Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

Wydział Nauk Społecznych

KINGA LISOWSKA

https://orcid.org/0000-0002-8404-4363

kinga.lisowska@uwm.edu.pl

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

Wydział Nauk Ekonomicznych

MAJKA ŁOJKO

https://orcid.org/0000-0003-4801-8069

majka.lojko@uwm.edu.pl

*Już dość! Historia pewnego przypadku odejścia z zawodu pracownika socjalnego*

Enough is enough! The story of a case of leaving the profession of social worker

Streszczenie

Pracownik socjalny wspierając klientów pomocy społecznej w procesie usamodzielniania i integracji społecznej, często wykonuje obowiązki służbowe z narażeniem własnego zdrowia (a czasami też i życia). Nawet najlepiej przygotowani do zawodu pracownicy socjalni, konfrontowani z realiami pomocy społecznej, oczekiwaniami zarówno ze pracodawcy jaki i podopiecznych, mogą podjąć decyzję o odejściu z pracy.

Celem badań jest analiza przyczyn odejścia z zawodu pracownika socjalnego na podstawie doświadczeń wieloletniego pracownika Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej. Skupiono się na następujących obszarach problemowych: diagnozie wypalenia zawodowego badanego przypadku i czynnikach, które doprowadziły do jego rezygnacji z pracy w obszarze pomocy społecznej.

Podjęty temat jest przedsięwzięciem trudnym analitycznie, stanowi pionierski obszar dociekań naukowych. Tekst jako jeden z nielicznych porusza problematykę badań z obszaru decyzji zawodowych doświadczonych pracowników socjalnych w Polsce.

Zaprezentowane w artykule badania pokazują, że zmieniające się realia gospodarcze i społeczne postawiły przed pracownikiem socjalnym wiele nowych wyzwań, co spowodowało potrzebę zrewidowania dotychczasowych motywacji i chęci kontynuowania pracy w zawodzie. Należy podkreślić, że wyniki zaprezentowanych analiz jakościowych nie pozwalają na wysuwanie na ich podstawie zbyt daleko idących wniosków i uogólnień.

Słowa kluczowe: wypalenie zawodowe, praca zawodowa, pracownik socjalny

Abstract

Social worker supporting social welfare clients in the process of empowerment and social integration, he often performs professional duties at the risk of his own health (and sometimes life). Even the best-prepared social workers, confronted with the realities of social welfare, expectations from both the employer and clients, may decide to leave their jobs.

The purpose of this research is to analyze the reasons for leaving the profession of a social worker based on the experience of a long-term employee of the Municipal Social Welfare Center. The focus was on the following problem areas: the diagnosis of burnout of the examined case and the factors that led to his resignation form work in the area of social assistance.

The subject is analytically difficult, it is a pioneering area of scientific inquiry. The text is one of the few to address the issue of research in the area of professional decisions of experienced social workers in Poland.

The research presented in the article shows that the changing economic and social realities have posed many new challenges for the social worker, which has caused the need to revise the existing motivations and willingness to continue working in the profession. It should be emphasized that the results of the presented qualitative research do not allow one to make byte conclusions and generalizations based on them.

Keywords: professional burnout, professional work, social worker

WPROWADZENIE

Cechą charakterystyczną nowoczesnej pracy socjalnej jest silne akcentowanie jej profesjonalizmu. W przypadku pracy socjalnej profesjonalistą jest pracownik socjalny, który musi sprostać niełatwym wymaganiom i oczekiwaniom stawianym zarówno przez system pomocy społecznej jak i klientów. Rozszerzanie się obszarów pracy socjalnej oraz systematyczne zwiększanie zakresu zadań pomocy społecznej powoduje, że pracownicy socjalni zobowiązani są do realizacji coraz bardziej działań wymagających opanowania bogatego katalogu umiejętności zawodowych stanowiących standard oczekiwanych kompetencji zawodowych. Przez standard umiejętności zawodowych pracownika socjalnego należy rozumieć obligatoryjnie określony i konieczny poziom opanowania przez niego czynności zawodowych, zasad, metod i form ich wypełniania oraz wiedzy teoretycznej i metodycznej będącej podstawą profesjonalnego działania. Poza wszechstronnym i gruntownym wykształceniem, znajomością wielu przepisów prawnych i technik terapeutycznych, muszą też posiadać odpowiednie predyspozycje osobowościowe. Niewiele jest zawodów, które stawiają swym przedstawicielom aż tak wysokie wymagania. Nadawcami tych oczekiwań jest zarówno instytucja pomocy społecznej, jak i jej klienci. Podstawową przyczyną owych - wciąż rosnących - wymagań i oczekiwań są zmiany zachodzące w społeczeństwie w ciągu ostatnich lat. Podstawową funkcją instytucji pomocy społecznej jest bowiem reagowanie na dokonujące się zmiany społeczne i łagodzenie ich skutków; im zmiany te są bardziej radykalne, tym trudniejsze zadania stoją przed instytucją i jej pracownikami.

Celem artykułu jest próba przedstawienia przyczyn odchodzenia z zawodu pracownika socjalnego na przykładzie indywidualnego studium przypadku – wieloletniego pracownika Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (MOPS).

PRACA SOCJALNA - ZAWÓD, KTÓRY DODAJE SIŁ?

Nawiązując do tytułu książki B. DuBois i K. Krogsrud Miley (1999) „Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił” autorki podjęły wyzwanie naukowe przeprowadzając badania jakościowe (studium indywidualnego przypadku), których celem była próba ustalenia przyczyn odchodzenia z zawodu pracownik socjalny i odpowiedzenia na pytanie czy rzeczywiście jest to zawód, który dodaje sił? Na tak sformułowane pytania, nie ma jednoznacznych i klarownych odpowiedzi.

