



**Wymiar profesjonalnego działania pracowników
socjalnych i asystentów rodzin
zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej
w województwie pomorskim**

Autorzy:

dr Małgorzata Szpunar, UG – opracowanie projektu badawczego i analiza merytoryczna

Andrzej Banach, FRDL – realizacja badania i opracowanie statystyczne materiału

Gdańsk 2016-2017

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	3
Założenia teoretyczne	5
Profesjonalność w pomocy społecznej	5
Założenia metodologiczne badań	9
Kwalifikacje i kompetencje badanych pracowników socjalnych i asystentów rodzin	13
Środowisko pracy pracowników socjalnych i asystentów rodzin	22
Metodyczne działanie pracowników socjalnych i asystentów rodzin	29
Rekomendacje wynikające z podsumowania badań	50
Spis wykresów	54

Wprowadzenie

Prezentowany w niniejszym raporcie projekt badawczy powstał dzięki współpracy Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej, Forum Pomocy Społecznej oraz reprezentacji Pracowni Pracy Socjalnej Uniwersytetu Gdańskiego z myślą o rozpoznaniu profesjonalnego wymiaru pracy socjalnej w województwie pomorskim. O profesjonalności należy myśleć zarówno w kontekście wykształcenia, posiadanych umiejętności oraz kompetencji, ale także (a może głównie) o stosowaniu tychże umiejętności w pracy zawodowej. Dlatego prócz podstawowych kwestii, związanych z poziomem wykształcenia, nabytymi kwalifikacjami zawodowymi oraz sposobami samodoskonalenia, interesowały nas w badaniach stosowane metodyki pracy socjalnej. Niemniej ważne są także możliwości, jakie stwarza pracownikom socjalnym i asystentom rodzin system polityki społecznej, zwłaszcza jej lokalnych rozwiązań. Stąd w badaniach zagadnienia związane ze środowiskiem pracy (ilość rodzin, podlegających pieczy, lokalowe warunki pracy, możliwość superwizji, wsparcia, a także zarządzanie kadry kierowniczej). Są one związane z tak zwaną metodyką pośrednią w pracy socjalnej. Ważne jest, by pracownicy socjalni i asystenci prócz swoich kompetencji i zaangażowania, mieli możliwość wykorzystania ich przy sprzyjających warunkach zewnętrznych. Ogląd sytuacji pozwoli poddać refleksji kwalifikacje i kompetencje pracowników, metodyki pracy. Wyciągnięte wnioski zasugerują, jakie zmiany warto wprowadzić w zakresie wspierania pracowników (np. w zakresie superwizji czy szkoleń), organizacji pracy (ilości środowisk klientów, typów problemów, preferowanych metod pracy), warunków lokalowych (zagęszczenia w biurach, dostępności do materiałów), czy w końcu zarządzania pracą, współpracą ze środowiskiem lokalnym i relacji z kierownictwem pomocy społecznej.

Badania miały charakter ilościowy, zostały przeprowadzone wśród 500 pracowników socjalnych i asystentów rodzin z województwa pomorskiego, zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej. Ze względu na specyfikę pracy, skonstruowano narzędzie badawcze (ankietę) odwołującą się do stosowanych metodyk pracy w bezpośredniej relacji z różnego rodzaju typami klientów, z koniecznością dokonania oceny współpracy ze środowiskiem lokalnym i kluczowych dylematów tego typu pracy. Zamierzonym efektem było nieuwzględnienie pracowników socjalnych i kierowników powiatowych centrów pomocy rodzinie, gdyż specyfika pracy wydaje się być inna, zarówno ze względu na sprofilowany typ klientów, jak i cele kluczowe, realizowane w powiatowych centrach pomocy rodzinie. By były

one obiektywne i adekwatne, należałoby skonstruować odmienne narzędzie badawcze, odnoszące się specyfiki pracy (z rodzinami zastępczymi, osobami niepełnosprawnymi, usamodzielniającymi się, szkoleniami itd.) i do charakterystycznych trudności w realizacji zupełnie innych zadań. Wspominamy tutaj o tym, by podkreślić, że pominięcie tej grupy zawodowej nie świadczy o naszej ignorancji, wręcz przeciwnie: wskazuje na pełną świadomość i odpowiedzialność za projekt badawczy, a współpraca PCPR-ów z Fundacją i Forum jest cenna oraz znajduje swoje odzwierciedlenie w naszych zainteresowaniach szkoleniowych, a przyszłości badawczych.

Założenia teoretyczne

Profesjonalność w pomocy społecznej

Na profesjonalność w pomocy społecznej składa się kilka elementów, szeroko opisywanych w literaturze przedmiotu. Warto w pierwszej kolejności przypomnieć, czym jest profesja społeczna i jak wpisuje się w pomoc społeczną, a w szczególności w pracę socjalną.

O cechach profesji społecznych między innymi pisze Urbaniak-Zajac (2003), gdzie podkreśla ona znaczenie specjalistycznego i wysokiego poziomu wykształcenia, rodzaju działalności (na rzecz dobra społecznego, szeroko rozumianego) oraz pewnej autonomii w realizacji powierzonych zadań, co z jednej strony jest wymogiem specyfiki działania profesjonalnego (otwartego, podmiotowego, komunikacyjnego), a z drugiej stanowi pułapkę obciążenia ciągłym podejmowaniem decyzji w sprawach ważnych dla drugiego człowieka. Dalej Autorka przywołuje także konieczność odwoływania się do określonych norm etycznych, które można usankcjonować w kodeksach etycznych zawodowych oraz wewnętrznych regułach postępowania, a także wzajemnego wspierania się, chronienia standardów zawodowych poprzez powoływanie stowarzyszeń (tamże, s. 253-254).

Interesującą dyskusję nad cechami profesji społecznych można odnaleźć także w pracy M. Granosika (2006), gdzie pokazuje on wskaźniki profesji w amerykańskiej pracy socjalnej, stworzone przez Greenwooda, jakimi są: systematyczna teoria, autorytet, mandat społeczny, kodeks etyczny oraz własna kultura. Zmiany globalizacyjne, a co za tym idzie technologiczne i społeczne, zmieniają znaczenie tychże wskaźników. Profesjonaliści społeczni przestają być bezinteresowni w swojej służebności, działają na rzecz nie tylko jednostki, ale także i organizacji społecznych. Ponadto, jak badania wskazują, znajomość kodeksów nie jest równoznaczna z ich stosowaniem czy jasnością dyrektyw.

Jak to się ma do profesji społecznej, jaką reprezentuje pracownik socjalny/asystent rodziny i do prezentowanego badania?

W pierwszej kolejności badania odwołują się do posiadanych kwalifikacji, uprawniających do wykonywania zawodu. Zgodnie z obowiązującą Ustawą o pomocy społecznej pracownikiem socjalnym może zostać osoba, która ukończyła studia wyższe na kierunku praca socjalna. Osoby zatrudnione przed 2004 rokiem oraz te, które w dniu wchodzenia ustawy studiowały na kierunkach o specjalności praca socjalna, nabyły uprawnienia do wykonywania zawodu także po innych kierunkach studiów (w dużym

uproszczeniu po kierunkach społecznych). Zgodnie z Ustawą o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej asystentem rodzin może zostać osoba, która oprócz wyższych studiów na kierunku praca socjalna, może być absolwentem kierunków pedagogicznych, socjologii, psychologii, albo innych pod warunkiem, że ukończy stosowną specjalizację/szkolenie/studia podyplomowe, które przygotowują zgodnie z Rozporządzeniem Ministra do wykonywania zawodu asystenta rodzin. Mogą to także być osoby z wykształceniem średnim po takich szkoleniach. Ponadto osoby, które nie legitymują się studiami wyższymi o kierunku praca socjalna, winny posiadać odpowiednie doświadczenie zawodowe. Na potrzeby niniejszego raportu, nie opisujemy tutaj szczegółowych wymogów formalnych dla pracowników socjalnych i asystentów rodzin, gdyż jest to sprawa powszechnie znana, a osoby, mające wątpliwości, odsyłamy do Ustawy o pomocy społecznej oraz Ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. Podsumowując, należy stwierdzić, że wymogi kwalifikacyjne dla obu ról zawodowych są bardzo wysokie, ponadto ustawy zobowiązują zatrudnionych do ciągłego doskonalenia zawodowego w formie szkoleń, kursów oraz samodoskonalenia ze względu na specyfikę pracy.

W profesjach społecznych istotny jest mandat społeczny, który nadaje nam z jednej strony ustawodawca, z drugiej społeczeństwo. Na mandat społeczny/prestiż składa się wiele wskaźników. Warto zwrócić uwagę w przypadku pracy socjalnej na konieczność dobrej współpracy z podmiotami życia społecznego, by w sposób kompleksowy, pełny, harmonijny wspierać rodzinę i prowadzić określoną politykę społeczną. Stąd w badaniach znajduje się wiele odwołań do współpracy z różnymi organami, organizacjami pozarządowymi, zarówno w ocenie dokonywanej przez pracowników socjalnych/asystentów rodzin, jak i kierownictwo pomocy społecznej. Innym wyznacznikiem prestiżu społecznego jest wymierne docenienie pracowników socjalnych za ich służbę. Tutaj chodzi głównie o warunki materialne, obejmujące zarówno płacę, jak i warunki lokalowe, w których pracują pracownicy socjalni i asystenci. Wiele badań wskazuje na to, że pracownicy socjalni w tym ujęciu nie cieszą się prestiżem zawodowym (CBOS, 2016) i oceniają swoje zarobki jako żenujące, czy wręcz wstydzą się swojego ubóstwa, zwłaszcza w kontekście aktualnego wysokiego „zasiłkowania” rodzin klientów (badania: Krasiejko, Dunajska, Trawkowska, Dutkiewicz, Granosik).

Przestrzeganie kodeksu etycznego bezpośrednio ma miejsce w przypadku stosowania odpowiednich metodyk pracy socjalnej. Do podstawowych zasad etycznych w pracy socjalnej zalicza się poszanowanie godności drugiego człowieka, jego wolności do samostanowienia

oraz sprawiedliwości społecznej. Warto poddać analizie zasady pracy socjalnej opracowane przez B.R Comptona. i B Galawaya., którzy to wartości pracy socjalnej próbowali przełożyć na praktyczne, metodyczne rozwiązania i wskazania dla realizujących pracę socjalną. By chronić godność klienta, pracownik socjalny potrzebuje:

- wielości metod i narzędzi, którymi będzie dysponował w zależności od potrzeb i oczekiwań różnorodnych klientów,
- współpracy i zrozumienia ze strony społeczności lokalnej i władz tej społeczności,
- współpracy z organami, które pośrednio łączą się w pracy nad losem klienta,
- wiedzy z zakresu działania pomocy społecznej i organów współpracujących, psychologii, socjologii, pedagogiki,
- odporności na sytuacje, które go zbyt obciążają emocjonalnie i mogą prowadzić do nerwicy bądź obojętności na zaistniałe sytuacje,
- szczególnej wrażliwości na odczytywanie potrzeb klienta i empatia.

Badanie metodycznego warsztatu pracowników socjalnych i asystentów rodzin zaprojektowane zostało między innymi na podstawie *Rekomendacji metodycznych* Izabeli Krasiejko (2016) oraz doświadczeń własnych autorki projektu badawczego. Izabela Krasiejko wymienia dominujące obszary działań asystentów rodzin i podaje przykłady konkretnych zachowań, które posłużyły w konstruowaniu narzędzia jako pewne operacyjne wskaźniki. Dodatkowo zostały one pogrupowane w niniejszym projekcie na takie, które są dyrektywne i nie dyrektywne. Dyrektywne to takie, które pracownik socjalny/asystent narzuca klientowi czy jego rodzinie, jako właściwe, a o właściwości czy poprawności decyduje pracownik socjalny. Trudno w takim zachowaniu upatrywać poszanowania godności czy wolności klienta, gdy dla przykładu tworzy asystent rodziny plan pomocy rodzinie bez pogłębionej diagnozy rodziny i niekiedy wręcz udziału niektórych jego członków. Niedyrektywne formy działania metodycznego to te, które pozostawiają klientowi obszar decydowania co do wyboru kierunku zmiany, są jedynie podpowiedzią czy propozycją profesjonalisty co do działania, wskazują na otwartość na pomysły, rozwiązania klienta, dają przestrzeń samostanowienia. O poszanowaniu godności klientów świadczy także fakt poszanowania czasu klienta (umawiania się na spotkania), przygotowanie merytoryczne do pracy (by w sposób właściwy udzielać informacji klientowi, porady), dysponowanie odpowiednią ilością czasu dla rodziny.

