

Barbara Marek-Zborowska

Uniwersytet Rzeszowski

TRUDNOŚCI I RYZYKA ZAWODOWE W PRACY SOCJALNEJ

Wstęp

Zawód jest jednym z najważniejszych wyznaczników miejsca jednostki w strukturze społecznej. Należy wskazać na pewne stałe komponenty zawodu, do których należą: posiadanie wiedzy i umiejętności niezbędnych w pracy zawodowej, ciągłe realizowanie zadań i czynności, gwarancja finansowa do zabezpieczenia pracobiorcy i jego najbliższych, misja, posiadanie określonej pozycji społecznej oraz autorytetu w związku z wykonywaniem określonego zawodu. Henryk Domański podkreśla, że role zawodowe wyznaczają pozycję społeczną jednostek oraz kształtują ich elastyczność intelektualną i orientację życiową, a zawód jest podstawowym elementem podziału czynności zawodowych, a także wymiany usług i świadczeń, praw i obowiązków. Ponadto daje prawo do aktywności społecznej¹.

Zawód pracownika socjalnego jest jednym z najważniejszych zawodów pomocowych realizujących politykę rodzinną w Polsce. Warunkiem uzyskania uprawnień do jego wykonywania, oprócz wymaganych kwalifikacji określonych przepisami ustawy o pomocy społecznej², jest także posiadanie określonych umiejętności³, których katalog został stosunkowo niedawno poszerzony o bycie animatorem

¹ H. Domański, *Klasy społeczne, grupy zawodowe, organizacje gospodarcze: struktura społeczna w krajach rozwiniętego kapitalizmu*, Warszawa 1991, s. 28, 34.

² Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz.U. 2004 nr 64, poz. 593.

³ Rozporządzenie Ministra Rodziny i Polityki Społecznej zmieniające Rozporządzenie w sprawie specjalizacji w zawodzie pracownik socjalny z dnia 4 listopada 2022 r., Dz.U. 2022 r., poz. 2358.

społeczności lokalnych czy też organizatorem usług społecznych⁴. Są one związane nie tylko z diagnozowaniem problemów społecznych i zaplanowaniem form pomocy, ale także z umiejętnością kooperacji oraz efektywnej współpracy z przedstawicielami innych sektorów i resortów działających w obszarze przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu.

Specyfika zawodu, a więc terenowy charakter i konieczność pracy w środowiskach dotkniętych życiowymi problemami, powoduje, iż pracownicy socjalni są grupą zawodową szczególnie narażoną na różnego rodzaju obciążenia, zarówno psychiczne, jak i fizyczne. Trudności i zagrożenia, jakich doświadczają przedstawiciele tej grupy społeczno-zawodowej, wynikają z kilku źródeł. Na ogół wymienia się indywidualne i systemowe czynniki zawodowego ryzyka w pracy socjalnej. W niniejszym artykule zwraca się uwagę na utrudnienia w pracy dotyczące bezpośrednich kontaktów z klientami, trudności natury organizacyjnej oraz tkwiące w otoczeniu zewnętrznym. Wskazuje się też przyjęte regulacje prawne oraz podejmowane działania i wsparcie pracowników socjalnych przez instytucje pomocy społecznej oraz organizacje pozarządowe reprezentujące ich interesy.

Ryzyka zawodowe w pracy socjalnej

Wykonywanie pracy przez pracowników socjalnych niesie ze sobą ryzyka zawodowe, czyli „prawdopodobieństwo wystąpienia niepożądanych zdarzeń związanych z wykonywaną pracą powodujących straty, w szczególności wystąpienia u pracowników niekorzystnych skutków zdrowotnych w wyniku zagrożeń zawodowych występujących w środowisku pracy lub sposobu wykonywania pracy”⁵.

Kodeks pracy nakłada na pracodawców obowiązek nie tylko oceny i dokumentowania ryzyka związanego z wykonywanymi obowiązkami zawodowymi, zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy pracownikom w każdym aspekcie odnoszącym się do ich pracy, ale także informowania osób zatrudnionych o ryzyku zawodowym⁶. Co istotne, ocena nie może być jednorazowa, lecz polega na systematycznym badaniu wszystkich aspektów pracy w celu stwierdzenia, jakie zagrożenia w środowisku pracy mogą być powodem pogorszenia się stanu zdrowia pracownika i czy mogą one zostać wyeliminowane.

⁴ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, Dz.U. 2019, poz. 1818.

⁵ Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, Dz.U. 2003 r. nr 169, poz. 1650, § 2, pkt. 7, z późn. zm.

⁶ Kodeks pracy, Dz.U. 2023, poz. 1465, art. 226, tekst jedn.