Z jednej strony, należy zgodzić się z tym, że jest to profesjonalne działanie, którego celem jest wszechstronne wspomaganie jednostki i społeczeństwa oraz złagodzenie ludzkiego cierpienia (DuBois, Miley, 1999). Zawód ten należy do grupy zawodów profesjonalnie związanych z pomaganiem. Tak więc podstawowe zasady i normy określające ramy jego funkcjonowania są wyznaczane przez społecznie formułowane i akceptowane wartości. Niezależnie od uwarunkowań ekonomicznych, politycznych, społecznych czy kulturowych, przybiera ona różne formy organizacyjne – zawsze jednak jest „ukierunkowana jest na pomoc, opiekę, stymulowanie aktywności indywidualnej i zbiorowej oraz tworzenie lub doskonalenie systemów wsparcia, które lepiej i trafniej zaspokajają potrzeby człowieka” (Kantowicz, 2001, s.5).

Przedstawiciele tego zawodu koncentrują się na pomocy rodzinom i osobom w poprawie lub przywracaniu zdolności funkcjonowania w grupie społecznej poprzez pełnienie właściwych ról społecznych oraz stwarzanie możliwości realizacji tego celu (Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, art. 6 p. 12). Jest specyficzną działalnością zawodową, mającą na celu lepszą adaptację wzajemną osób, rodzin, grup i środowiska społecznego, w jakim żyją, oraz rozwijane poczucia godności osobistej i odpowiedzialności jednostek na drodze odwoływania się do możliwości poszczególnych osób, do powiązań międzyprofesjonalnych oraz sił i środków społecznych (Szatur-Jaworska, 1995). Połączenie wiedzy, umiejętności zawodowych, dyspozycji psychicznych i postaw czynią z pracownika profesjonalistę od pomagania. Jest to zawód nazywany zawodem pogranicza, ponieważ dotyka różnych obszarów funkcjonowania społecznego i różnych podsystemów społecznych. Stąd realizacja postulatu zintegrowanego spojrzenia na ludzkie potrzeby staje się jedną z podstawowych cech współczesnej pomocy społecznej.

. Niemniej jednak, z drugiej strony - jest to praca wymagająca, która łączy się z wieloma wyrzeczeniami i trudnościami, które mają różne podłoże, są ze sobą często sprzężone. Wynikają one z charakteru pracy, preferowanych wartości czy postaw wobec zawodu i innych ludzi (Kanios, Herman, 2022). Zdaniem K. Wasilewskiej-Ostrowskiej, „na co dzień pracownicy socjalni spotykają się bowiem z cierpieniem ludzi i ich troskami, obserwują biedę i choroby, wspierają potrzebujących i starają się rozwiązywać ich różne problemy. To wymaga poświęcenia i  odpowiedniego podejścia do klienta, którego warunkiem jest empatia, odpowiedzialność, opanowanie i cierpliwość” (Wasilewska-Ostrowska, 2019, s. 80-81).

Badania przeprowadzone przez C. Sutton na temat okoliczności prowadzących do odejścia z zawodu wskazują na następujące przyczyny: zbyt wiele godzin w pracy, posada bez perspektyw awansu, nadmierna biurokracja, niska płaca, niedocenianie przez klientów i przełożonego oraz brak wsparcia w środowisku pracy (Sutton, 2007). A. Kanios podkreśla, że trudności w zawodzie pracownika socjalnego wiążą się przede wszystkim z problemami w wykonywaniu codziennych obowiązków zawodowych natury ekonomicznej (niska płaca), organizacyjnej (zbyt duża formalizacja pracy, zła organizacja pracy, niewłaściwy przepływ informacji w instytucji). Niskie wynagrodzenia przekładają się bezpośrednio na ich trudną własną sytuację materialną, która jest tylko nieco lepsza od sytuacji ich podopiecznych Według autorki pracownicy socjalni deklarują też wysoki poziom wypalenia zawodowego, przeciążenie pracą i nieżyczliwość przełożonych oraz zbyt duże obciążenie psychiczne, któremu towarzyszy brak uznania społecznego (Kanios, 2017). Przedstawiciele tego zawodu często pracują w trudnych warunkach instytucjonalnych, są nisko wynagradzani, mają też niewielkie szanse na zrobienie kariery. Powody te są przyczynami niepodejmowania pracy w tym zawodzie po ukończeniu studiów (Fengler, 2000, Jarkiewicz, 2017).

Zawód pracownika socjalnego na przestrzeni kolejnych lat ulegał dynamicznym przeobrażeniom, jednakże nigdy nie zatracił swojej podstawowej idei – niesienia pomocy osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi (ustawa, 2004). Nie jest to zawód łatwy, co wynika z jego specyfiki - wymagań ustawowych, licznych obowiązków i ról, w jakich występuje (www 1).

I. Świtała podkreśla, iż specyfika zawodu polega na kontaktach z ludźmi znajdującymi się w trudnych, a czasem traumatycznych sytuacjach życiowych, którzy są zagrożeni marginalizacją i wykluczeniem społecznym. Praca ta wymaga ciągłego podejmowania decyzji o losie drugiego człowieka i dokonywania wyboru - często o podłożu etyczno- moralnym i realizowanie wartości takich jak: poszanowanie człowieka, prawo każdego do życia w warunkach odpowiadających godności jednostki itp. (Świtała, s. 17).