B.R Compton i B Galaway wspominają także o tym, że szanować można klienta wtedy, gdy pracownik socjalny należycie dba o siebie, swoją kondycję psychiczną. Stąd narzędzie odwołuje się do dwóch ważnych kwestii. Po pierwsze do superwizji i wsparcia ze strony służb społecznych, kierowanych do pracowników socjalnych i asystentów rodzin. Po drugie do zagrożenia wypaleniem zawodowym, które jest charakterystyczne dla profesji społecznych, gdzie zaangażowanie emocjonalne jest wpisane w te role zawodowe. Superwizja dla pracowników socjalnych i asystentów rodzin jest jednym z istotnych narzędzi wspierania i zapobiegania wypaleniu zawodowemu. W narzędziu badawczym znalazły się zagadnienia diagnozujące dostępność do superwizji oraz ocenę przydatności superwizji zarówno jako wsparcia, jak i elementu doskonalenia własnego warsztatu pracy, dzięki możliwości dokonania wglądu w siebie oraz swoją pracę przez grupę i superwizora w trakcie sesji. Podkreślamy rolę superwizji w przeciwdziałaniu wypaleniu zawodowemu.

Pojęcie wypalenia zawodowego pojawiło się w USA w latach siedemdziesiątych. Prekursorem badań nad tym zjawiskiem była Christina Maslach, która wraz z zespołem prowadziła badania w wielu grupach zawodowych: nauczycieli, lekarzy, pielęgniarek, pracowników socjalnych. Opracowując narzędzie badawcze, jak to sama nazwała, stworzyła operacyjną definicję wypalenia zawodowego, mającego trzy wymiary. I tak:

„Definiujemy wypalenie jako psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób, pracujących z ludźmi w pewien określony sposób. Wyczerpanie emocjonalne odnosi się do poczucia danej osoby, że jest nadmiernie obciążona emocjonalnie, a jej zasoby emocji zostały w znacznym stopniu uszczuplone. Depersonalizacja dotyczy negatywnego, bezdusznego lub zbyt obojętnego reagowania na innych ludzi, którzy zwykle są odbiorcami usług danej osoby lub przedmiotem opieki z jej strony. Obniżone poczucie dokonań osobistych odnosi się do spadku poczucia własnej kompetencji i sukcesów w pracy.” (Maslach Ch. 2000, s. 15).

Proces wypalania w wszystkich trzech komponentach przebiega w sposób indywidualny i różnorodny. W badaniach występuje tendencja do zauważania i silnego skorelowania wypalenia zawodowego z wyczerpaniem emocjonalnym, co Maslach interpretuje jako, z jednej strony, synonim stresu, towarzyszącego w wykonywaniu zawodu, ale z drugiej strony (co pozwala na to, że nie utożsamia autorka stresu z wypaleniem), stanowi indywidualne doświadczenie stresu, osadzonego w kontekście złożonych relacji społecznych, na które składa się także samoocena i stosunek do drugiego człowieka (por.

Maslach Ch. 2000, s. 25). Zaś co do indywidualnego i zróżnicowanego reagowania, ważne jest, iż wypalenie zależy będzie także od osobowościowych komponentów. Jedną z polskich badaczek problematyki wypalenia zawodowego pracowników socjalnych Anna Olech, prezentuje (2009) wyniki badań, będące wycinkowym zastosowaniem teorii Maslach. W niniejszych badaniach także nie został zastosowany cały arkusz (między innymi ze względu na cel badań oraz ograniczenia techniczne). Wykorzystano te wskaźniki, które wskazują na początkowe, czy też ostrzegawcze symptomy wypalenia zawodowego, związane z wyczerpaniem emocjonalnym (uczuciem chronicznego zmęczenia, zaburzeniami snu, permanentnym stresem itd.) oraz depersonalizacją (traktowaniem klientów szablonowo, drażliwością przy podejmowaniu działań itd.).

Założenia metodologiczne badań

Przedmiotem przeprowadzonych badań był profesjonalny wymiar pracy socjalnej pracowników socjalnych i asystentów rodzin. Celem był:

- opis kondycji kompetencji poznawczych (wykształcenie, doskonalenie zawodowe, otwartość na doskonalenie i samodoskonalenie),
- analiza warsztatu metodycznego pracowników socjalnych i asystentów rodzin,
- opis warunków pracy (ilości środowisk, z którymi pracują pracownicy socjalni i asystenci, warunków lokalowych, materialnych),
- analiza codziennych rytuałów zawodowych pracowników socjalnych i asystentów rodzin,
- analiza poczucia odniesionych sukcesów i porażek w pracy socjalnej,
- analiza kondycji pracowników socjalnych i asystentów rodzin pod kątem zagrożenia wypaleniem zawodowym.

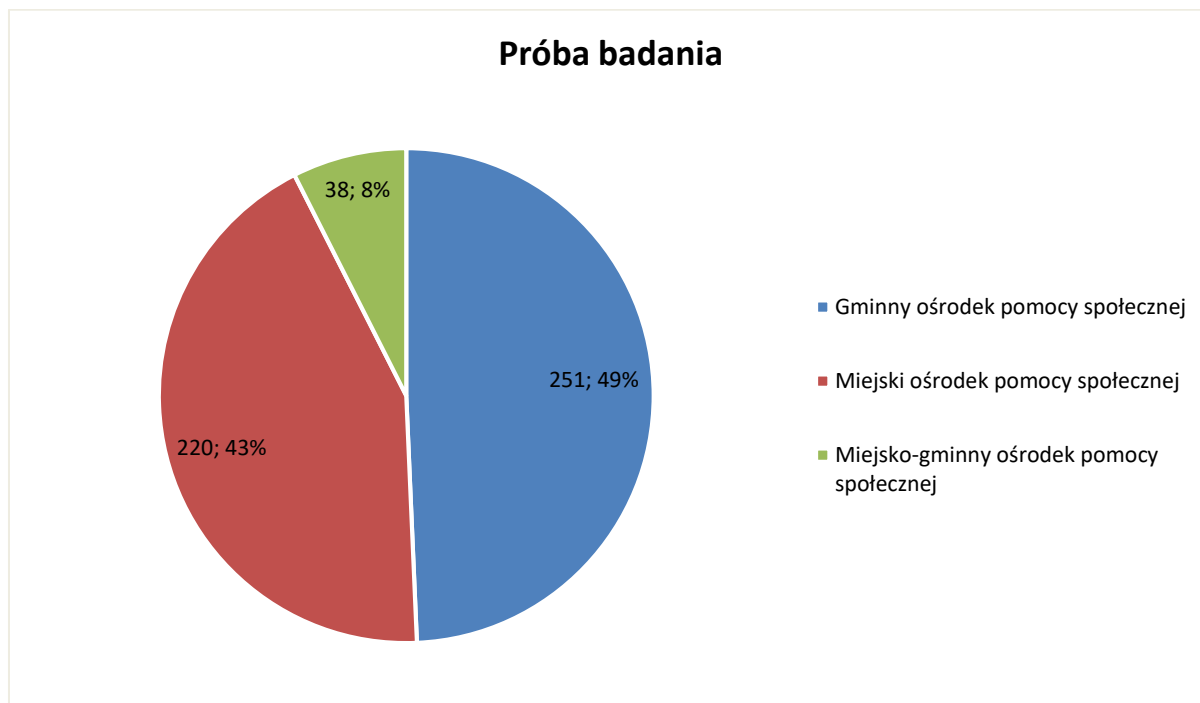
Opracowano na potrzeby badania narzędzie badawcze – ankietę, składającą się z 17 pytań o kafeterii zamkniętej lub półotwartej. W dwóch przypadkach zastosowano skalę Likiertha, by opisać zjawisko wypalenia zawodowego oraz codziennych rytuałów w pracy.

Badania zostały przeprowadzone we wrześniu 2016 dzięki zaangażowaniu pracowników socjalnych, asystentów rodzin oraz kierowników ośrodków pomocy społecznej województwa pomorskiego. Dedykowana była ona do wszystkich pracowników terenowych i otrzymaliśmy zwrot poprawnie wypełnionych ankiet w ilości 500 sztuk.

Poniższy wykres obrazuje udział procentowy badanych pracowników socjalnych i asystentów rodzin z uwzględnieniem miejsca zatrudnienia: miejskie, miejsko-gminne oraz

gminne ośrodki pomocy społecznej, co w dalszych analizach każdorazowo zostaje uwzględnione.

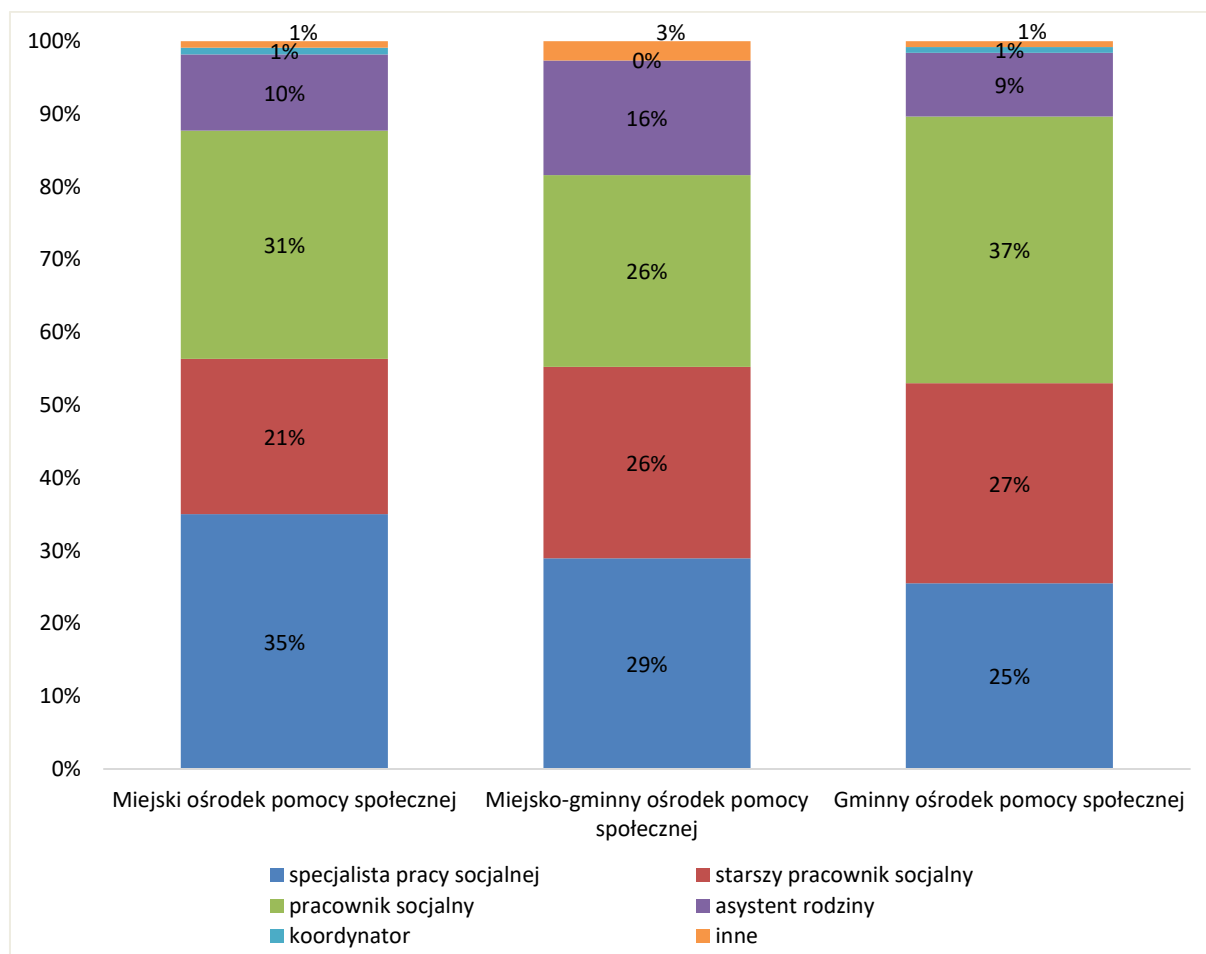
Wykres nr 1: Pracownicy socjalni/asystenci rodzin w zależności od zatrudnienia



W badaniu wzięto udział 251 pracowników zatrudnionych w gminnych ośrodkach pomocy społecznej (49%), następnie 220 z miejskich ośrodków pomocy społecznej (43%), a najmniej z miejsko-gminnych ośrodków – zaledwie 38 (8%). Na podstawie dostępnych danych dotyczących zatrudnienia, Regionalny Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdańsku podaje, że w województwie pomorskim w 2016 roku, zatrudnionych na stanowisku pracownika socjalnego jest 1162, zatem można powiedzieć, że uzyskano w niniejszym badaniu prawie połowę zwrotnych odpowiedzi na zaproszenie do badania.