Indywidualne czynniki ryzyk zawodowych

Jerzy Szmagański wskazuje indywidualne i systemowe czynniki zawodowych ryzyk w pracy socjalnej, zaznaczając jednocześnie, że nakładają się one na siebie. Kariery pracowników nie tylko są własnością jednostki, ale także organizacji, instytucji, która go zatrudnia i tworzy warunki pracy. Charakteryzując indywidualne ryzyka zawodowe w pracy socjalnej, autor sprowadza je do trzech kategorii: 1) „urazy fizyczne zdarzające się pracownikom wielu innych zawodów, 2) ryzyka chorób zakaźnych dotyczące zawodów polegających na kontaktach z innymi ludźmi chorymi czy nieświadomymi swojej choroby, 3) ryzyka specyficzne dla pracowników socjalnych”⁷.

Doświadczane przez pracowników zdarzenia są dobrze udokumentowane choćby w publikacjach Głównego Urzędu Statystycznego, Najwyższej Izby Kontroli, informacjach zamieszczanych na portalach internetowych dla pracowników pomocy społecznej⁸. Coraz więcej miejsca omawianym problemom poświęca się w publikacjach naukowych z zakresu pracy socjalnej czy polityki społecznej.

Analizując dane zawarte w statystykach GUS dotyczących liczby poszkodowanych w wypadkach przy pracy, sektor opieki zdrowotnej i pomocy społecznej od kilkunastu lat zajmuje wysoką pozycję. Wyprzedzają ją dwie sekcje: górnictwo i wydobywanie oraz dostawa wody, gospodarowanie ściekami i odpadami⁹. Wskaźnik częstości wypadków ogółem na 1000 pracujących w Polsce w 2022 r. miał średnią wartość 4,7, a działalność opieka zdrowotna i pomoc społeczna 5,5.

Pracownicy socjalni narażeni są w wykonywaniu swoich obowiązków zawodowych na wiele niebezpieczeństw, niektóre z nich, jak choćby urazy fizyczne, zdarzają się pracownikom wielu innych zawodów¹⁰. Należy zwrócić jednak uwagę na te sytuacje, które bezpośrednio zagrażają zatrudnionym w sektorze pomocy społecznej, wnikliwie analizowane przez autorów publikacji *Bezpieczeństwo pracy pracownika socjalnego. Niech ktoś nas wysłucha*¹¹ oraz w raporcie Najwyższej

⁷ J. Szmagański, *Ustawowy status, zobowiązania i ryzyka zawodowe pracowników socjalnych* [w:] *Praca socjalna: 30 wykładów*, red. K. Frysztański, Warszawa 2019, s. 560–561.

⁸ Związek Zawodowy Pracowników Socjalnych, www.socjalni.pl; Portal Pomocy Społecznej, www.ops.pl.

⁹ Główny Urząd Statystyczny, *Wypadki przy pracy w 2022 r.*, Warszawa, Gdańsk 2023, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/warunki-pracy-wypadki-przy-pracy/>, s. 10–13 [dostęp: 5.05.2024].

¹⁰ K. Wasilewska-Ostrowska, *O (nie)bezpieczeństwie pracy w pomocy społecznej*, „Praca Socjalna” 2019, nr 6(34).

¹¹ A. Dunajska, M. Boryczko, A. Grodzicka, M. Krause, *Bezpieczeństwo pracy pracownika socjalnego. Niech ktoś nas wysłucha*, Warszawa, 2016.

Izby Kontroli¹². W trakcie bezpośredniego kontaktu z klientami badani spotykali się ze zniewagami lub groźbami karalnymi, stanowiącymi zagrożenie życia lub zdrowia.

Na zagrożenia, doświadczenia wynikające z urazów czy choroby nałożyły się dylematy związane z pracą w sytuacji kryzysu środowiskowego w trakcie pandemii COVID-19. Pandemia pokazała, że nie tylko instytucje pomocy społecznej nie były przygotowane na nowe wyzwania. Wysokie kompetencje zawodowe pracowników socjalnych oraz duża odporność na stres okazały się niewystarczające¹³. W rezultacie pracownicy stanęli w obliczu nowych wyzwań związanych z bezpośrednią obsługą jednostek i rodzin, w praktyce z poświęcaniem zdrowia (a nawet życia) własnego, swoich najbliższych na rzecz klientów pomocy społecznej¹⁴.

Systemowe czynniki ryzyk zawodowych

Proces „stawania się” pracownikiem socjalnym i uświadomienie sobie motywów wejścia do zawodu, edukacja czy też podjęcie pracy w określonej instytucji ma wpływ na życie samej organizacji, jak i na życie zawodowe oraz prywatne wykonujących je osób. Proces „stawania się” dotyczy wszystkich profesji. Przebiega w czasie, w różnych wariantach i sekwencjach, w zależności od pojawiających się warunków, dotyka szczególnych relacji, jakie prowadzą do nabywania przez jednostkę nowych tożsamości.