T. Zbyrad podkreśla, że nie jest łatwo być pracownikiem socjalnym. Nieustannie zmieniające się wymagania zawodowe, wzrastające kryteria w zakresie kształcenia i kwalifikacji kandydatów do pracy socjalnej, stale zwiększające się obowiązki zawodowe oraz oczekiwania ludzi korzystających z pomocy społecznej powodują, że pracownicy socjalni nieustannie muszą się dokształcać, śledzić ustawy, przepisy, rozporządzenia, przyjmować wnioski o pomoc czy też wykonywać pracę w terenie. „Role pełnione przez pracowników socjalnych są bardzo różnorodne - poczynając od pracownika instytucji, urzędnika, biurokraty poprzez kontrolera, fachowca, specjalistę a na dobroczyńcy, opiekunie, społeczniku kończąc. Ogrom tych zadań może wydawać się przekraczający możliwości jednego człowieka. Ludzie wykonujący zawód pracownika socjalnego nie zawsze zachowują przyświecający na początku pracy zapał czy energię. Zdarza się, że w miarę upływu czasu (…) mniej się angażują, popadają w rutynę, obojętność, ulegają wypaleniu zawodowemu” (Zbyrad, 2014, s.7). I w końcu część z nich rezygnuje z wykonywania zawodu.

WYPALENIA ZAWODOWEGO PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH – WYBRANE ASPEKTY

Zawód pracownika socjalnego na przestrzeni kolejnych lat ulegał dynamicznym przeobrażeniom, jednakże nigdy nie zatracił swojej podstawowej idei – niesienia pomocy osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi (ustawa, 2004). W zmieniającej się rzeczywistości społecznej, problemy związane z wypaleniem zawodowym nabierają szczególnego znaczenia bowiem dotyczą tych zawodów, w których bezpośrednio nawiązuje się kontakt z drugim człowiekiem. H. Sęk definiuje wypalenie jako „zespół objawów pojawiających się u osób wykonujących zawody, w których bliski kontakt interpersonalny, pełen zaangażowania i cechy osobowości profesjonalisty stanowią podstawowe instrumenty czynności zawodowych decydujące o poziomie wykonywania zawodu, o sukcesach i niepowodzeniach zawodowych” (Sęk, 2000, s. 84). Wypalenie zawodowe jest jedną z reakcji organizmu na chroniczny stres i wysiłek związany z pracą w zawodach, których cechą wspólną jest ciągły kontakt z ludźmi. Do grup tych profesji - obok m in. lekarzy, pielęgniarek, nauczycieli, psychologów, policjantów, pedagogów, kuratorów sądowych czy prawników - zalicza się także pracowników socjalnych.

Wiele definicji wypalenia zawodowego sugeruje, że syndrom ten jest związany   
z warunkami pracy, dotyczy także życia zawodowego. R. Vengina określa „zespół wypalenia jako destruktywny psychologicznie stan, spowodowany frustracją wynikającą z pracy zawodowej, który wpływa na obniżenie produktywności pracownika”. Inaczej do tego zagadnienia odnosi się K. L. Armstrong, który określa syndrom wypalenia jako zmianę stosunku do pracy, klientów, współpracowników (Grzegorzewska, 2006, s. 47).

Obcowanie na co dzień z ludzką biedą, krzywdą, zmaganie się czasami z własną niemocą powoduje sytuację, w której pracownik socjalny ponosi psychologiczne koszty. Mogą dotyczyć one konieczności działania wbrew sobie, nieumiejętności asertywnego zachowania, zaniedbania własnych spraw i brania na siebie odpowiedzialności - tym większej, im większa bezradność klienta. Czasami jego niewdzięczność, oskarżanie o straty zaistniałe w trakcie działań pomocowych, podejrzliwość lub też brak zaufania, to również cena, jaką pracownik socjalny płaci za wybór takiego zawodu. Doprowadza to do sytuacji permanentnego stresu, który pociąga za sobą zmęczenie emocjonalne, frustrację a finalnie wypalenie zawodowe.

Warto podkreślić, iż nieporównywalnie - z okresem wcześniejszym – w ostatnim czasie wzrosły wymogi dotyczące przedstawicieli tej grupy zawodowej zarówno w zakresie wykształcenia, posiadanych umiejętności, uwarunkowań osobowościowych jak i zakresu wykonywanych działań zawodowych. Z badań przeprowadzonych przez K. Nowosad wśród pracowników socjalnych z województwa lubelskiego wynika, że wykazują oni umiarkowaną satysfakcję z dotychczasowego rozwoju zawodowego zaś „co piąty pracownik objęty badaniem jest w różnym stopniu rozczarowany, bo nie spełniły się jego plany i aspiracje związane z wykonywanym zawodem” (Nowosad, 2021, s. 120).

Zdaniem T. Zbywar problem wypalenia zawodowego jest charakterystyczny dla tzw. zawodów służebnych (m in. takich jak: pracownik socjalny, pielęgniarka, lekarz, nauczyciel) a obecne przemiany cywilizacyjne i wzrastające wymagania stawiane reprezentantom tych zawodów spowodowały, iż doświadczają oni coraz więcej stresu związanego z pracą, z którym trudno sobie radzą, są też zmęczeni i coraz mniej zadowoleni z pracy. Aktualne założenia dotyczące praktycznego wymiaru działalności zawodowej pracowników socjalnych podkreślają konieczność wielowymiarowości tego zawodu. Wymaga się, by pracownik socjalny był nie tylko urzędnikiem, ale przede wszystkim: wszechstronnym doradcą wyposażonym w umiejętności pedagogiczne, psychologiczne, prawne, terapeutyczne; organizatorem społeczności lokalnej, menedżerem pozyskującym dodatkowe środki itp. Autorka na podstawie przeprowadzonych badań wśród pracowników socjalnych województwa podkarpackiego, ukazuje złożoność czynników warunkujących wypalenie zawodowe wyodrębniając cztery grupy tych czynników Pierwszą grupę czynników stanowią cechy indywidualne i osobowościowe ludzi wykonujących zawód służebny. W tym obszarze zauważa się pewne mechanizmy powodujące w przyszłości ryzyko wypalenia zawodowego, takie jak: wybór zawodu, motywacja do pracy, zmiany osobowości pod wpływem pracy oraz stopień zaangażowania w pracę czy postawy wobec pracy (Zbyrad 2017, s. 96). Według E. Ziarek cechy indywidualne pracownika socjalnego, mają duży wpływ na sposób percepcji i interpretacji otaczającej rzeczywistości. Są to m. in. niska samoocena i samoakceptacja, niski poziom autonomii, idealizm, wysoki perfekcjonizm, zbytnia wrażliwość, nadmierne ambicje czy też nieracjonalne, skrajne przekonania (Ziarek, 2007, s. 67).