Kolejny wykres pokazuje badaną populację pod kątem zatrudnienia na odpowiednich stanowiskach pracy. W ośrodkach pomocy społecznej wyróżnić można ze względu na awans zawodowy – pracownika socjalnego, starszego pracownika socjalnego oraz specjalistę pracy socjalnej. Ponadto terenowymi pracownikami są asystenci rodzin, którzy w obszarze pomocy społecznej na dobre zagościli w 2011 roku (w niektórych ośrodkach znacznie wcześniej). W wielu ośrodkach (zwłaszcza, gdzie zatrudnionych jest więcej osób) można także wyróżnić koordynatorów, którzy to wspierają pracę pracowników socjalnych, asystentów, koordynują ich działania, przypisuje im się także zadania związane z zarządzaniem.

Wykres nr 2: Zatrudnienie w ośrodkach pomocy społecznej ze względu na zajmowane stanowisko



W miejskich ośrodkach pomocy społecznej wśród badanych zatrudnionych jest najwięcej specjalistów pracy socjalnej (35%), nieco mniej pracowników socjalnych (31%) i 21% starszych pracowników socjalnych. Dość spory mamy tutaj udział osób zatrudnionych jako asystenci rodzin – 10%. Kadra zarządzająca stanowi tylko 1% zatrudnionych.

W przypadku miejsko-gminnych ośrodków pomocy społecznej zaobserwowano prawidłowość, że najwięcej osób zatrudnionych jest na stanowisku specjalisty pracy socjalnej – 29%. Jeśli chodzi o starszych pracowników socjalnych i pracowników socjalnych to odsetek ten jest taki sam i wynosi 26%. W badaniu wzięło udział w tych typach ośrodków aż 16% koordynatorów pracy socjalnej, ale niestety żaden asystent rodziny.

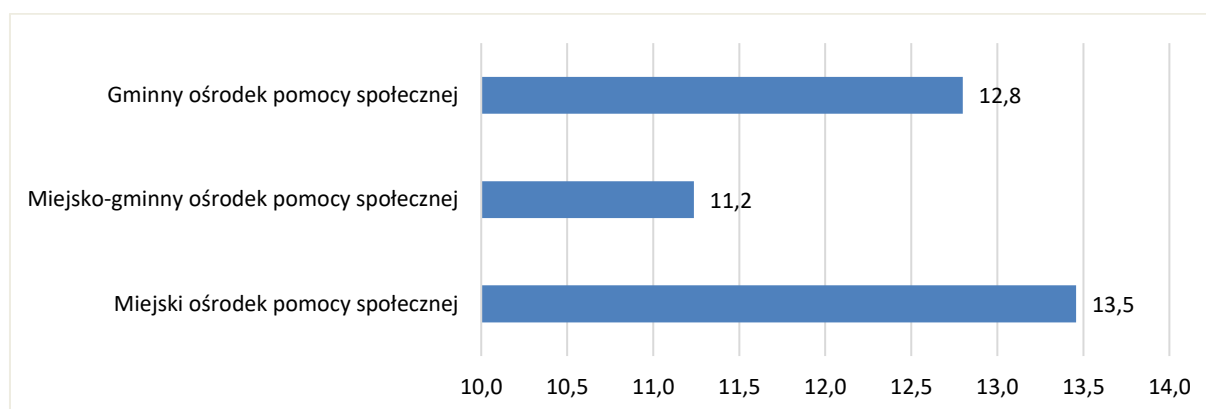
W gminnych ośrodkach pomocy społecznej procentowo najwięcej zatrudnionych wśród badanych to pracownicy socjalni (37%), następnie starsi pracownicy socjalni (27%) i dalej specjaliści pracy socjalnej (25%). W badaniu wzięło udział 9% asystentów rodzin.

Trudno wyjaśnić taką reprezentatywność, jeśli chodzi o zajmowane stanowiska pracy. Może wynikać ona z faktu, że połowa zatrudnionych w pomocy społecznej nie wzięła w ogóle

udziału w badaniach, może dlatego, że staże pracowników socjalnych średnio są wysokie, a awans wiąże się w pomocy społecznej bardzo często z doświadczeniem zawodowym. Podkreślić należy, że w pomocy społecznej ta hierarchiczna struktura jest wyjątkowo płaska, a awans zawodowy w wielu miejscach nie łączy się z wyjątkową gratyfikacją, o czym będzie mowa w dalszej części analizy badań.

Kolejną zmienną społeczno-demograficzną, niezwykle istotną w tych badaniach, jest staż zawodowy badanych pracowników.

Wykres nr 3: Średni staż pracy pracowników socjalnych i asystentów z uwzględnieniem miejsca zatrudnienia



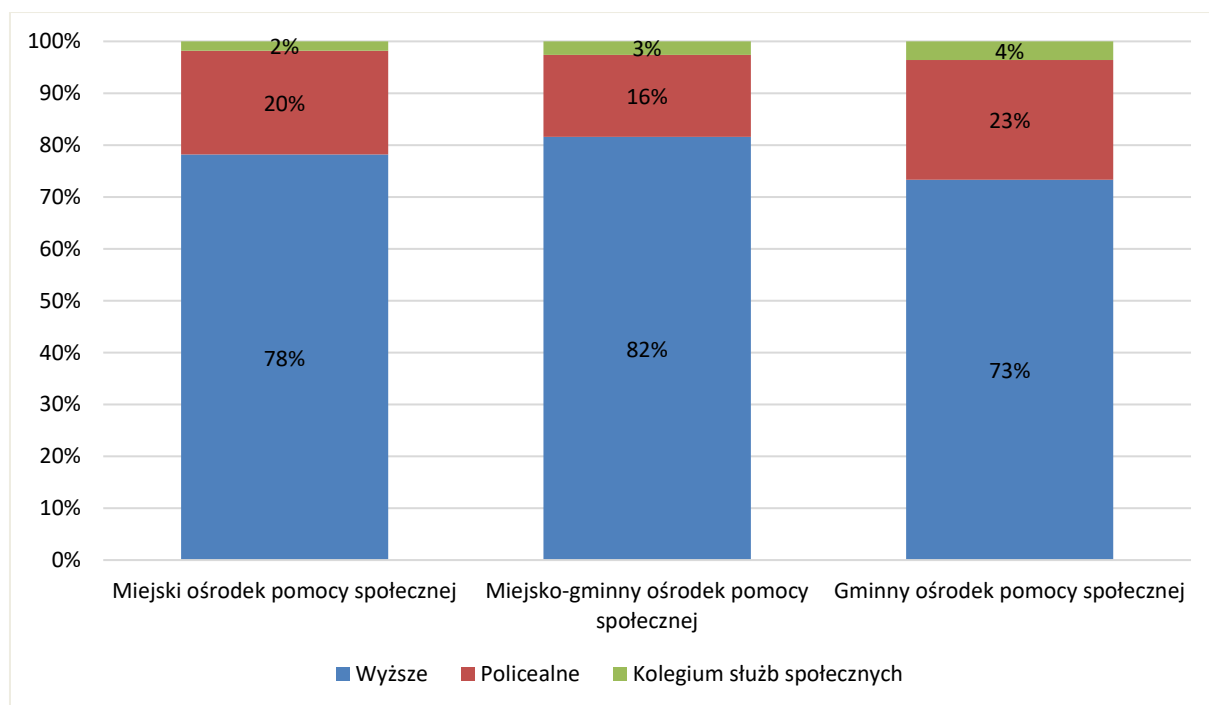
Mając na uwadze fakt, że w Polsce system pomocy społecznej w takim kształcie liczy sobie 26 lat, to można wstępnie powiedzieć, że średni staż pracy badanych jest znaczący. Najdłużej średnio pracują pracownicy socjalni zatrudnieni w miejskich ośrodkach pomocy społecznej – 13,5 roku. Niewiele krótszy staż pracy mają pracownicy socjalni z gminnych ośrodków pomocy społecznej (12,8 roku). Najkrótszy średni staż pracy odnotowano w miejsko-gminnych ośrodkach pomocy społecznej – 11,2 roku. Można powiedzieć, że ośrodki pomocy społecznej dysponują w dużej mierze doświadczoną kadrą i pracownicy socjalni niechętnie zwalniają się z pracy. Zgodnie z teoriami rozwoju zawodowego średni staż pracy jest charakterystyczny dla osób o tak zwanej stabilizacji zawodowej, która może owocować dwoma kierunkami rozwoju kariery: nowych wyzwań lub nowych trosk. Pracownicy tacy są stosunkowo pewni swojej wiedzy zawodowej, odnaleźli się w swojej roli, a to sprzyja konsolidacji, udoskonaleniu i poszerzeniu repertuaru działania pomocowego. Jednak w tej fazie może dojść do zastoju wiedzy, umiejętności i zaangażowania, co spowoduje stagnację i regres (Day 2004, s. 101-102).

Kwalifikacje i kompetencje badanych pracowników socjalnych i asystentów rodzin

Jedną z istotnych zmiennych w niniejszych badaniach jest wykształcenie i doskonalenie zawodowe pracowników socjalnych.

W związku z wprowadzonymi standardami kształcenia i doskonalenia zawodowego, a także wytycznymi Ustawy o pomocy społecznej (patrz wcześniejsze rozdziały na temat profesjonalizacji zawodu), istotne jest przyjrzenie się temu, czy badani pracownicy mają odpowiednie kwalifikacje, dostosowane do miejsca pracy.

Wykres nr 4: Wykształcenie pracowników socjalnych ze względu na miejsce zatrudnienia



Najniższy odsetek osób z wyższym wykształceniem jest w gminnych ośrodkach pomocy społecznej (73%) i tam także jest najwyższy odsetek osób, które ukończyły policealne szkoły dla pracowników socjalnych (23% badanych). Tutaj ma znaczenie zarówno dostępność do edukacji, jak i niska rotacja w pracy, gdyż policealne szkoły pracy socjalnej od wielu lat nie istnieją. Zatem domniemać należy, że są to osoby z długoletnim stażem pracy. Zgodnie z przepisami zapewne większość z tych osób uzupełniła swoje wykształcenie na dodatkowych kursach oraz specjalizacjach pracy socjalnej, co uzasadnia ich dalsze zatrudnienie. Z tej grupy zatrudnionych 4% osób wskazuje, że ukończyło Kolegium Służb Społecznych, które to też już na dzień dzisiejszy są nieobecne na rynku edukacyjnym

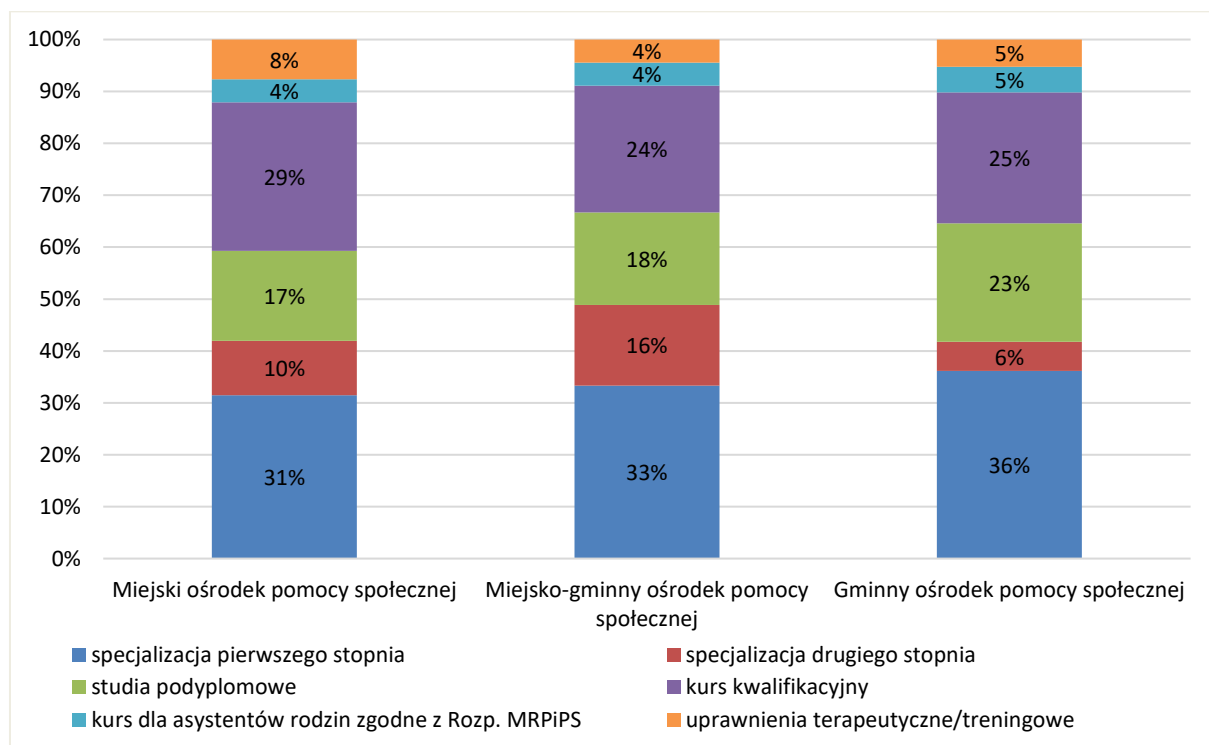
w zakresie pracy socjalnej, ale pozwoliły absolwentom na uzyskanie uprawnień oraz dyplomu studiów zawodowych (licencjatu).