„Proces stawania się” można ujmować co najmniej z dwóch punktów widzenia¹⁵. W perspektywie diachronicznej rozpatruje się kolejne etapy, jakie przechodzą jednostki w trakcie konstruowania swojej zawodowej tożsamości: 1) przygotowania się do roli zawodowej: wybór i start w zawodzie; 2) tworzenia roli i konstrukcji dominującego wzoru kariery oraz 3) zwrotne momenty biograficzne i okresy przejść statusowych. Z kolei synchroniczna perspektywa pozwala zarysować obszary napięć

¹² Najwyższa Izba Kontroli, *Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach*, <https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/organizacja-i-warunki-pracy-pracownikow-socjalnych-w-gminach.html> [dostęp: 4.05.2024].

¹³ Zob. K. Ornacka, E. Mirewska, *Pracownik socjalny w dobie pandemii COVID-19 – wyzwania i dylematy* [w:] *Wyzwania dla polityki społecznej w kontekście pandemii koronawirusa*, red. N.G. Pikuła, M. Grewiński, E. Zdebska, W. Głac, Kraków 2020; J. Szmagański, *Pandemia COVID-19 a praca socjalna – z pierwszych relacji w periodykach o zasięgu międzynarodowym*, „Praca Socjalna” 2021, nr 1(36).

¹⁴ K. Wojtanowicz, A. Białas, *Pomoc społeczna w obliczu kryzysu wywołanego pandemią*, „Praca Socjalna” 2020, nr 2(35), s. 55–56.

¹⁵ Ł. Marciniak, *Proces stawania się nauczycielem akademickim. Analiza symboliczno-interakcjonistyczna*, „Przegląd Socjologii Jakościowej” 2008, t. IV, nr 2, s. 16–18 i 41–46.

w procesie budowania zawodowej tożsamości, które szczególnie ujawniły się w fazie intensywnego budowania kariery czy w zwrotnych momentach. W kontekście tego wydaje się istotne wskazanie czynników wpływających na niezadowolenie pracowników socjalnych z pracy i trudności w jej wykonywaniu, co może powodować określone skutki, czego wyrazem jest nawarstwiający się problem wypalenia zawodowego bądź też poszukiwanie innej pracy. To wpisuje się w zadania stojące przed instytucjami czy też organizacjami zatrudniającymi pracowników socjalnych oraz jej adeptów¹⁶. Czynniki satysfakcji można podzielić na trzy grupy: organizacyjne, społeczne i osobiste¹⁷. Mimo że często rozpatrywane oddzielnie, to jednak nakładają się na siebie ze względu na chociażby przebieg karier zawodowych, postawy wobec pracy czy też stosunek do pracy, który jest: „złożonym stosunkiem społeczno-psychicznym, rezultatem wzajemnych oddziaływań różnorodnych czynników społeczno-ekonomicznych – najogólniejszych i konkretnych oraz obiektywnych i subiektywnych. Określany jest przeważnie jako zespół dwu podstawowych elementów mających wpływ na wydajność pracy. Są nimi stosunek do zawodu, wykonywanego zajęcia oraz stosunek do środowiska społecznego i fizycznego, to jest do kierownictwa, kolegów, warunków bezpieczeństwa pracy, zakładu jako całości”¹⁸.

Wyniki badań przedstawione we wspomnianych już publikacjach NIK czy Anny Dunajskiej, Marcina Boryczki i in. oraz Anny Kanios, Jerzego Szmagałskiego, Anny Olech i Marty Łuczyńskiej czy Marka Rymszy¹⁹ pokazują, że trudności w zawodzie nie wiążą się z odczuwaniem stresu zawodowego wynikającego z braku umiejętności i wiedzy lub niewystarczająco silnej motywacji, ich źródła są raczej zewnętrzne. Są to m.in.: nadmierna biurokracja, wypełnianie często zbędnej dokumentacji, zła organizacja pracy czy brak poczucia bezpieczeństwa i niski prestiż zawodu.

Teresa Zbyrad zauważa, iż przepisy prawa nakładają na pracowników socjalnych wiele obowiązków, łącznie z odpowiedzialnością prawną i etyczną, a nowa rzeczywistość determinuje wzrost stawianych przed nimi wymagań, ale słabo akcentowane są przy tym ich prawa²⁰. Praca z klientem nie zasadza się tylko na

¹⁶ I. Klimowicz, S. Juźwiak, *Pracownik socjalny – zawód zagrożony*, „Doradca w Pomocy Społecznej” 2018, <https://doradkawpomocyspoecznej.pl/artykul/pracownik-socjalny-zawod-zagrozony> [dostęp: 12.05.2024].

¹⁷ U. Gros, *Zachowania organizacyjne w teorii i praktyce zarządzania*, Warszawa 2012, s. 115–116.

¹⁸ H. Januszek, J. Sikora, *Socjologia pracy*, Poznań 1998, s. 158.

¹⁹ Zob. A. Kanios, *Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych – wybrane konteksty*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska”, Sectio J 2017, Vol. 30, NO 3; J. Szmagałski, *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, Warszawa, 2009; A. Olech, M. Łuczyńska, *Pracownicy socjalni w Polsce – portret zbiorowy*, Warszawa 2013; M. Rymsza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa 2012.