Z kolei druga grupa czynników ma swoje źródło w kontaktach interpersonalnych pomiędzy klientem a pracownikiem socjalnym. Należy pamiętać, że pracownicy socjalni świadczą usługi bezpośrednie, przeznaczone dla konkretnych osób lub rodzin. Poprzedzone jest to procesem identyfikacji potrzeb, zdiagnozowaniem sytuacji potrzebujących osób oraz opracowaniem adekwatnego (do zdiagnozowanych wcześniej potrzeb) planu pomocy. Praca dla ludzi zawsze wiąże się z efektywnością podejmowanego trudu, dlatego pracownicy socjalni podsumowując i oceniają swoją pracę w kategoriach sukcesów i porażek – z przeprowadzonych przez T. Zbyrad badań wynika, że bilans ten nie wypada korzystnie, pracownicy socjalni często odczuwają poczucie braku sensu i efektywności podejmowanych działań.

Kolejna grupa czynników określa specyfikę miejsca zatrudnienia pracownika socjalnego. W tym obszarze można dostrzec następujące trudności: konflikt ról w zawodzie pracownika socjalnego, ograniczenia w środowisku pracy, trudne relacje z przełożonymi, brak wsparcia, poczucie osamotnienia. Ostatnia, czwarta grupa czynników koncentruje się na systemie pomocy, w tym regulacje prawne zobowiązujące pracownika socjalnego do działań pomocowych, a jednocześnie niezapewniające mu odpowiednich instrumentów realizacji. Do tego należy doliczyć sztywność przepisów, biurokrację, nadmiar obowiązków, deficyt pracowników socjalnych (co wprost ma swoje przełożenie na zbyt dużą liczbę podopiecznych) i ograniczone kompetencje pracowników socjalnych (Zbyrad 2017, s. 96).

Podobnie uważa A. Kotlarska-Michalska, która zbadała i opisała źródła problemów, z jakimi na co dzień borykają się pracownicy socjalni. Głównie tkwią one w:

* zbyt szeroko określonych wymaganiach wobec zawodu pracownika socjalnego, sformułowanych w ustawie o pomocy społecznej,
* rozbudowanym zakresie działań przypisanych ośrodkom pomocy społecznej,
* szerokim obszarze działań wpisanych w role zawodowe pracownika socjalnego,
* wąskich oczekiwaniach klientów pomocy społecznej wobec pomocy społecznej (większość klientów zabiega jedynie o wsparcie finansowe),
* niskim prestiżem zawodu i niskim wynagrodzeniem za pracę,
* w nadmiarze klientów przypadających na jednego pracownika socjalnego,
* niedostatecznym poziomie informacji w środowisku lokalnym o istocie i zadaniach pracy socjalnej (Kotlarska-Michalska 1998, s. 252–253).

M. Brenk podkreśla, iż polski pracownik socjalny to wciąż osoba o niskim statusie zawodowym, społecznym i ekonomicznym, która z powodu specyficznej organizacji systemu pomocy społecznej najczęściej nie ma możliwości skorzystania z podstawowych narzędzi przypisanych do swojej profesji (Brenk, 2012, s. 145).

Zawód ten na ogół nie cieszy się wysokim prestiżem. Nie należy też do najlepiej opłacanych. Równocześnie oczekiwania wobec przedstawicieli tej grupy zawodowej są bardzo wysokie. Powszechnie uważa się, że pracownik socjalny powinien dysponować rozległą wiedzą i umiejętnościami. Musi być komunikatywny – łatwo nawiązywać kontakt z ludźmi, umieć mówić i słuchać.. Powinien być dobrym organizatorem, by koordynować pracę innych i samodzielnie organizować pracę własną. Ponadto oczekuje się, że będzie odznaczał się spostrzegawczością, cierpliwością i konsekwencją w działaniu oraz wewnętrzną równowagą i życiowym optymizmem Jak trudno sprostać tym wymaganiom, dowodzi znaczna rotacja w tym zawodzie.

ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE

Badania oparto na indywidualnym studium przypadku (Mizerek, 2017) z wykorzystaniem wywiadu narracyjnego mało kierowanego skoncentrowanego na wybranym fragmencie życia zawodowego i osobistego za Krzysztofem Rubachą (2016). Za kryterium prowadzenia wywiadu uznano potrzebę uzyskania danych odnoszących się do: diagnozy wypalenia zawodowego (z uwzględnieniem definicji wypalenia i jego objawów za WHO) oraz przyczyn podjęcia decyzji o odejściu z zawodu pracownika socjalnego. W tym celu przygotowano dyspozycje: 10 pytań otwartych z metryczką i instrukcją. Podczas rozmowy zapewniono atmosferę spokoju, ciszę oraz możliwość swobodnej wypowiedzi (Palka, 2006). Przy analizie danych użyto kołowego modelu: redukcji danych, reprezentacji danych oraz weryfikacji danych. Pozwoliło to na przekształcenie zebranych notatek terenowych wteorię ugruntowaną (Rubacha, 2016).

Przedstawione poniżej wyniki badań stanowią kontynuację narracji o losach pracownika socjalnego, którą rozpoczęto w trakcie rozpatrywania problematyki funkcjonowania przedstawicieli tego zawodu podczas pandemii COVID-19 (Lisowska, Łojko, 2021).