Wśród badanych pracowników socjalnych miejsko-gminnych ośrodków pomocy społecznej, 82% badanych ma ukończone studia wyższe, 16% policealną szkołę dla pracowników socjalnych oraz 3% kolegium służb społecznych.

W przypadku miejskich ośrodków pomocy społecznych procentowo osób z wyższym wykształceniem jest mniej niż w MGOPS-ach (77%), a więcej z wykształceniem policealnym (21%), a mniej absolwentów kolegiów (2%). Trudno jednak tutaj mówić o prawidłowościach, pamiętając, że w badaniu w niewielkim stopniu uczestniczyli pracownicy MGOPS-ów. Istotne jest to, że prawie 100% osób ma ukończone studia wyższe (kolegia także umożliwiły uzyskanie tytułu licencjata, prócz obszernej wiedzy praktycznej, która była w programach tego typu instytucji edukacyjnych).

Uzupełniając analizę dotyczącą przygotowania do wykonywania pracy pracowników socjalnych i asystentów, a także kwestię uzyskanych uprawnień, warto przeanalizować dodatkowe formalne kwalifikacje badanych, w tym ukończone studia podyplomowe i specjalizacje w zakresie pracy socjalnej.

Wykres nr 5: Dodatkowe wykształcenie/uprawnienia badanych

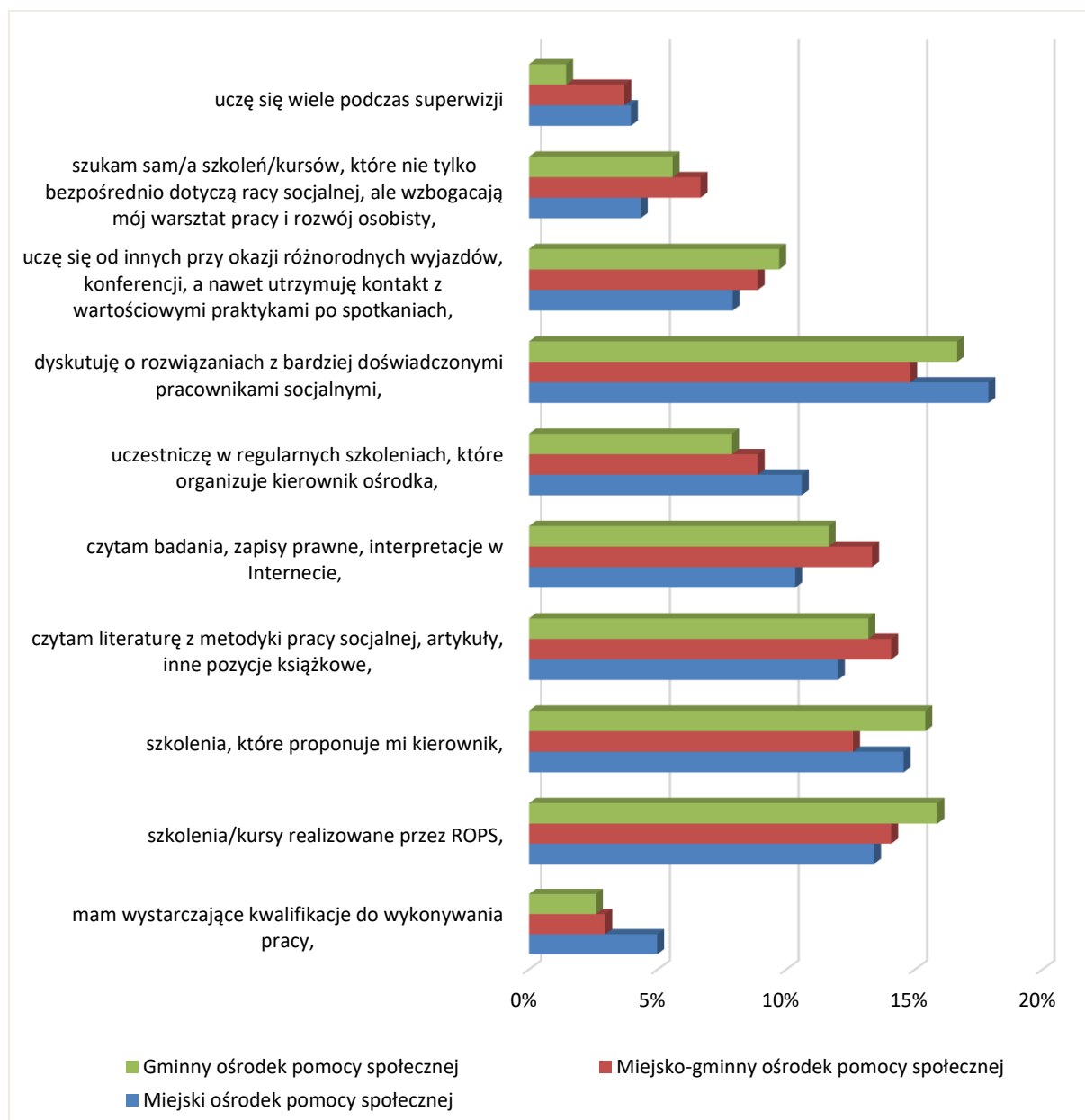


Pamiętając o wcześniejszym zestawieniu, gdzie wykazano, że w pomocy społecznej zatrudnieni są pracownicy socjalni po szkołach policealnych, teraz przyrzeć się można dynamice doskonalenia zawodowego oraz nabywaniu uprawnień do wykonywania zawodu poprzez ukończenie specjalizacji pierwszego czy drugiego stopnia. W przypadku pracowników, zatrudnionych w gminnych ośrodkach, można powiedzieć, że wysoki odsetek ma ukończone specjalizację pierwszego (36%) i drugiego stopnia – 6%. Przypomnieć warto w tym miejscu, że w tej grupie też było najwięcej osób o najniższym wykształceniu bazowym, jednak jak widać zostało ono uzupełnione w innych formach. W grupie tej także ¼ badanych ma ukończone studia podyplomowe oraz kursy kwalifikacyjne. Ponadto 5% badanych legitymuje się uprawnieniami asystenta rodziny oraz taki sam odsetek uprawnieniami terapeutycznymi.

Patrząc na wyniki badań w przypadku pracowników socjalny i asystentów z dużych aglomeracji (MOPS), zauważyć można, że wybór doskonalenia zawodowego jest bardziej zróżnicowany. Trzecia część badanych (32%) ukończyła specjalizację pierwszego stopnia. Stosunkowo duży odsetek ma także skończone kursy kwalifikacyjne, bo aż 28%, a także sporo osób ma dyplom studiów podyplomowych (18%).

W związku z tym, że praca w pomocy społecznej charakteryzuje się między innymi ogromną dynamiką zmian, zarówno w zakresie prawa, jak i metodyki oraz zmian zachodzących w warsztacie pracowników socjalnych wynikających z nabywanego doświadczenia, refleksji i pracy własnej, w badaniach uwzględniono samorozwój i źródła tego doświadczenia mieli określić badani.

Wykres nr 6: Wskazane formy doskonalenia się



Dokonując pewnego uproszczenia, można wnioskować, że prawie we wszystkich typach ośrodków pomocy społecznej największą popularnością cieszy się rozwój poprzez dyskusję o rozwiązaniach ważnych w pracy zawodowej z bardziej doświadczonymi pracownikami. W sposób najbardziej istotny taką formę doceniają pracownicy MOPS (18%), w GOPS-ach jest to 17%, a w miejsko-gminnych ośrodkach – 14%. Wydaje się to być dość istotnym wnioskiem, który warto byłoby w przyszłości wziąć pod uwagę w planowaniu rozwoju pracowników. Pierwsza najważniejsza rzecz, to fakt, że wsparcie takie ważne i potrzebne jest non stop, w różnych okolicznościach i bliskość bardziej doświadczonych jest nieodzowna. Drugi wniosek jest taki, że należy doceniać doświadczenie i refleksję

pracowników, np. tworząc formuły mentoringu w miejscu pracy, o czym pisze wielu badaczy i praktyków, między innymi w promuje taką myśl w pracy socjalnej Jarosław Józefczyk, który oprócz publikacji na ten temat, wdraża do praktyki taki model jako V-ce Dyrektor MOPS w Gdyni. Inną istotną uwagą jest to, że praca socjalna, jak i inne podobne profesje (związane z edukacją, wychowaniem, terapią), jest działaniem interakcyjnym¹, które nie dość, że dzieje się w interakcji z drugim człowiekiem (uzależniona jest od tego z kim się spotykamy), to dodatkowo zmienia się pod wpływem tej interakcji, w której to dostajemy informację zwrotną, związaną z naszym działaniem.

Największe rozbieżności, porównując typy ośrodków pomocy społecznej, można dostrzec w docenianiu superwizji jako metody doskonalenia zawodowego (1%). Ta niewielka liczba wskazań wynika najprawdopodobniej z nikłej dostępności tej formy doskonalenia dla pracowników socjalnych zatrudnionych w gminnych ośrodkach pomocy społecznej.

W dużych ośrodkach (miejskich i miejsko-gminnych) na tę formę doskonalenia wskazuje ponad 4% badanych. Pracownicy dużych ośrodków mają bardziej powszechny dostęp do superwizji. Wynika to z zasobów materialnych samorządów, pozwalających opłacić tę usługę, jak i możliwości organizacyjnych – dla poszczególnych grup, zespołów kilku- kilkunastoosobowych w danym ośrodku można bez kłopotu zorganizować pracę z superwizorem, niż z niewielką grupą w gminnym ośrodku (niekiedy tylko 2 pracowników). Dostępność superwizorów jest większa w mieście, a koszty dojazdu do miejscowości oddalonych mogą przekraczać możliwości finansowe jednostek samorządu terytorialnego. Ponadto być może badani upatrują bardziej w superwizji szansy otrzymania wsparcia emocjonalnego niż możliwość doskonalenia, choć zgodnie z założeniami ma ona zarówno wymiar wspierający jak i edukacyjny.

Jednym z licznych obowiązków kierowników jest organizowanie szkoleń bieżących dla swoich pracowników. Doświadczenie wskazuje, że najczęściej są to szkolenia związane z nowymi zapisami prawnymi, realizacją nowych zadań, czy zmianami metodyk pracy, często podyktowanych różnymi możliwościami organizacyjnymi i finansowymi. Wśród badanych na taką formę doskonalenia zawodowego wskazuje 15% badanych z miast i wsi, a z miejsko-gminnych ośrodków 13%.

¹Oo interakcyjnej pracy socjalnej można przeczytać między innymi u M. Granosika, R. Kwaśnicy i moich publikacjach.