²⁰ T. Zbyrad, *Ryzyko wypalenia zawodowego pracowników służb społecznych*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska”, Sectio J, Vol. 30, NO 4, s. 96–97.

ustawie o pomocy społecznej, pracownicy działają w oparciu o m.in. ustawy: o przeciwdziałaniu przemocy domowej, o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, o wsparciu kobiet w ciąży i rodzin „Za życiem”. W zakresie przygotowania specjalistycznego zwraca się uwagę na specyfikę pracy socjalnej i bezpieczeństwo pracowników w dobie różnego rodzaju kryzysów środowiskowych. Jest to o tyle istotne, że sytuacje, takie jak pandemia COVID-19, praca z uchodźcami wojennymi z Ukrainy determinują wzrost stawianych przed nimi wymagań. Pracownicy musieli realizować zobowiązania wynikające z wprowadzonych przez rząd specustawy z dnia 2 marca 2020 r.²¹ i ustawy dotyczącej pomocy dla uchodźców z Ukrainy²². Na problem obarczania pracowników socjalnych dodatkowymi zadaniami, które nie muszą być realizowane przez OPS-y, zwraca uwagę Paweł Mączyński, przewodniczący Polskiej Federacji Związkowej Pracowników Socjalnych i Pomocy Społecznej²³. W przypadku realizacji zadań wynikających z Ustawy dnia 17 grudnia 2021 r. o dodatku osłonowym²⁴ pozostawiono „furtki”, które pozwoliły samorządom scedować obowiązki obsługi tych dodatków na ośrodki pomocy społecznej. Wykonywanie przez pracowników socjalnych innych zadań powoduje niezadowolenie i frustrację osób pragnących skorzystać z pomocy instytucji.

Przy wzrastającej liczbie obowiązków podkreśla się jednocześnie relatywnie niskie wynagrodzenie osób wykonujących ten zawód, mimo przyznanego od 1 lipca 2024 r. dodatku motywacyjnego. Wsparcie finansowe, zgodnie z deklaracjami strony rządowej, powinno objąć wszystkich pracowników jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, jednak tak się nie dzieje, co powoduje chaos w tych instytucjach²⁵. Pracownicy socjalni od kilku lat manifestują swoje niezadowolenie, podejmując akcje protestacyjne lub strajk²⁶. Można zastanawiać się w związku z tym, czym zachęcić do pracy w pomocy społecznej przedstawicieli generacji Z, które jest dobrze wyedukowane, jest pokoleniem dobrobytu, ma

²¹ Ustawa z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych, Dz.U. 2020, poz. 374.

²² Ustawa z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa, Dz.U. 2022, poz. 583.

²³ M. Dec-Kiełb, *Przez obsługę dodatków osłonowych pomoc społeczna odsunięta na drugi plan*, <https://www.prawo.pl/samorzad/obsługa-dodatków-osłonowych-przerasta-możliwości-pomocy-społecznej,518884.html> [dostęp: 7.05.2024].

²⁴ Ustawa dnia 17 grudnia 2021 r. o dodatku osłonowym, Dz.U. 2022, poz. 1.

²⁵ B. Dązbłaż, *Dodatek motywacyjny nie dla wszystkich pracowników pomocy społecznej*, <https://www.prawo.pl/samorzad/dodatek-motywacyjny-podzil-pracowników-pomocy-społecznej,527889.html> [dostęp: 3.09.2024].

²⁶ Monitoring Konfliktów Społecznych, <https://www.gov.pl/web/dialog/monitoring-konfliktów-społecznych>.

określone oczekiwania finansowe, zwraca uwagę na atrakcyjność pracy i oczekuje awansów²⁷, a jednocześnie pragnie oddzielić sferę zawodową od życia prywatnego lub umiejętnie je godzić. Co, w przypadku sfeminizowanego zawodu, jakim jest praca socjalna, jest ważnym zagadnieniem²⁸. Poza tym młodsze pokolenie posługuje się sprawniej narzędziami, komunikatorami internetowymi, które można wykorzystać w pracy, a że istnieje taka potrzeba, pokazała sytuacja w pandemii, ponieważ tak były realizowane, np. usługi psychologiczne, terapeutyczne, rehabilitacyjne. Kolejny przykład, który można przywołać, to taki, że pracownicy socjalni, mimo iż mają możliwość przeprowadzania wywiadu środowiskowego w formie elektronicznej, niechętnie z niego korzystają.

Należy podkreślić, że pracownicy socjalni są grupą zawodową dobrze wykształconą, podnoszącą swoje kwalifikacje i kompetencje. Dbałość o rozwój kariery, jak zauważa Lidia Zbiegień-Maciąg, to: lepsza praca, usuwanie nadmiernej fluktuacji, aktywizowanie pracowników i pobudzanie ich do działania, ponadto kształtowanie postaw identyfikacji pracowników z firmą oraz doskonalenie wizerunku firmy²⁹.