Studium przypadku dotyczy wieloletniego pracownika MOPS, który swoje wykształcenie i wizję życia zawodowego zbudował na potrzebie niesienia pomocy innym ludziom. MOPS, z którym zawodowo związany był badany jest usytuowany w jednym z miast wojewódzkich w Polsce północno-wschodniej. Stanowi duży ośrodek skupiający pracowników w kilku działach: wsparcia specjalistycznego; pomocy środowiskowej; świadczeń socjalnych; usług; wolontariatu. Opisywany MOPS posiada punkty w głównych dzielnicach miasta. W jego strukturach znajdują się także Dzienne Domy Pomocy Społecznej i placówki wsparcia dziennego, w tym dla osób niepełnosprawnych, matek z małoletnimi dziećmi i rodzin pochodzenia romskiego.

Badany świadomie wybrał kierunek studiów licencjackich z zakresu resocjalizacji a studiów magisterskich w obszarze pracy socjalnej. Następnie podjął pracę w ośrodku wychowawczym dla młodzieży w północno-centralnej części Polski. Po trzech latach przeprowadził się na południowo-wschodnie obszary Polski co skutkowało zmianą pracy. Wówczas rozpoczął współpracę z opisywanym MOPS-em. Na początku (przez ok. dwa lata) był wychowawcą w jednej z placówek wsparcia dziennego. Następnie został przeniesiony do działu świadczeń socjalnych, w którym pozostał do chwili podjęcia decyzji o odejściu z zawodu. Badany angażował się w działania związków zawodowych zrzeszających pracowników MOPS co skutkowało trudnościami w kontaktach z przełożonymi. Jak sam twierdzi – nie bał się wskazywać na błędy popełniane przez kadrę zarządzającą. W gronie współpracowników nie posiadał większych konfliktów. Występował w imieniu związków zawodowych w obronie praw kolegów i koleżanek z pracy. Cieszył się także ich ogromnym zaufaniem i wsparciem w sytuacjach konfrontacji z władzami placówki. Można wnioskować, że był (jest) „pracownikiem niewygodnym, sprawiającym problemy” - Badany.

Badany ma obecnie 45 lat, pozostaje w związku małżeńskim z byłym pracownikiem socjalnym. Wychowuje wspólnie z żoną pasierbicę (lat 15) ale posiada również biologicznego syna (lat 16), który znajduje się pod opieką matki. Swój standard życia określa na poziomie średnim, ale podkreśla, że uzyskanie pieniędzy na remont czy wyjazd wakacyjny wymaga odpowiedniego zaplanowania wydatków miesięcznych i sporządzania szczegółowej listy zakupów. Nie może pozwolić sobie na zakupy i przyjemności pod wpływem chwili. Jego rodzina nie korzysta z dodatkowych atrakcji (weekendowych) w ciągu roku. W takim przypadku nie byłoby ich stać na coroczne choćby tygodniowe wakacje.

Wyniki przeprowadzonego wywiadu w zakresie wypalenia zawodowego wskazują, że:

* badanego charakteryzuje od dłuższego czasu (w trakcie rozmowy wskazał okres ok. trzech lat) poczucie wyczerpania, ale także braku energii i chęci podejmowania nowych zadań;
* nie potrafi skupić się na wykonywanych obowiązkach, nie wyrabia się z pracą i często zabiera ją do domu;
* niechętnie (od ok. trzech lat) chodzi do pracy, w trakcie której jest pobudzony i zdenerwowany; wskazuje także na narastające zmęczenie po wykonaniu obowiązków zawodowych;
* w ostatnim roku swojej działalności zawodowej zauważył zmianę w traktowaniu przez siebie podopiecznych: obecnie ich depersonalizuje; nie skupia się (jak wcześniej) jednostkowo na problemach każdego klienta; powierzchownie traktuje osoby wymagające pomocy;
* często nie może zasnąć, gdyż myśli o niezamkniętych sprawach, braku możliwości ich skutecznej realizacji;
* zdaniem badanego marnował on tylko swój czas próbując działać na rzecz ludzi zagrożonych wykluczeniem społecznym, którym i tak nie da się w żaden sposób pomóc; nie widzi on dalszej przyszłości zawodowej w obecnym miejscu pracy;
* u mężczyzny pojawiły się objawy somatyczne, szczególnie przed wejściem do budynku MOPS-u: kołatanie serca i bóle brzucha – badany poszukiwał ich przyczyn medycznych, ale badania nie wskazały na problemy zdrowotne.

PRZYCZYNY PODJĘCIA DECYZJI O ODEJŚCIU Z ZAWODU PRACOWNIKA SOCJALNEGO

W narracji badanego rysuje się obraz kilku przyczyn, które doprowadziły do podjęcia decyzji o zmianie sytuacji zawodowej i sposobu postrzegania zawodu pracownika socjalnego: stres; konflikty w miejscu pracy; zwiększająca się liczba obowiązków niemożliwych do zrealizowania; trudna sytuacja finansowa; zmniejszająca się granica pomiędzy życiem zawodowym a osobistym.

Oscylują one wokół całego okresu pracy zawodowej badanego i związane są z kolejnymi trudnościami jakie napotykał w trakcie wykonywania obowiązków zawodowych. Od pierwszych chwil pracy towarzyszył mu stres – początkowo związany z opieką nad młodzieżą charakteryzującą się dysfunkcją społeczną; następnie potęgowany przez kontakty ze środowiskiem osób żyjących w kulturze dziedziczenia biedy, na granicy minimum socjalnego i wykluczenia społecznego. Dodatkowo zwiększała go niestabilna atmosfera we współpracy z przełożonymi – „brakiem jednoznacznych decyzji kadry zarządzającej i ciągłą ich zmianą” - Badany. Badany przeciwstawiał się jawnie władzom placówki w obronie kolegów i koleżanek, ale także w sytuacji nieodpowiedniego (jego zdaniem) załatwiania spraw podopiecznych MOPS-u. „Karą za taką niesubordynację było dokładanie coraz to nowych obowiązków, abym się tylko nie wyrobił z pracą i żeby mogli mnie wezwać na dywanik” - Badany. Jak twierdzi - otrzymywał wsparcie ze strony współpracowników, ale nie ze strony przełożonych.