Kolejnym istotnym źródłem edukacji i rozwoju są szkolenia organizowane przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej. Po reformie administracyjnej to właśnie ten organ Marszałka Województwa jest odpowiedzialny za doskonalenie kadr pomocy społecznej i także ma możliwości pozyskiwania środków na ten cel. W ostatnich latach ROPS w Gdańsku organizował wiele szkoleń, kursów i ten fakt odnotowują badani. Były to zarówno krótkie kursy, związane z nowymi zapisami prawa, nowymi metodykami pracy, czy zmianami w realizacji zadań (np. związane z programami aktywności lokalnej, pracą w zespołach interdyscyplinarnych, superwizją, pracą z osobami doświadczającymi i stosującymi przemoc), a także długofalowe szkolenia, realizowane w małych grupach, ale dające uprawnienia (np. szkolenia dla asystentów rodzin, I° terapii skoncentrowanej na rozwiązaniach). Mniej więcej na poziomie 14% we wszystkich badanych jednostkach odnotowano to jako istotny element edukacji ku profesjonalizacji.

Niewielki odsetek badanych twierdzi, że ma wystarczające kwalifikacje do pracy. Tych wskazań jest od 3 do 5%, co uznać należy, że znakomita większość pracowników socjalnych zdaje sobie sprawę z tego, że zawód ten jest zawodem niemożliwym, zgodnie z założeniami profesji społecznych, gdzie jest między innymi mowa o tym, że przedstawiciele profesji społecznych ze względu na specyfikę pracy nie mogą mówić o swoim rozwoju zawodowym jako procesie skończonym, a raczej o procesie ciągłego stawania się².

Pracownicy socjalni także wychodzą z własną inicjatywą samodoskonalenia wskazując, że poszukują nowości, rozwiązań w literaturze z zakresu metodyki pracy socjalnej, innych publikacji związanych z pracą socjalną. Takich odpowiedzi udzieliło 14% badanych z MGOPS-ów, 13% z GOPS-ów, 12% z MOPS-ów. W chwili obecnej dostęp do literatury związanej z szeroko rozumianą pracą socjalną jest szeroki, oprócz wielu publikacji drukowanych, można bez wysiłku odnaleźć książki, raporty badawcze, artykuły, fragmenty książek w Internecie, a Instytut Rozwoju Służb Społecznych i inne organizacje pozarządowe (np. CAL) zrealizowały projekty wydawnicze na szeroką skalę i formacie PDF można ściągnąć do własnej cyfrowej biblioteczki i być na bieżąco z badaniami, trendami w pomocy społecznej.

Najmniej wskazań, co do form doskonalenia, odnotowano w przypadku samodzielnie poszukiwanych kursów i szkoleń, które bezpośrednio, czy po średnio związane są z pracą socjalną. Należy przez to rozumieć, że niewielu pracowników poszukuje np. szkoleń

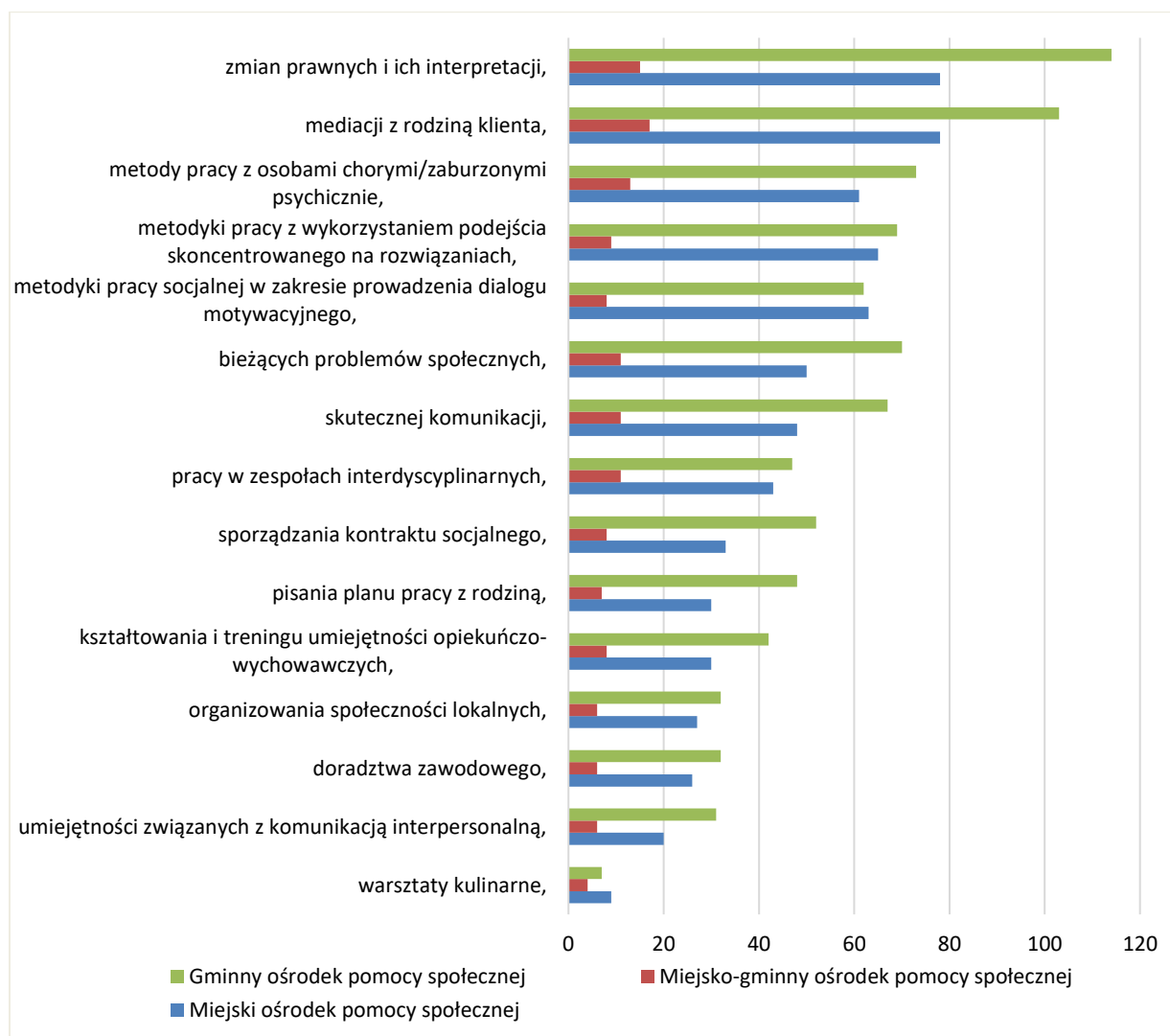
² Por. L. Witkowski

związanych z komunikacją, terapiami, projektowaniem, coachingiem itp. Na rynku szkoleniowym tych ofert jest sporo, jednak wiążą się one z dodatkowym obciążeniem finansowym i nie zawsze z możliwością wykorzystania tych umiejętności, które zaowocują w dodatkowym zatrudnieniu lub pozyskiwaniu zleceń. Być może jest to jeden z powodów, dla których tylko kilka osób zadeklarowało taką formę edukacji.

Kolejna badana zmienna dotyczy zapotrzebowania pracowników socjalnych na określone obszary umiejętności i kompetencji. Zaproponowanych do wyboru zostało kilkanaście obszarów, zarówno odnoszących się do wiedzy związanej z określonymi metodykami pracy, ale także obszarami działania czy organizacji pracy.

Poniższy wykres ukazuje zależność pomiędzy pracą w określonym miejscu a ośmioma obszarami umiejętności.

Wykres nr 7: Obszary doskonalenia zawodowego deklarowane przez badanych

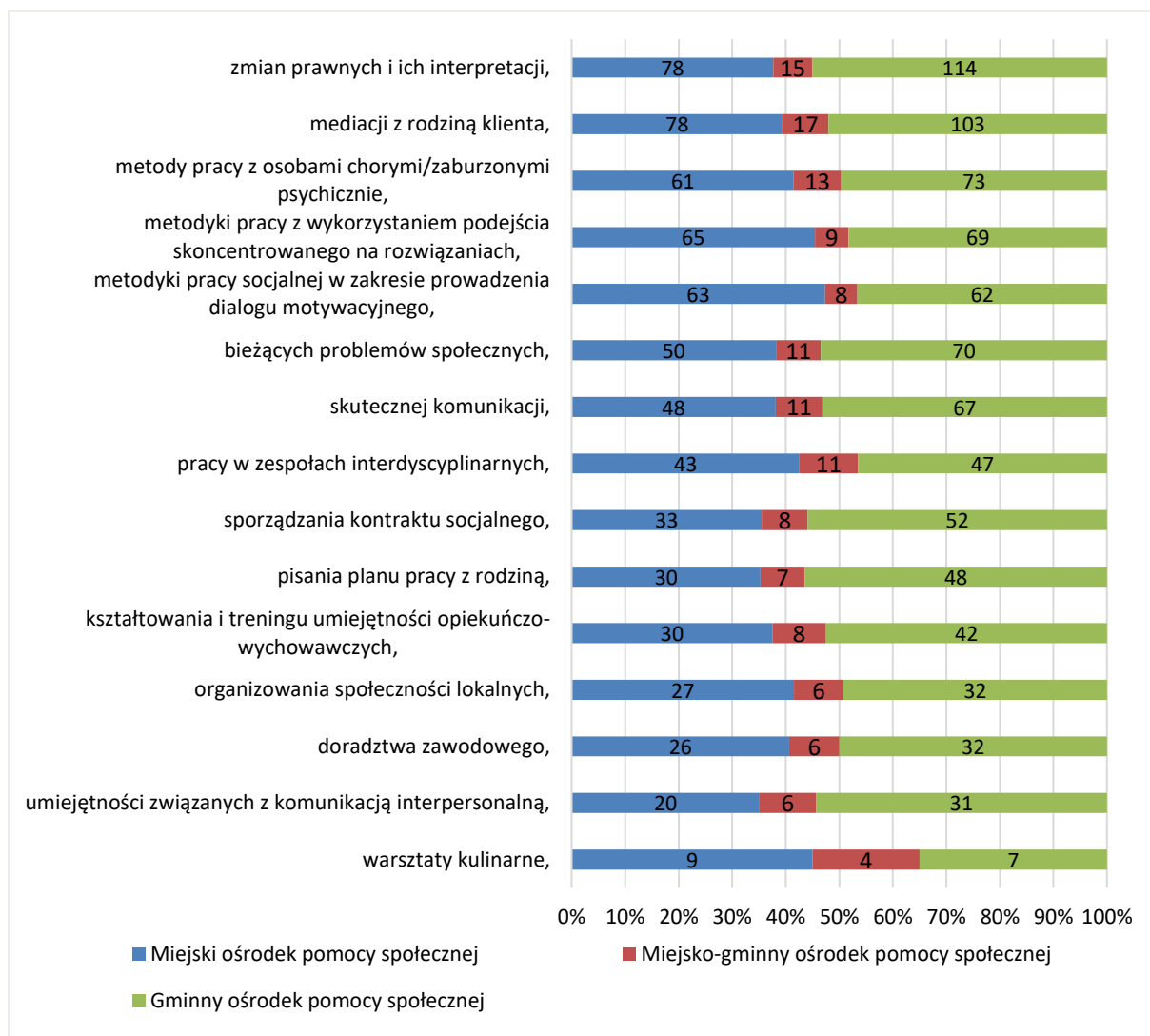


Patrząc na preferencje pracowników zespołów pracy socjalnej, czyli tych, którzy specjalizują się już w określonych działaniach, to największe zapotrzebowanie zgłaszają w zakresie doskonalenia warsztatu metodyki pracy socjalnej, prowadzenia dialogu motywującego (44%), a następnie pracy z wykorzystaniem podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach (22%) oraz mediacji rodzinnych (22%). Wszystkie te 3 wymienione obszary zainteresowań są wysokospecjalistycznymi kompetencjami, które zarówno związane są z konkretnymi technikami komunikacyjnymi, ale przede wszystkim z intensywną pracą socjalną z jednostką. Cechują się także wysoką skutecznością w pracy z klientami ku zmianie. Są możliwe do wykorzystania jedynie przy możliwości częstego, intensywnego i profesjonalnego działania na rzecz klienta. Ostatnim obszarem zainteresowań tej grupy są umiejętności sporządzania kontraktu socjalnego, co można by interpretować jako pozytywny wynik prowadzenia dialogu motywacyjnego czy mediacji rodzinnych, a mającego swoje odzwierciedlenie w pewnym planie zmiany.