Pomimo liczego udziału w szkoleniach kadr instytucji pomocowych, jak pokazują badania, pracownicy OPS nie są przekonani do nowych metod pracy socjalnej, wolą podążać znaną i wyuczoną ścieżką pracy z klientem, a wszelkie nowości przyjmują bardzo ostrożnie³⁰. Tłumaczą to brakiem możliwości, zbyt dużą liczbą podopiecznych i utrudnioną współpracą z innymi podmiotami. Problemy te można rozpatrywać przynajmniej z dwóch powodów: socjalizacji do zawodu osób rozpoczynających karierę, które po ukończeniu studiów chciałyby praktycznie wykorzystać swoją wiedzę, co może mieć facylitujące znaczenie, jak też już zatrudnionych pracowników, którzy w świetle zmian zachodzących w polityce społecznej powinni stać się organizatorami społeczności lokalnej, podejmować kooperację z wieloma podmiotami³¹. W związku ze zmniejszającą się liczbą osób korzystających dotąd z pomocy społecznej mogliby więcej czasu przeznaczyć na pracę socjalną³².

²⁷ *Raport. Studiując w świecie niepewnego jutra: perspektywy, sprawczość, wizje przyszłości*, JustStart2, Inkubator Uniwersytetu Warszawskiego 2022, https://raporty.iuw.edu.pl/wp-content/uploads/2022/06/JSR00212_raport_final.pdf [dostęp: 9.05.2024].

²⁸ Zob. A. Kotlarska-Michalska (red.), *Kobiety w pracy socjalnej*, Poznań 2013.

²⁹ Zob. L. Zbiegień-Maciąg, *Marketing personalny, czyli jak zarządzać pracownikami w firmie*, Warszawa 1996.

³⁰ I. Klimowicz, S. Juźwiak, *Pracownik socjalny – zawód zagrożony...* [dostęp: 12.05.2024].

³¹ Zob. M. Grewiński, J. Lizut, *Deinstytucjonalizacja w polityce społecznej – szanse i zagrożenia*, Radom 2021; M. Rymsha, A. Karwacki A. (red.), *Centra usług społecznych. Potencjał intencjonalnie wywołanej zmiany w lokalnej polityce społecznej w Polsce. Raport*, Warszawa 2023.

³² Główny Urząd Statystyczny, *Beneficjenci środowiskowej pomocy społecznej w 2019 r.*, Warszawa 2020.

Pracownicy socjalni coraz częściej są zainteresowani uczestnictwem w różnego rodzaju projektach, aczkolwiek jest to w dużym stopniu uzależnione od miejsca wykonywania pracy (gmina wiejska, miejska, miejsko-wiejska), dostępu do infrastruktury czy też zaangażowania władz lokalnych i wsparcia instytucji pomocy społecznej. OPS-y są w środowiskach wiejskich często jedynymi instytucjami realizującymi profesjonalnie usługi w zakresie pomocy i wsparcia³³. Zatrudnieni w tych ośrodkach zauważają, że często występuje niska świadomość władz lokalnych, jeśli chodzi o realizowane przez nich w praktyce wsparcie, a brak finansowania działań jest dla kierownictwa OPS w jakimś sensie sygnałem niepodjęcia właściwych kroków. Sami pracownicy nie są zainteresowani, ponieważ boją się dodatkowych zadań, przy już występujących obowiązkach³⁴. Z kolei uczestniczący w projektach stanowią trzon zespołów, ponieważ są najlepiej poinformowani o sytuacji klientów i mają z nimi bezpośredni kontakt. Praca w zespołach daje też możliwość nawiązywania współpracy w formule multiprofesjonalnej. Takim przykładem mogą być projekty: „Liderzy kooperacji”, „Kooperacja – efektywna i skuteczna” i „Kooperacje 3D”, dzięki którym wypracowano Modele Kooperacji³⁵, gdzie wspólnie pracowali praktycy – pracownicy instytucji pomocy i integracji społecznej, przedstawiciele innych instytucji, organizacji pozarządowych i pracownicy naukowcy z kilku uczelni. Poszukiwano rozwiązań „odczarowujących” pracę socjalną i zarazem wspierających pracowników, aby mogli lepiej i skuteczniej pomagać klientom. Budowanie kultury współpracy czy też tworzenie efektywnego systemu wsparcia lokalnego odnosiło się do trzech aspektów: korzyści dla instytucji i jakości lokalnej polityki społecznej („razem znaczy lepiej”), korzyści dla pracowników podmiotów tworzących zespoły kooperacyjne oraz współpracy z osobami, rodzinami („nie o nas bez nas”).