Przez pierwsze lata pracy (badany określa ok. siedem/osiem lat) nie przejmował się trudnościami jakie przysparzały mu kontakty z przełożonymi. Starał się również za wszelką cenę sprostać stawianym mu wymaganiom. Uczestniczył w kursach i szkoleniach doskonalących działania pracowników socjalnych oferowanych przez MOPS-y w Polsce. Należał do pracowników chętnych do pogłębiania wiedzy oraz odpowiednio wykonujących obowiązki zawodowe.

Następnie zmienił swoją postawę na roszczeniową wobec władz MOPS-u. Podejmował jawne dyskusje, żywo działał w związkach zawodowych a to skutkowało: narastającym konfliktem w miejscu pracy; wzmożonymi sytuacjami stresowymi; ciągłym podenerwowaniem i wybuchami złości; utratą premii i otrzymywaniem dodatkowych obowiązków wykraczających poza możliwości badanego. „Przy tak dużym nakładzie spraw zacząłem załatwiać klientów jak na taśmie. Nie myślałem już o nich w kontekście jednostkowym, nie przyglądałem się sytuacji, nie wysłuchiwałem, po prostu wbijałem pieczątki i podawałem standardowe informacje jak puszczone z płyty” - Badany.

W okresie pandemicznym badany zostało obarczony dodatkowymi obowiązkami służbowymi, bowiem zwiększyła się liczba spraw, podlegająca służbom socjalnym oraz ich „gatunkowy ciężar” a także stopień trudności. „Narodowa kwarantanna przyczyniła się do wzrostu bezrobocia a to spowodowało, że my dostaliśmy więcej osób i rodzin pod opiekę. Wnioski o pomoc ruszyły lawinowo. Ci którzy sobie do tej pory radzili to teraz przestali” - Badany. Mężczyzna wskazuje, że nie otrzymał odpowiedniego wsparcia ze strony przełożonych oraz jasnych wytycznych w zakresie form i metod pracy w czasie COVID – 19. Dodatkowo nie mógł liczyć na dostateczne zabezpieczenie w sytuacji konieczności bezpośredniego kontaktu z osobami przebywającymi na kwarantannie. Osobiste wejście w środowisko potrzebujących pomocy stało się nie możliwe, co utrudniało pracę w niestabilnym obszarze legislacyjnym i organizacyjnym. „Wykonywanie w ten sposób obowiązków stało się dla mnie uciążliwe. Byłem ciągle zdenerwowany i zmęczony” - Badany.

Uczęszcza on przez okres ok. czterech lat na spotkania indywidualne z psychologiem, na których rozmawia o swoich problemach związanych z pracą oraz towarzyszącemu mu stresowi. Stara się również rozładowywać napięcie przez spędzanie czasu na swoim hobby: jeździe motocyklem oraz grze na komputerze. Mimo tych działań i wsparcia rodziny, narasta jego napięcie i dyskomfort związany z wykonywaniem obowiązków zawodowych.

Okres pandemii spowodował przewartościowanie przez bohatera narracji własnego życia, innego spojrzenia na marzenia i dążenia zawodowe. Zmienił również atmosferę w MOPS, w którym badany funkcjonuje. Mężczyzna podkreśla – „zawsze było ciężko, bo różni ludzie pracują, bo przychodzą do nas rodziny z różnymi problemami. Ale po pandemii, wszyscy stali się nerwowi. Część osób zrezygnowała z bycia pracownikiem socjalnym i przeszła nawet do pracy w supermarketach. Ci co zostali dostali jeszcze raz tyle obowiązków i zaczęli się na siebie nawzajem denerwować” - Badany. Mimo zgłoszenia tej sprawy do przełożonych, nie podjęto próbę poprawy sytuacji w środowisku pracy.

Przewartościowanie przez mężczyznę własnych wartości życiowych przyczyniło się niejako do „wypowiedzenie na głoś” problemów, które nawarstwiały się od początku jego funkcjonowania jako pracownik socjalny. Obecnie badany niechętnie wstaje do pracy oraz podejmuje zadania zawodowe. Podczas zwiększonego napięcia w zespole pracowników wykorzystuje urlop lub zwolnienie. Jednocześnie towarzyszy mu nieustanne poczucie braku szacunku ze strony przełożonych, którzy wymagają ciągłego wzrostu kompetencji, nie poprawiając jednocześnie warunków pracy. Uważa także, że nie uznają oni jego wieloletniego doświadczenia zawodowego. Frustruje go:

* ciągle pogarszająca się sytuacja finansowa podopiecznych ośrodka pomocy społecznej – przybywająca liczba osób wymagających opieki i wsparcia;
* ograniczenia finansowane na doposażenie sprzętu komputerowego i biurowego;
* niejednoznaczna interpretacja zasad pomocy społecznej, skutkująca niestabilnością w realizacji pomocy i wydawania poleceń przez przełożonych.

Zmieniająca się sytuacja w zakresie funkcjonowania w miejscu pracy doprowadziła badanego do innego spojrzenia ma misję pracownika socjalnego – pobudek jakie przyczyniły się do podjęcia przez niego studiów w tym zakresie. „Ta praca straciła sens. Nie wydaje mi się, żebym mógł pomóc ludziom, którzy do nas przychodzą. Męczę się z tą myślą. Kiedyś chciałem działać” -Badany. To poczucie niemocy przy niesprzyjającej atmosferze w środowisku zawodowym, w tym w bezpośredniej grupie współpracowników, doprowadziło do całkowitego porzucenia potrzeby pracy w sektorze pomocy społecznej. Okres pandemiczny wprowadził dodatkowe sytuacje stresowe, które przyczyniły się do konfliktów pomiędzy badanym a jego współpracownikami. Spowodował również u mężczyzny często traktowanie klientów w sposób przedmiotowy.