Analizując inne zależności, można zaobserwować, że w pozostałych ośrodkach pomocy społecznej na równym poziomie istnieje zapotrzebowanie na poszerzenie kompetencji związanych z mediacjami z rodziną klienta (12%). Nie można tutaj zaobserwować dominującego obszaru, kilka z nich jest porównywalne zarówno ze względu na miejsce zatrudnienia, jaki wagę w stosunku do innych typów doskonalenia. Podobne znaczenie dla badanych (11-13%) mają szkolenia w zakresie bieżących zmian prawnych. Z jednej strony jest to poważny mankament systemu pomocy społecznej (ciągłe zmiany prawa), ale też sprowadzanie pracowników socjalnych do dość jednorodnej działalności, związanej ze stosowaniem prawa.

Dla zobrazowania zainteresowania poszczególnymi obszarami wiedzy i kompetencji, przy uwzględnieniu miejsca zatrudnienia warto przyjrzeć się poniższemu wykresowi, który prezentuje te same dane, ale zwraca uwagę na wysycenie tego zagadnienia w kontekście miejsca pracy.

Wykres nr 8: Obszary doskonalenia zawodowego deklarowane przez badanych

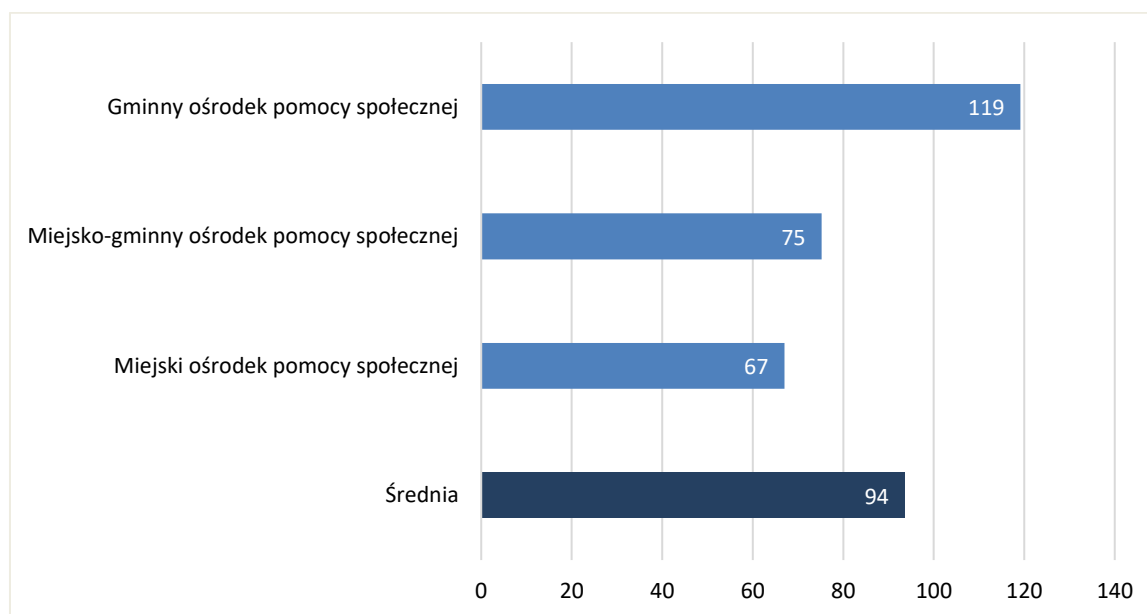


Środowisko pracy pracowników socjalnych i asystentów rodzin

Kolejnym ważnym zagadnieniem, który należy przeanalizować w kontekście jakości pracy jest środowisko pracy, możliwości realizacji zadań, dopasowania ich do własnych umiejętności i preferencji oraz możliwość wykorzystania kompetencji metodycznych.

W licznych publikacjach, gdzie prezentuje się opinie pracowników socjalnych, na forach internetowych i w potocznych dyskusjach, największym mankamentem pracy pracowników socjalnych jest nadmiar biurokracji oraz zbyt duża ilość środowisk klientów, którymi trzeba się zająć. To oczywiście bezpośrednio związane jest z ilością czasu, jakiego nie ma dla profesjonalnego działania.

Wykres nr 9: Ilość środowisk średnio przypadająca na pracownika socjalnego



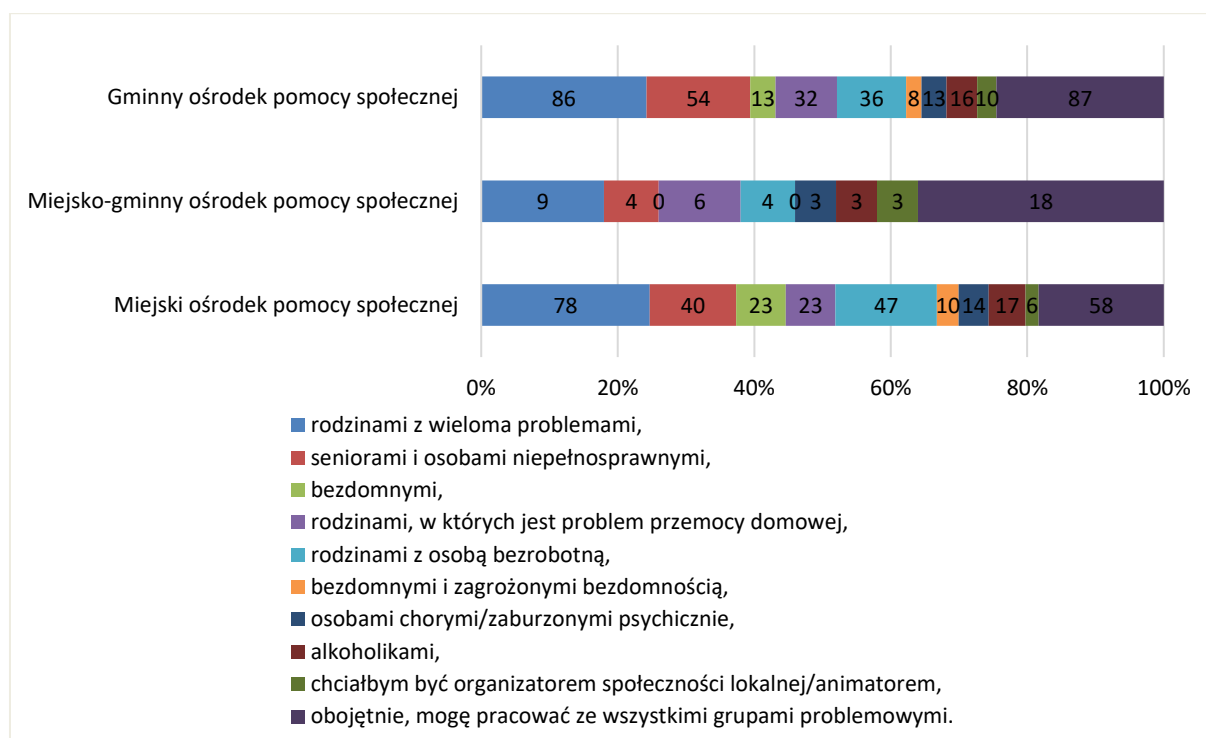
Z powyższego wykresu wynika, że najtrudniejszą sytuację w zakresie ilości środowisk, z którymi pracują pracownicy socjalni, mają zatrudnieni w gminnych ośrodkach pomocy społecznej, bo jest to średnio 119 aktywnych kart klientów. Jeśli dodać, że specyfiką gminnych ośrodków jest także znacząca rozpiętość terytorialna rejonu działania pracownika, utrudniona komunikacja (często poruszanie się tylko autem prywatnym lub służbowym, na który trzeba się umówić/zapisać), to spodziewać się można, że metodyczne działania oraz poziom profesjonalizmu może być zagrożony. Dodatkowo nie można tego wyłącznie składać na barki pracowników. Sytuacja ta głównie spowodowana jest zasobnością gmin oraz świadomością samorządowców co do podnoszenia jakości usług w pomocy społecznej.

Pracownicy miejskich ośrodków pomocy społecznej, pracują średnio z 68 rodzinami. Nie jest to także ilość pozwalająca na wysoką jakość pracy socjalnej, jednak warto dostrzec, że to prawie połowa mniejsze obciążenie niż w przypadku małych gmin. Badani pracownicy z miejsko-gminnych ośrodków pomocy społecznej mają średnio 75 środowisk klienckich, co plasuje ich poniżej średniej wszystkich badanych.

Korzystając z analiz Regionalnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdańsku warto w tym miejscu dodać, że zgodnie z Ustawą o pomocy społecznej standard zatrudnienia pracowników socjalnych w gminie to jeden pracownik socjalny na 2000 mieszkańców (nie klientów), a liczba środowisk nie powinna przekraczać na osobę 50 aktywnych kart klientów. Z badań ROPS wynika, że w województwie pomorskim standard ten spełnia 72 gminy, co stanowi 59% wszystkich ośrodków. Niniejsze badania potwierdzają tę prawidłowość.

Kolejnym krokiem ku profesjonalizmowi w pracy socjalnej jest między innymi danie pracownikom socjalnym i asystentom możliwości do specjalizowania się w pracy z określonymi grupami klientów pomocy społecznej. Wiele badań oraz refleksje superwizorów wskazują na to, że bardziej efektywna praca, wypracowanie metodycznej specjalizacji, zbudowanie sieci współpracy z interesariuszami w konkretnej specjalności, związane jest z wyborem indywidualnym, osobowościowym grup docelowych klientów.

Wykres nr 10: Preferowane przez pracowników grupy pracy z klientami



Analizując wyniki badań w zakresie powyższego wskaźnika, można wysunąć następujące wnioski: pracownicy socjalni nie mają jednoznacznych preferencji w zakresie grupy docelowej, z którą chcieliby pracować, najczęściej takiej odpowiedzi udzielili pracownicy miejsko-gminnych ośrodków pomocy społecznej (36%), a pracownicy GOPS-ów oraz zespołów pracy socjalnej podobnie w ¼ wskazywali, że nie ma to dla nich znaczenia. Najmniej wskazań zaobserwować można w przypadku pracowników miejskich ośrodków pomocy społecznej – 18%. Trudno jest wyrokować, dlaczego takie są wskazania. Czy pracownicy socjalni czują się na tyle kompetentni, że nie ma dla nich znaczenia z kim pracują, bo wierzą, że sobie poradzą? Czy może jest to brak refleksji co do własnych predyspozycji i kwalifikacji? Czy może myślenie, że na taką innowację w pomocy społecznej na razie nie ma miejsca, by wybierać sobie grupę docelową klientów i w tym się specjalizować?

Interesujące jest to, której z grup pracownicy nie wybierali, albo jest mało takowych wskazań. Grupą, z którą badani nie chcą pracować to osoby bezdomne i zagrożone bezdomnością. Wśród pracowników miejsko-gminnych ośrodków pomocy społecznej nikt nie wskazał, że mógłby pracować z bezdomnymi. Pozwala to sformułować wniosek, iż pracownicy upatrują szczególnych trudności w zakresie efektywności pracy z osobami bezdomnymi. Interpretacja tego stanowiska wydaje się być interesująca, ale wykracza poza ramy niniejszego raportu.