Podjęwane wówczas m.in. przez pracowników socjalnych działania, nie tylko integrujące lokalne środowisko, ale aktywizujące osoby, rodziny czy grupy zagrożone wykluczeniem społecznym, kłóć się z negatywnymi opiniami na temat wykonywanego przez nich zawodu³⁶. Trudno nie wskazać zaangażowania pracowników socjalnych w promocję projektów i upowszechnianie tzw. dobrych praktyk. Podobnie jak w innych branżach i dziedzinach, osoby korzystające z pomocy społecznej mogą dokonywać ocen na stronach OPS (opinie Google).

³³ Analiza oceny zasobów pomocy społecznej (OZPS) w gminach wiejskich przeprowadzona na potrzeby projektu „Liderzy kooperacji” wskazuje, że instytucje i organizacje pozarządowe działające w sferze pomocy, poza OPS, funkcjonowały w 12,9 proc. ogółu gmin badanych województw. Źródło: Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, *Modele Kooperacji. Księga rekomendacyjna*, Rzeszów – Toruń – Katowice 2021, s. 20.

³⁴ *Raporty z badań fokusowych*, <https://liderzykooperacji.pl/mkgw-edukacja/badania-i-raporty/>.

³⁵ Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, *Modele Kooperacji...*, op. cit.

³⁶ Wywiady z pracownikami socjalnymi i kierownikami OPS, liderzykooperacji.pl.

Przeglądając wpisy, na potrzeby artykułu, zauważono, że są one pozytywne, merytoryczne, jednak częściej negatywne, emocjonalne, szczególnie niezadowolonych klientów. Najczęściej krytykowani są pracownicy socjalni, ale należy pamiętać, że nie są oni jedynym personelem tych instytucji, nieprawidłowości mogą mieć źródło w złym systemie zarządzania³⁷. Wydaje się, że nadal mamy do czynienia z powielanymi stereotypami, z jednej strony pracownika socjalnego, jako „bezdusznego biurokraty”, a z drugiej – roszczeniowego klienta, a przecież praktycy i teoretycy pracy socjalnej wiedzą, że klienci nie tylko korzystają z różnych świadczeń, ale także podejmują działania aktywizujące, zgodnie z zasadami empowermentu (np. niedostosowane społecznie dzieci, seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami czy uzależnieni). Wiedzą też, że poza systemem pomocy społecznej pozostaje spora kategoria osób, która z różnych względów nie chce skorzystać ze wsparcia, nie wie, jak to zrobić, bądź boi się stygmatyzowania w społeczności lokalnej. Mają to zmienić działające już centra usług społecznych (CUS). Należy też podkreślić, że studenci pracy socjalnej i na przykład uczestnicy szkolenia specjalizacyjnego z zakresu organizacji w pomocy społecznej mają wiedzę na temat działań poprawiających wizerunek pracownika socjalnego i zatrudniających ich instytucji.

Zakończenie

Świadomość występujących w pracy socjalnej zagrożeń mają nie tylko sami zatrudnieni w tym sektorze, doświadczający zdarzeń lub będący ich świadkiem, co pokazują przywoływane badania, ale również ustawodawca, instytucje rekrutujące bądź zatrudniające pracowników socjalnych. Charakteryzując środowisko pracy tej grupy zawodowej, wojewódzkie urzędy pracy, obok informacji o wymaganych kwalifikacjach, zamieszczają informacje o trudnościach i zagrożeniach związanych z wykonywaniem obowiązków na stanowisku pracownika socjalnego³⁸.

Kolejne nowelizacje ustawy o pomocy społecznej oraz przywoływana już ustawa o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, jak zauważa wielu ekspertów i praktyków, wpłynęły na poprawę sytuacji tej grupy zawodowej, szczególnie jeśli chodzi o ochronę prawną, przewidzianą dla funkcjonariuszy publicznych. Pracownikowi socjalnemu zapewnia się możliwość korzystania

³⁷ Zob. J. Lizut, M. Grewiński, A. Durasiewicz, P. Rabiej, *Deficyty kompetencji kadr i menedżerów instytucji społecznych w kontekście doświadczeń związanych z pandemią COVID-19*, <http://rada.pracodawcyrp.pl/wp-content/uploads/2022/07/KOMPETENCJE-PRACOWNIKOW%CC%81W-POMOCY-SPO%CC%81ECZNEJ-PO-PANDEMII.pdf> [dostęp: 15.01.2023].

³⁸ Wojewódzki Urząd Pracy w Kielcach, http://wup.kielce.pl/images/stories/CIZ-zawody/pracownik_socjalny.pdf.

z superwizji, a także pomoc psychologiczną w przypadku wystąpienia sytuacji bezpośrednio zagrażających jego życiu lub zdrowiu w związku z wykonywanymi czynnościami służbowymi oraz prawo do szkoleń podnoszących poziom bezpieczeństwa osobistego podczas wykonywania obowiązków zawodowych.