Wzrost napięcia zawodowego odcisną się także w życiu prywatnym mężczyzny. Jak twierdzi, stał się bardziej nerwowy i częściej wybucha. Ze względu na trudności jakie napotyka w pracy, wycofuje się z życia rodzinnego i ucieka myślami do swojej sytuacji, poszukując jej rozwiązania. W związku z tym nie spędza tak jak wcześniej wolnego czasu z żoną i pasierbicą na grze w kartach, oglądaniu filmów i wspólnych spacerach. Zamyka się we własnym świecie, co (jak sam podkreśla) może stać się przyczyną wypalenia zawodowego i stanów depresyjnych.

Wśród wypowiedzi badanego przejawia się także wątek finansowy a przede wszystkim rosnąca liczba obowiązków przy nie możności uzyskania wyższego wynagrodzenia – niedoszacowania nakładów pracy. Co w sytuacji rosnącej inflacji, potrzebie opłacania kredytu i wydatkowania coraz większych środków na utrzymanie rodziny oraz biologicznego syna, zmusiło pracownika socjalnego do poszukiwania lepiej płatnej profesji, która pozwoliłaby mu na godne życie. Nie są to kwestie związane z posiadaniem nowych gadżetów i sprzętów, ale z zapewnieniem dobrego wykształcenia: zakupu podręczników, przyborów szkolnych, ubrań, ale również kursów językowych, dodatkowych prywatnych lekcji umożliwiających w przyszłości dostanie się dzieci na wymarzone studia.

Obecnie mężczyzna jest w trakcie zmiany pracy, która (taką ma nadzieję) będzie szansą na rozwój własnych kwalifikacji i kompetencji, które zostaną docenione przez nowego pracodawcę. Zmiana miejsca pracy zapewni mu awans zawodowy. Zatrudniony zostanie na stanowisku kierowniczym a obecnie jest pracownikiem szeregowym. Bohater narracji będzie pracował w zmienionych godzinach pracy (4 rano – 13 po południu) dzięki czemu uzyska dodatkowy czas na: wspólne gry i wyjścia z rodziną; pomoc w nauce pasierbicy; wyjazdy z synem. Liczy na dobrą atmosferę w środowisku zawodowym, co zmniejszy dotychczasowe poczucie zdenerwowania i poprawi relacje z żoną i całą rodziną. „W końcu będę obecny. Będę z nimi a nie obok nich” - Badany. Mężczyźnie udało się odzyskać optymizm i chęć do działania. Jest to szansa na utrzymanie równowagi pomiędzy życiem osobistym a sferą zawodową.

W narracji badany podkreśla, że nowa praca umożliwi mu rozwój własnych zainteresowań związanych z motoryzacją i grami komputerowymi. „Nie jest to tanie hobby. Zawsze musiałem wybierać albo coś dla siebie albo kupno dziecku nowych butów. Wiadomo dziecko jest na pierwszym miejscu” - Badany. Teraz sądzi, że będzie mógł kupić więcej produktów związanych z jego hobby a także przez inną – lepszą specyfikę pracy uzyska przestrzeń na spełnienie własnych potrzeb – wyciszenie i odpoczynek w trakcie grania w gry komputerowe; pracę przy posiadanym motocyklu oraz śledzenie dokonań ulubionych sportowców. To ma także zdeterminować poprawę jego nastroju, zadowolenia z życia a tym samym chęć do podejmowania codziennych wyzwań w sferze zawodowej i osobistej.

ZAKOŃCZENIE

Wyniki przeprowadzonych badań uprawniają do stwierdzenie, że praca socjalna to nie tylko zawód, ale i służba drugiemu człowiekowi. Praca socjalna, to codzienne obcowanie z problemami innych ludzi, to też zmaganie się z własnym poczuciem (bez)sprawstwa czy (bez)sensowności realizowanych zadań, co może w konsekwencji prowadzić do zmęczenia emocjonalnego, frustracji, czy permanentnego stresu i wypalenia zawodowego. Konieczność dokonywania ciągłych wyborów o charakterze etycznym, związanych z konfliktami wartości, obcowanie na co dzień z ludzką biedą, krzywdą, a czasami zmaganie się z własną niemocą powodują sytuację, w której pracownik socjalny ponosi często nieodwracalne koszty psychologiczne, które ostatecznie powodują rezygnację z wykonywania zawodu (Kaźmierczak, Łuczyńska, 1998). Z przeprowadzonych badań wynika, że nawet najbardziej zaangażowani pracownicy, dla których wybór zawodu nie był przypadkowy, konfrontowani z aktualnymi wyzwaniami i realiami pomocy społecznej, mogą w ostateczności podjąć decyzję o odejściu z pracy.