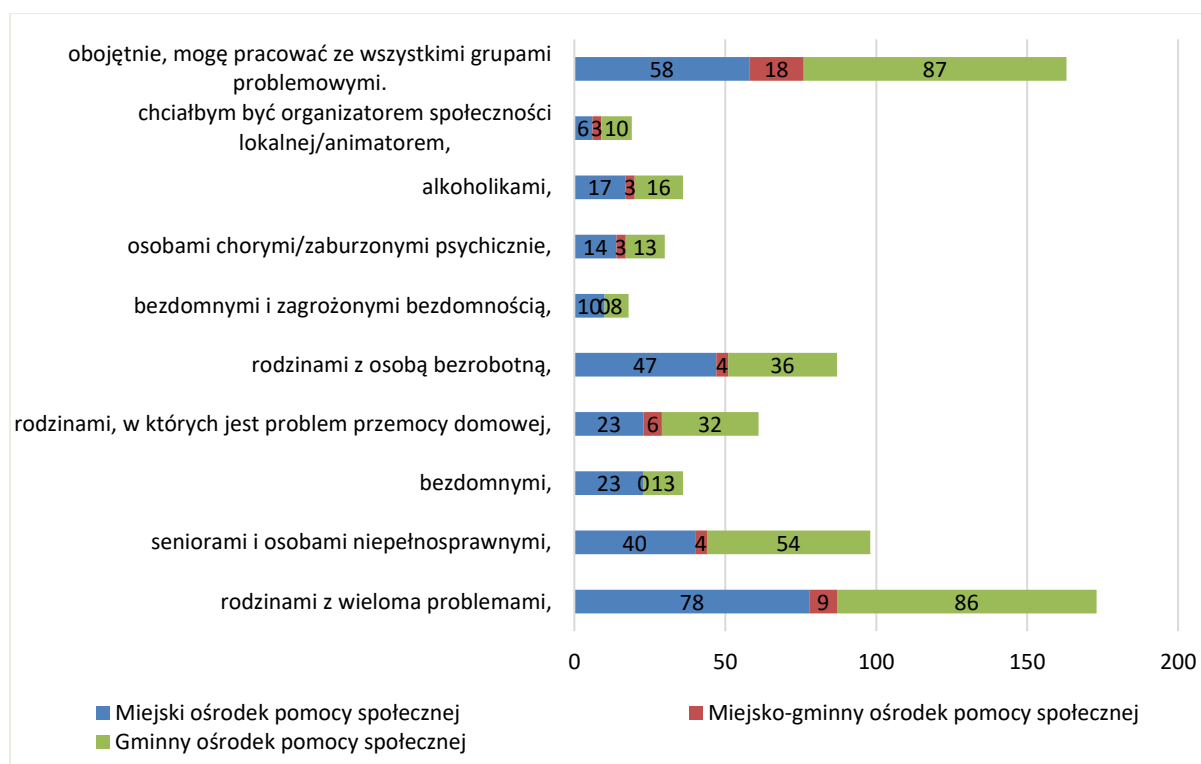
Najmniej chętnie pracownicy socjalni chcieliby pracować jako organizatorzy społeczności lokalnej. Pomimo wielu programów unijnych, mających na celu działania animacyjne, trzecia metoda pracy socjalnej nie cieszy się popularnością. Być może jest to spowodowane tym, że tradycja takiej pracy socjalnej jest zbyt krótka i ograniczona do niewielu środowisk. Wśród badanych, niezależnie od ośrodka pomocy społecznej, wyboru takiego dokonało 2-3% badanych, a wśród pracowników zespołów nikt nie wskazał, by chciał pracować ze społecznością lokalną.

Drugą w kolejności, jeśli chodzi o preferencje, grupą docelową, z którymi chcieliby pracować pracownicy socjalni i asystenci są rodziny z wieloma problemami. W miejskich i gminnych ośrodkach pomocy społecznej co czwarty badany (25%) chciałby głównie pracować z takimi rodzinami. W miejsko-gminnych ośrodkach także wielu pracowników socjalnych chętnie współpracuje z rodzinami (18%). Stosunkowo rzadko takiego wyboru dokonali pracownicy zespołów pomocy społecznej (9%).

Trzecią grupą docelową, z którą chętnie pracowaliby pracownicy socjalni są seniorzy. 18% pracowników socjalnych z zespołów pracy socjalnej chciałoby właśnie wybrać docelowo sobie grupę seniorów do pracy socjalnej. Niewiele rzadziej takiego wyboru dokonywali zatrudnieni w gminnych ośrodkach pomocy społecznej (15%) i miejskich ośrodkach (13%). Najrzadziej natomiast takiego wyboru dokonywali pracownicy miejsko-gminnych ośrodków, bo tylko 8% z nich zadeklarowało chęć takiej pracy.

Poniżej te same dane zostały zobrazowane w inny sposób, by unaocznić udział procentowy preferencji pracowników socjalnych i asystentów rodzin w kontekście miejsca zatrudnienia.

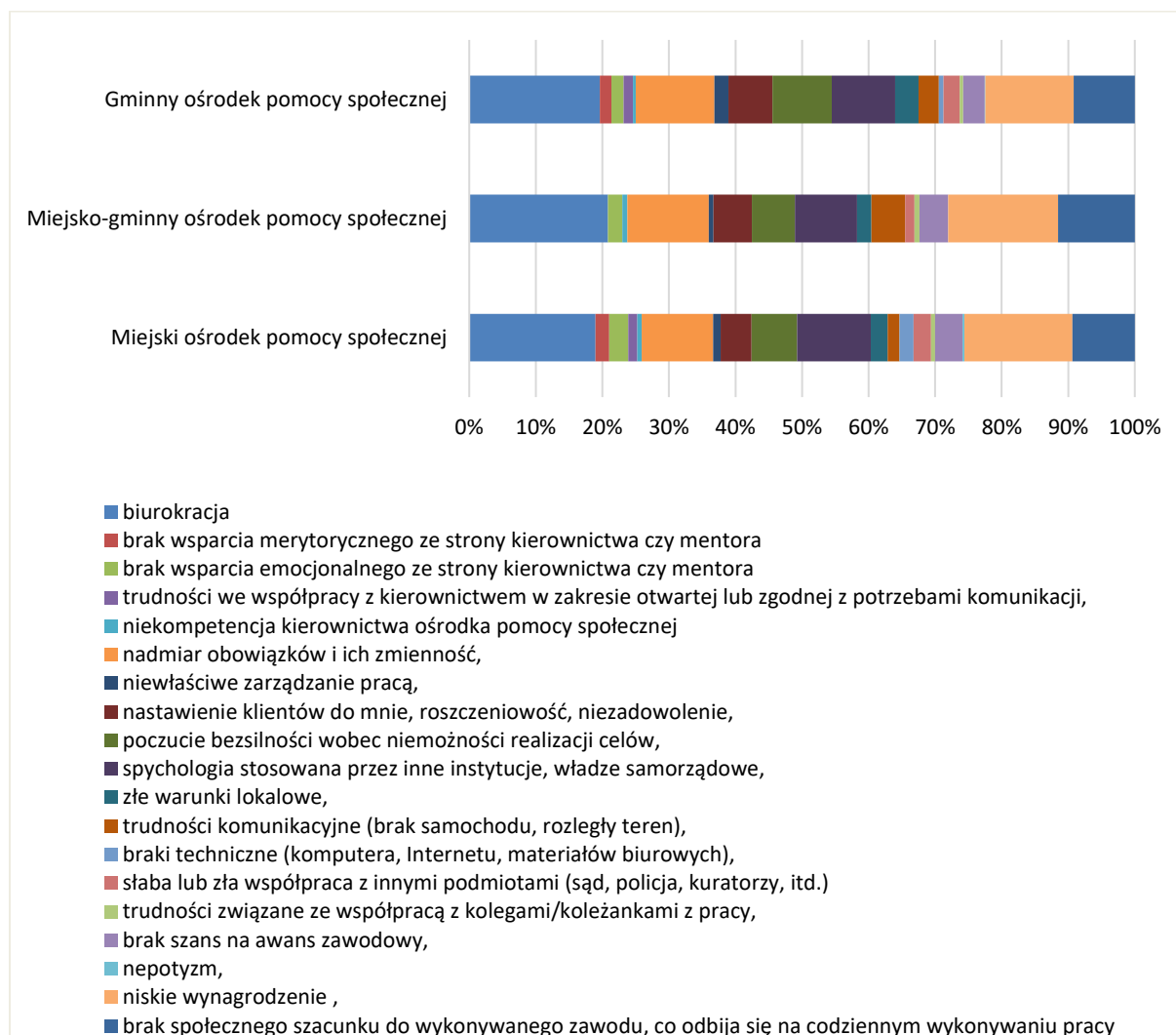
Wykres nr 11: Preferowane przez pracowników grupy pracy z klientami



Obiegowa opinia na temat pracy w pomocy społecznej, potwierdzana wielokrotnie badaniami, sprowadza się do tego, że są to niskopłatni pracownicy „od wszystkiego”. Prestiż społeczny tego zawodu także jest niski (postrzeganie negatywne przez środowisko), co przekłada się na niskie uposażenia. W wielu gminach pierwsze umowy o pracę są zawierane na cały etat za najniższą pensję krajową, a kolejne nie są radykalnie wyższe (oscylują wokół 1500-1600zł netto). Za pracę, która wymaga wysokich kwalifikacji i wysokiej odpowiedzialności, nie są to adekwatne stawki. Jedną z badanych zmiennych były postrzegane przez pracowników socjalnych uciążliwości pracy. Wskaźnikami w tym

badaniu były zarówno zarobki, jak i trudności wynikające z organizacji pracy, jej klimatu, możliwości wykorzystywania potencjału własnego i środowiska, a także przygotowanie merytoryczne pracowników, współpracowników oraz kadry zarządzającej.

Wykres nr 12: Największe uciążliwości w percepcji badanych



Badani pracownicy socjalni we wszystkich typach ośrodków pomocy społecznej za największą uciążliwość uznali przerost biurokracji w wykonywanej pracy zawodowej.

Badani pracownicy socjalni zgodnie wskazali, iż obowiązki związane z nadmiernym przerostem procedur biurokratycznych w pomocy społecznej stanowią dla nich największą niedogodność zawodową (pracownicy MOPS 19% wskazań, pracownicy MGOPS- 21%, a GOPS – 20%) Niestety niezależnie od miejsca, w którym są zatrudnieni, pracownicy realizują te same zadania związane z obsługą administracyjną stosowanych metod pracy socjalnej.

Kolejnym poważnym utrudnieniem w pracy zawodowej jest dla wszystkich badanych niskie wynagrodzenie. I w tym obszarze pracownicy zgodnie podkreślają, że ich wysiłek nie jest należycie wynagradzany: 16% pracowników MOPS wskazuje na ten problem, 17% - MGOPS, a z GOPS jest to 13% wyborów. Być może pracownicy GOPS są lepiej wynagradzani (kwestia uznaniowa w każdej gminie), a być może nie jest to tak odczuwalne w przypadku, pracujących w małych miejscowościach, gdyż wiele aspektów życia można uznać za tańsze. W dodatku aktualna polityka socjalna potęguje negatywne odczucia pracowników socjalnych, gdy klienci pomocy społecznej mają dzięki niej całkiem spore budżety domowe, a niektórym wręcz „nie opłaca” się podejmować zatrudnienia, bo podobne dochody otrzymują z budżetów państwa i samorządów bez podejmowania wysiłku.

Kolejne dwa silnie podkreślane przez badanych problemy to nadmiar obowiązków, które oni mają do wykonania w codzienności zawodowej oraz tak zwana "psychologia" stosowana przez inne instytucje oraz samorząd. Na nadmiar obowiązków uskarża się 11-12% badanych i poziom ten różnicuje się tylko o jeden punkt procentowy (nieznacznie mniej wskazują pracownicy MOPS 11%). Niezadowolonych ze współpracy z innymi instytucjami i samorządem w kontekście delegowania zadań jest 11% pracowników MOPS, 10% GOPS i 9% MGOPS. Z innych badań wnioskować można, że zwykle wiąże się to z słabą współpracą z kuratorami (np. dzwonienie do pracownika socjalnego i pozyskiwanie informacji o rodzinie, zamiast realnej współpracy lub osobistego kontaktu z rodziną), z nauczycielami i pedagogami (delegowanie zadań w zakresie wsparcia socjoterapeutycznego do pomocy społecznej, gdzie szkoła ma także takie obowiązki w stosunku do swoich uczniów), samorządem (np. przygotowania do programu 500+, dystrybucja żywności, ubrań). To tylko przykładowe dodatkowe zadania dla pomocy społecznej, warto też podkreślić, że pracownicy socjalni skarżą się w wielu spotkaniach (np. na szkoleniach), że odbywa się to w sposób nakazu, a nie prośby o współpracę czy wspólne wykonanie zadań. Prawdopodobnie jednej z przyczyn takiej postawy wobec pracowników socjalnych, należy szukać w niskim prestiżu zawodowym pracowników socjalnych.

Na potwierdzenie powyższej tezy, można zaprezentować kolejne wyniki badania, gdzie pracownicy socjalni wskazują, że czują brak społecznego szacunku, który odbija się na ich codziennym wykonywaniu obowiązków. Takie wskazania można odnotować u 9% pracowników MOPS, 12% - MGOPS i 9% GOPS.