Pracownicy socjalni, którzy niemal codziennie współpracują z policjantami, interweniując w przypadku zagrożeń dotyczących klientów OPS, sami także z takiego wsparcia mogą skorzystać³⁹. Można wskazać podejmowane przez policję w całym kraju, we współpracy z regionalnymi ośrodkami polityki społecznej lub urzędami wojewódzkimi, szkolenia dla pracowników socjalnych odbywające się pod różnymi nazwami, np. „Bezpieczeństwo zawodowe pracowników socjalnych – wybrane aspekty” czy „Żeby trudna praca była bezpieczna. Nowe przepisy i policyjne szkolenia”. Członkowie tej grupy zawodowej mogą liczyć na wsparcie organizacji zrzeszających pracowników socjalnych czy szukać informacji na portalach dla osób zatrudnionych w sektorze pomocy społecznej.

Bibliografia

- Domański H., *Klasy społeczne, grupy zawodowe, organizacje gospodarcze: struktura społeczna w krajach rozwiniętego kapitalizmu*, Warszawa 1991.
- Dunajska A., Boryczko M., Grodzicka A., Krause M., *Bezpieczeństwo pracy pracownika socjalnego. Niech ktoś nas wysłucha*, Warszawa 2016.
- Grewiński M., Lizut J., *Deinstytucjonalizacja w polityce społecznej – szanse i zagrożenia*, Radom 2021.
- Gros, U., *Zachowania organizacyjne w teorii i praktyce zarządzania*, Warszawa 2012.
- GUS, *Beneficjenci środowiskowej pomocy społecznej w 2019 r.*, Warszawa 2020.
- Januszek H., Sikora J., *Socjologia pracy*, Poznań 1998.
- Kanios A., *Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych – wybrane konteksty*, „Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska”, Sectio J 2017, Vol. 30, NO 3, s. 195–204.
- Kodeks pracy, Dz.U. 2023, poz. 1465, art. 226, tekst jedn.
- Kotlarska-Michalska A. (red.), *Kobiety w pracy socjalnej*, Poznań 2013.
- Marciniak Ł., *Proces stawiania się nauczycielem akademickim. Analiza symboliczno-interakcjonistyczna*, „Przegląd Socjologii Jakościowej” 2008, t. IV, nr 2, s. 1–131.
- Olech A., Łuczyńska M., *Pracownicy socjalni w Polsce – portret zbiorowy*, Warszawa 2013.
- Ornacka K., Mirewska E., *Pomimo pandemii – pracownicy socjalni w działaniu* [w:] *Wyzwania dla polityki społecznej w kontekście pandemii koronawirusa*, red. N.G. Pikuła, M. Grewiński, E. Zdebska, W. Glac, Kraków 2020.
- Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, *Modele Kooperacji. Księga rekomendacyjna*, Rzeszów – Toruń – Katowice 2021.

³⁹ Ustawa o pomocy społecznej...; *Ogólne zasady postępowania przy zapewnieniu przez Policję asysty pracownikowi socjalnemu przeprowadzającemu rodzinny wywiad środowiskowy lub świadczącemu pracę socjalną w środowisku*, 3 sierpnia 2016 r., https://federacja-socjalnych.pl/images/PDF/asysta_zasady.pdf.

- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 26 września 1997 r. w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy § 2, pkt. 7, Dz.U. 2003 r. nr 169, poz. 1650 z późn. zm.
- Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie rodzinnego wywiadu środowiskowego, Dz.U. 2016, poz. 1406.
- Rymsza M., Karwacki A. (red.), *Centra usług społecznych. Potencjał intencjonalnie wywołanej zmiany w lokalnej polityce społecznej w Polsce. Raport*, Warszawa 2023.
- Rymsza M. (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Warszawa 2012.
- Szmagalski J., *Pandemia COVID-19 a praca socjalna – z pierwszych relacji w periodykach o zasięgu międzynarodowym*, „Praca Socjalna” 2021, nr 1(36), s. 5–30.
- Szmagalski J., *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*, Warszawa 2009.
- Szmagalski J., *Ustawowy status, zobowiązania i ryzyka zawodowe pracowników socjalnych [w:] Praca socjalna. 30 wykładów*, red. K. Frysztacki, Warszawa 2019.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz.U. 2004, nr 64.
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych, Dz.U. 2019, poz. 1818.
- Ustawa z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych, Dz.U. 2020, poz. 374.
- Ustawa dnia 17 grudnia 2021 r. o dodatku osłonowym, Dz.U. 2022, poz. 1.
- Ustawa z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa, Dz.U. 2022, poz. 583.
- Wasilewska-Ostrowska K., *O (nie)bezpieczeństwie pracy w pomocy społecznej*, „Praca Socjalna” 2019, nr 6(34), s. 80–92.
- Wojtanowicz K., Białas A., *Pomoc społeczna w obliczu kryzysu wywołanego pandemią*, „Praca Socjalna” 2020, nr 2(35), s. 54–71.
- Zbiegień-Maciąg L., *Marketing personalny, czyli jak zarządzać pracownikami w firmie*, Warszawa 1996.
- Zbyrad T., *Ryzyko wypalenia zawodowego pracowników służb społecznych*, „Annale Universitatis Mariae Curie-Skłodowska” 2017, Sectio J, Vol. 30, No 4, s. 87–105.