Na podstawie zgromadzonych i przeanalizowanych notatek terenowych należy stwierdzić, że badany świadomie wybrał zawód pracownika socjalnego. Jego decyzja związana była z chęcią niesienia pomocy innym ludziom żyjącym w trudnych warunkach socjalno-bytowych. W trakcie wieloletniej pracy zawodowej poglądy mężczyzny zostały skonfrontowane z takimi problemami jak:

* wzrastający stres (w kolejnych latach pracy), który z biegiem lat stał się przyczyną przedmiotowego traktowania klientów oraz objawów somatycznych jak: ból brzucha, kołatanie serca oraz trudności ze snem;
* ciągle rosnące wymagania w zakresie poszerzania własnych kompetencji i kwalifikacji a przy tym niskie wynagrodzenie, w wyniku czego badanemu w ostatnich latach pracy towarzyszyło poczucie zmęczenia, braku energii i niechęci do podejmowania nowych zadań;
* niesprzyjająca atmosfera w środowisku pracy, w tym: konflikty z przełożonymi; niedoposażenie w postaci brakującego sprzętu komputerowego czy materiałów ochronnych oraz brak jednoznacznej interpretacji prawnej obowiązujących przepisów socjalnych;
* brak narzędzi udzielenia rzeczywistej pomocy ludziom potrzebującym przy jednoczesnym dziedziczeniu przez nich biedy i kultury życia poza minimum socjalnym;
* narażenie na ciągłe stany napięcia wywołane zarówno kontaktami z przełożonymi jak i z podopiecznymi, które przekładają się na funkcjonowanie środowiska domowego;
* narastająca niechęć do wykonywania obowiązków zawodowych (z każdym kolejnym rokiem pracy), z poczuciem zdenerwowania i wzrostem przekonania o braku umiejętności i sprawczości w zakresie pomocy osobom żyjącym na granicy minimum socjalnego;
* zwiększająca się świadomość o braku dalszej przyszłości zawodowej w obecnym miejscu pracy.

Podjęcie decyzji o wyjściu z zawodu pracownika socjalnego zostało przyśpieszone przez okres pandemiczny, który niejako zmusił badanego do przewartościowania własnego życia i obnażył szereg trudności z jakimi mierzył się przez lata. Uświadomił mu, że jedynie zmiana miejsca pracy może poprawić jego funkcjonowanie w sferze zawodowej jak i osobistej/rodzinnej.

BIBLIOGRAFIA

Brenk, M. (2012). Od społecznika do profesjonalisty – ewolucja zawodu pracownika socjalnego w Polsce. *Kultura – Społeczeństwo – Edukacja*, *2,* 135–149.

DuBois, B., Krogsrud Miley, K. (1999). *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*. Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.

Fengler, J. (2000). *Pomaganie męczy. Wypalenie w pracy zawodowej*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

Grzegorzewska, M.K. (2006). *Stres w zawodzie nauczyciela. Specyfika, uwarunkowania i następstwa*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Jarkiewicz, A. (2017). Zagrożona praca socjalna – o uwarunkowaniach orientowania działań pracowników socjalnych. *Annales UMCS. Sectio J*, *4*, 63–74.

Kanios, A. (2017). Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych – wybrane konteksty. [*Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska*](http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.ojs-issn-0867-2040)*,33(3)*, 195-204.

Kanios, A., Herman, A. (2022). Poczucie obciążenia pracą pracowników socjalnych w czasie pandemii*. Polityka Społeczna*, *11-12*, 7-15.

Kantowicz, E. (2001). *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*. Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko –Mazurskiego.

Kaźmierczak, T., Łuczyńska, M. (1998). *Wprowadzenie do pomocy społecznej*. Katowice: Wydawnictwo „Śląsk”.

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 (s. 243-254).* Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.

Lisowska, K., Łojko, M. (2021). Praca zawodowa a życie osobiste pracownika socjalnego w czasach pandemii. *Praca socjalna,3(36)*, 55-68. DOI: 10.5604/01.3001.0015.0733.

Mizerek, H. (2017). Studium przypadku w badaniach nad edukacją. Istota i paleta zastosowań. *Przegląd Pedagogiczny*, *1*,9-22.

Nowosad, K. (2021). Rozwój zawodowy pracowników socjalnych a ich oczekiwania zawodowe. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia--Psychologia*, *34*(4), 99–123. DOI: 10.17951/j.2021.34.4.99-123.

Palka, S. (2006). *Metodologia. Badania. Praktyka pedagogiczna*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

Rubacha, K. (2016). *Metodologia badań nad edukacją*. Warszawa: Wydawnictwo Editions Spotkania.

Sęk, H. (2000). Uwarunkowania i mechanizmy wypalenia zawodowego w modelu społecznej psychologii poznawczej. W: H. Sęk (red.). *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie* (s. 83-112). Warszawa: PWN.

Szatur-Jaworska, B. (1995). Teoretyczne podstawy pracy socjalnej. W: T. Pilch, I. Lepalczyk (red.). *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie* (s. 106-123). Warszawa: Wydawnictwo Akademickie „Żak”.

Sutton, C. (2007). *Psychologia dla pracowników socjalnych.* Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

Świtała, I.M. (2017). Etyczne aspekty stosowania prawa w pomocy społecznej – wybrane zagadnienia. *Homo et Societas. Wokół Pracy Socjalnej*, *2,* 12–23.

*Uroczysta Narada z Okazji Dnia Pracownika Socjalnego.* Pobrane z: www 1. https://rzeszow.uw.gov.pl/aktualnosci/uroczysta-narada-z-okazji-dnia-pracownika-socjalnego (data dostępu: 12.08.2023).

## Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. poz. 2268).

Wasilewska-Ostrowska, K. (2019). O (nie)bezpieczeństwie pracy w pomocy społecznej. *Praca Socjalna, 6(34)*, 80–92 81. DOI: 10.5604/01.3001.0013.7498.

Ziarek, E. (2007). Zagrożenie wypaleniem zawodowym u pracowników pomocy społecznej. W: W. Poleszak (red.). *Pomoc osobom wykluczonym społecznie* (s. 59-69). Lublin: Fundacja Kultury Chrześcijańskiej „Artos”.

Zbyrad, T. (2014). *Pracownicy socjalni od służby człowiekowi ku wypaleniu zawodowemu*. *Studium socjologiczne na przykładzie województwa podkarpackiego*. Kraków: Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie.

Zbyrad, T. (2017). Ryzyko wypalenia zawodowego pracowników służb społecznych. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, vol. XXX (4)*, 87-105. DOI: 10.17951/j.2017.30.4.87.