	0,95	1	0,95
4.	Zbyt duże obciążenie psychiczne przy jednoczesnym braku wsparcia specjalistycznego	54	51,43	32	30,48	12	11,43	7	6,67	0	0,00
5.	Trudne relacje z przełożonymi	14	13,33	32	30,48	19	18,10	32	30,48	8	7,62
6.	Brak działań profilaktycznych	18	17,14	49	46,67	20	19,05	16	15,24	2	1,90
7.	Niedostateczny przepływ informacji w ośrodkach pomocy społecznej	24	22,86	37	35,24	19	18,10	22	20,95	3	2,86
8.	Brak przygotowania młodych pracowników do zawodu	25	23,81	27	25,71	20	19,05	28	26,67	5	4,76
9.	Brak superwizji	34	32,38	22	20,95	29	27,62	13	12,38	7	6,67
10.	Brak narzędzi dyscyplinujących klientów pomocy społecznej	44	41,90	36	34,29	15	14,29	8	7,62	2	1,90
11.	Nakładanie zbyt dużej odpowiedzialności na pracownika socjalnego	67	63,81	23	21,90	8	7,62	6	5,71	1	0,95
12.	Niespójne (nieadekwatne) przepisy prawne	35	33,33	37	35,24	24	22,86	9	8,57	0	0,00
13.	Brak autonomii ośrodków pomocy społecznej	19	18,10	40	38,10	33	31,43	11	10,48	2	1,90
14.	Brak ustawy o zawodzie pracownika socjalnego	45	42,86	26	24,76	22	20,95	7	6,67	5	4,76

Źródło: opracowanie własne.



Obecne czasy, obfitujące w wiele nowych problemów społecznych, wymagają od pracowników socjalnych nie tylko diagnozowania i opracowywania projektów naprawy, ale i poszerzania dotychczasowych zakresów działań. Specyfika i trudność realizacji tego zawodu zależy od zadań i odpowiedzialności za nie wobec różnych podmiotów: klientów, instytucji oraz społeczności (Kotlarska-Michalska 2004, s. 342).

#### ZAKOŃCZENIE

Wielowymiarowość działania pracownika socjalnego, czyli stosowanie w pracy zawodowej metod, zasad oraz świadomość złożoności zadań i problemów społecznych, sprawia, że wykonywanie tego zawodu jest trudne i rodzi wiele dylematów. Dotyczą one chociażby współpracy z klientem i konieczności kontrolowania go czy podporządkowania się wymogom instytucji, w której jest zatrudniony, a także autonomii działania. Wymagania stawiane realizatorom tej profesji są również złożone.

Pracownicy socjalni w Polsce napotykać 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 oraz zadowolenie z pracy, ale też ściśle uzależnienie działań od przepisów, które są zmienne i paraliżują samodzielność i inicjatywę pracowników socjalnych (Kanios 2015).

#### BIBLIOGRAFIA

- Barbier J.M. (2006), *Działanie w kształceniu i pracy socjalnej*, Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
- Bieńko M. (2012), *Dylematy profesji i roli w refleksyjnym projekcie tożsamości pracownika socjalnego (na przykładzie pracowników powiatowych centrów pomocy rodzinie)*, [w:] M. Rymśa (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa: Wydawnictwo Instytut Spraw Publicznych.
- Czechowska-Bieluga M. (2013), *Poczucie zadowolenia z życia pracowników socjalnych w socjopedagogicznej perspektywie uwarunkowań pełnionej roli zawodowej*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Kamiński T. (2006), *Etyczne aspekty pracy służb społecznych: dylematy i drogowskazy*, [w:] J. Kędzior, A. Ładyżyński (red.), *Współczesne wyzwania pracy socjalnej*, Toruń: Wydawnictwo A. Marszałek.
- Kanios A. (2014), *Praca socjalna. Zagadnienia teoretyczne i metodyczne*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Kanios A. (2015), *Problems of education and professional training of social workers in Poland*, Збірник наукових праць Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, Серія «Педагогіка», Випуск 1/33 ДРОГОБИЧ.

- Kantowicz E. (2001), *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*, Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie.
- Kantowicz E. (2012), *Pedagogika w pracy socjalnej*, Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie.
- Kotlarska-Michalska A. (1998), *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. (2004), *Nowe role pracownika socjalnego w nowych obszarach pracy socjalnej*, [w:] J. Brągiel, P. Sikora (red.), *Praca socjalna – wielość perspektyw. Rodzina – multikulturowość – edukacja*, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- Krzyszowski J. (2005), *Między państwem opiekuńczym a opiekuńczym społeczeństwem*, Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Nocuń A., Szmagalski A. (1998), *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*, Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
- Olubiński A. (2004), *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne*, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne Akapit.
- Otrębska-Popiołek K. (1991), *Człowiek w sytuacji pomocy. Psychologiczna problematyka przyjmowania i udzielania pomocy*, Katowice: Uniwersytet Śląski.
- Szmagalski J. (1994), *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna: przykład amerykański*, Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego.
- Szmagalski J. (2009), *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- Trafiałek E. (2010), *Pracownik socjalny wobec wyzwań aktywnej polityki społecznej*, [w:] A. Kanios, M. Czechowska-Bieluga (red.), *Praca socjalna. Kształcenie – działanie – konteksty*, Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- Trawkowska D. (2006), *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
- Urbanek A. (2010), *Realizacja zadań pracownika socjalnego w praktyce*, Legnica: Państwowa Szkoła Zawodowa w Legnicy.
- Weissbrot-Koziarska A. (2014), *Współczesne problemy społeczne jako wyzwanie dla etyki zawodowej pracowników socjalnych*, [w:] M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios (red.), *Współczesne oblicza pomocy społecznej i pracy socjalnej*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Zbyrad T. (2007), *Pracownik socjalny – zawód czy powołanie?*, „Praca Socjalna”, nr 3.

## SUMMARY

Nowadays, the preparation of professionals to work in help professions is becoming a necessity, even due to the drastic increase in the number of people in need. The profession of a social worker is a typical occupation that is in the very centre of various dilemmas. One can talk about the broadly-understood conflict of interests, opinions, perspectives and positions in the area of providing services. The profession of a social worker is an example of a difficult occupation that is exposed to professional burnout. Difficulties arise from several sources. This article identifies organizational hindrances, occupational difficulties in dealing with clients and limitations in the external environment.

**Keywords:** professional work; difficulties in professional work; social worker