Netografia

- Dązbłaż B., *Dodatek motywacyjny nie dla wszystkich pracowników pomocy społecznej*, <https://www.prawo.pl/samorzad/dodatek-motywacyjny-podzilil-pracownikow-pomocy-spoecznej,527889.html> [dostęp: 3.09.2024].
- Dec-Kiełb M., *Przez obsługę dodatków osłonowych, pomoc społeczna odsunięta na drugi plan*, <https://www.prawo.pl/samorzad/obsługa-dodatkow-oslonowych-przerasta-mozliwosci-pomocy-spoecznej,518884.html> [dostęp: 7.05.2024].
- Główny Urząd Statystyczny, *Wypadki przy pracy w 2022 r.*, Warszawa, Gdańsk 2023, s. 10–13, <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/warunki-pracy-wypadki-przy-pracy/> [dostęp: 5.05.2024].
- Klimowicz I., Juźwiak S., *Pracownik socjalny – zawód zagrożony*, „Doradca w Pomocy Społecznej”, <https://doradcawpomocyspoecznej.pl/arttykul/pracownik-socjalny-zawod-zagrozony> [dostęp: 12.05.2024].
- Lizut J., Grewiński M., Durasiewicz A., Rabiej P., *Deficyty kompetencji kadr i menedżerów instytucji społecznych w kontekście doświadczeń związanych z pandemią COVID-19*, <http://rada.pracodawcy.pl/wp-content/uploads/2022/07/KOMPETENCJE-PRACOWNIKO%CC%81W-POMOCY-SPO%81ECZNEJ-PO-PANDEMII.pdf> [dostęp: 15.01.2023].

Monitoring Konfliktów Społecznych, <https://www.gov.pl/web/dialog/monitoring-konfliktow-spoecznych>.
Najwyższa Izba Kontroli, *Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach*, <https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/organizacja-i-warunki-pracy-pracownikow-socjalnych-w-gminach.html> [dostęp: 4.05.2024].

Ogólne zasady postępowania przy zapewnieniu przez Policję asysty pracownikowi socjalnemu przeprowadzającemu rodzinny wywiad środowiskowy lub świadczącemu pracę socjalną w środowisku, 3 sierpnia 2016 r., https://federacja-socjalnych.pl/images/PDF/asysta_zasady.pdf.

Portal Pomocy Społecznej, www.ops.pl.

Raport. Studiując w świecie niepewnego jutra: perspektywy, sprawczość, wizje przyszłości, Just-Start2, Inkubator Uniwersytetu Warszawskiego, 2022, https://raporty.iuw.edu.pl/wp-content/uploads/2022/06/JSR00212_raport_final.pdf.

Raporty z badań fokusowych, <https://liderzykooperacji.pl/mkgw-edukacja/badania-i-raporty/>.

Wojewódzki Urząd Pracy w Kielcach, http://wup.kielce.pl/images/stories/CIZ-zawody/pracownik_socjalny.pdf.

Wywiady z pracownikami socjalnymi i kierownikami OPS, <https://liderzykooperacji.pl>.

Związek Zawodowy Pracowników Socjalnych, www.socjalni.pl.

CHALLENGES AND OCCUPATIONAL RISKS IN SOCIAL WORK

Abstract

The profession of a social worker is challenging and often at the heart of various dilemmas. The difficulties and risks experienced by members of this socio-professional group stem from several sources. Generally, both individual and systemic factors contributing to occupational risks in social work are mentioned. This article highlights obstacles related to direct contact with clients, organizational difficulties, and external environmental challenges. It also points to legal regulations and the measures taken, as well as the support provided to social workers by social assistance institutions and non-governmental organizations representing their interests.

Keywords: profession, social worker, professional challenges

TRUDNOŚCI I RYZYKA ZAWODOWE W PRACY SOCJALNEJ

Streszczenie

Zawód pracownika socjalnego stanowi wyzwanie i często jest źródłem różnych dylematów. Trudności i zagrożenia doświadczane przez członków tej grupy społeczno-zawodowej wynikają z kilku źródeł. Ogólnie rzecz biorąc, wymienia się zarówno indywidualne, jak i systemowe czynniki przyczyniające się do ryzyka zawodowego w pracy socjalnej. W artykule podkreślono przeszkody związane z bezpośrednim kontaktem z klientami, trudnościami organizacyjnymi i zewnętrznymi wyzwaniami środowiskowymi. Wskazano również na regulacje prawne i podejmowane działania, a także wsparcie udzielane pracownikom socjalnym przez instytucje pomocy społecznej i organizacje pozarządowe reprezentujące ich interesy.

Słowa kluczowe: zawód, pracownik socjalny, trudności w pracy zawodowej