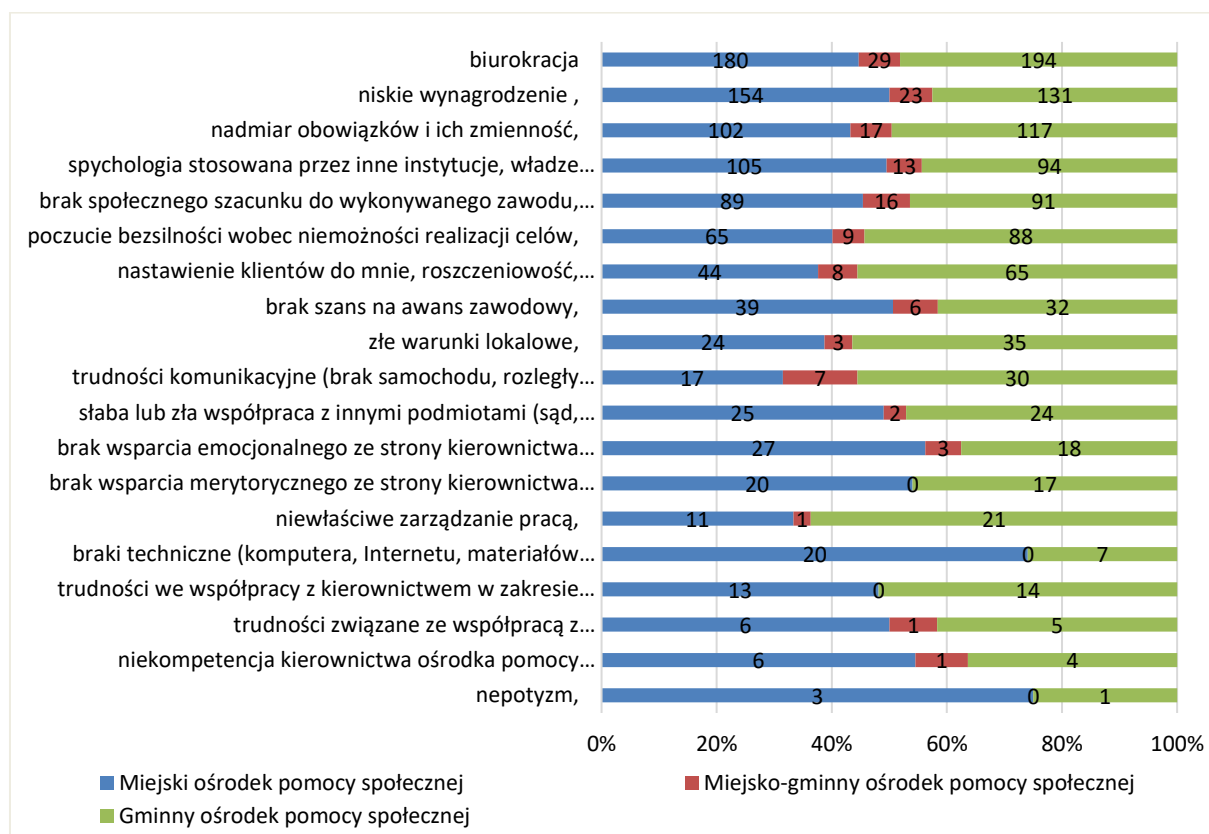
Ostatnią uciążliwością, którą chciałabym tu przywołać jest relacja z klientem, oceniana jako nastawienie roszczeniowe i brak współpracy z klientami. Znalazło się ono jako znaczące dla badanych dopiero jako szóste w kolejności, co sugeruję, iż nie jest to dla pracowników socjalnych uciążliwość szczególna. Dla pracowników MOPS jest to w 5% znaczące, dla MGOPS – 6%, a dla pracowników GOPS – 7% wskazań.

Warto podkreślić, że największe uciążliwości (5 pierwszych z prezentowanej listy) związane jest z organizacją pracy i wymogami samorządów. Wnioskować można, że ogromną rolę tutaj w poprawie kondycji w pomocy społecznej miałyby rozwiązania organizacyjne (zmniejszenie biurokracji), rozwiązania systemowe (podniesienie uposażenia, a co za tym idzie podniesienie prestiżu zawodu, budowanie koalicji i jasnych wytycznych, związanych ze współpracą z innymi podmiotami).

W niewielkim stopniu badani pracownicy socjalni uskarżają się na złe warunki lokalowe, na relację z klientami czy współpracownikami, kierownictwem. Prawdopodobnie problemy w tym zakresie istnieją, ale w tym badaniu dominujące są inne kwestie.

Poniższy wykres prezentuje nadawane znaczenie odczuwanym uciążliwościom przez pracowników socjalnych z uwzględnieniem miejsca zatrudnienia.

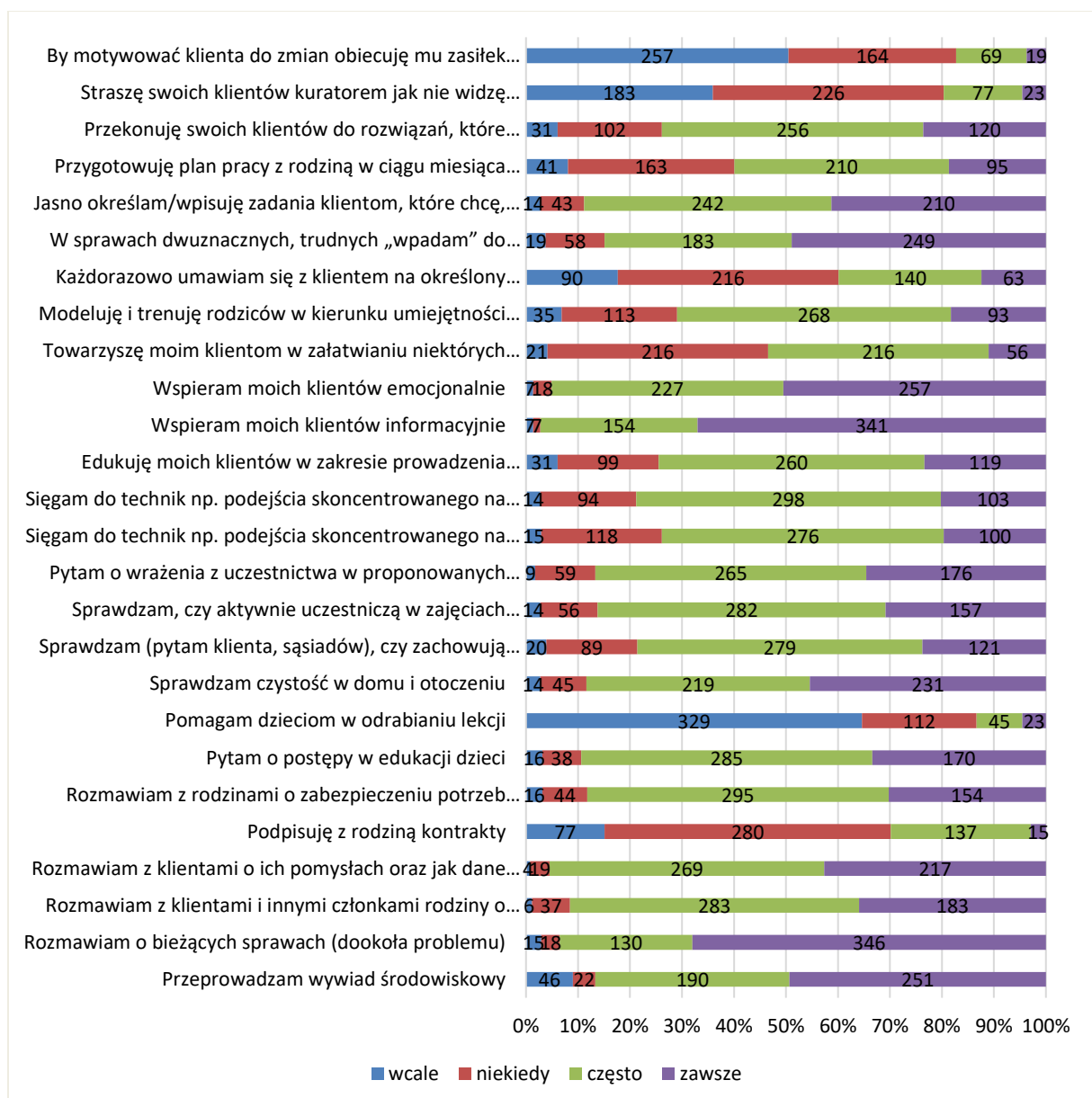
Wykres nr 13: Największe uciążliwości w percepcji badanych



Metodyczne działanie pracowników socjalnych i asystentów rodzin

Jednym z istotnych elementów badania było zdiagnozowanie, jakimi metodami posługują się pracownicy socjalni i asystenci rodzin, jakie formy pracy z klientami są im bliskie oraz jakich się od nich oczekuje. Zostały one podzielone na dyrektywne i niedyrektywne. Dyrektywne to te, które są związane z działaniami kontrolującymi, nacechowanymi brakiem zaufania do klienta, ograniczającymi się do urzędowych form działania czy działania w twardych schematach. Metody niedyrektywne wychodzą poza powszechnie rozumianą, administracyjno-decyzyjną rolę pracownika socjalnego. Nastawione są na rozmowę i wspieranie, a nie na kontrolę. Bazujące na zaufaniu do klienta.

Wykres nr 14: Stosowane strategie w relacji z klientami



W opracowywaniu wyników badania użyto metody skalowania. W pierwszej kolejności poddano analizie często/zawsze stosowane metody dyrektywne przez pracowników socjalnych i asystentów rodzin.

Na początku przeanalizuję te zachowania metodyczne pracowników socjalnych i asystentów, które według mnie są niedopuszczalne w żadnej sytuacji, ale jak wynika z badań – niekiedy praktykowane. Pierwszym z nich jest straszenie rodziny/klienta kuratorem w celu uzyskania pożądanego przez pracownika socjalnego zmian. Pracownicy nie straszą klientów – 183 badanych zadeklarowało, że nigdy tego nie robi. Niekiedy stosuje tę metodę 226 osób. Niestety aż 23 badanych posługuje się straszeniem regularnie, a 77 – często. Należałoby się zastanowić, jakich narzędzi metodycznych brakuje pracownikom socjalnym i klientom, by motywować ich pozytywnie do zmiany, albo czy nie jest to problem związany z planowaniem zmian i zasobów klienta. Tutaj wskazaniem byłyby szkolenia lub ponawianie szkoleń rozbudowujących umiejętności metodyczne w zakresie motywowania do zmiany (np. podejście skoncentrowane na rozwiązaniach, dialog motywujący). Być może problemem profesjonalistów pracy socjalnej jest poczucie bezsilności, które może być związane z wypaleniem zawodowym, a to wymagałoby innych działań wspierających pracowników socjalnych i asystentów. Jak pokazują te badania, niewiele osób może doświadczać superwizji, niewielu z nich korzysta i widzi korzyści z takiego wsparcia.

Drugim działaniem, stanowiącym pewien rodzaj niepożądanego szantażu, jest obietnica zasiłku lub innego wsparcia jako nagroda za realizację celów, założonych przez pracowników socjalnych. W analizie wyników badań zauważyć można, że praktyka ta nie jest powszechnie stosowana, bo takie działanie zawsze praktykuje 19 badanych, 69 często, a 257 wcale. Warto dodać, że obietnice takie bardzo często są obietnicami bez pokrycia, bo warunki prawne i finansowe nie pozwalają realizować takich obietnic (uznaniowo). Oczywiście istnieją pewne możliwości, gdzie w ramach kontraktu socjalnego pracownik socjalny może zobowiązać się do innych intensywnych działań w ramach pracy socjalnej, pozyskując np. szkolenia dla klienta, inne materialne korzyści, ale nie są to świadczenia gwarantowane, zawsze dostępne.

Jednym z dyrektywnych oznak metodycznego działania jest „wpadanie” do klienta niezapowiedzianie. Spośród 500 badanych, aż 249 oznaczyło, że robi to zawsze. Dodatkowo, by wzmocnić niepokój o nadmierną dyrektywność, w pytaniu kontrolnym o umawianie się w ogóle na określony termin, otrzymałam odpowiedź, że aż 90 osób nie umawia się wcale

na spotkania z klientem, niekiedy 260 osób, a zawsze tylko 63 osoby. Mając na uwadze fakt, że pracownicy socjalni i asystenci chcieliby pracować na relacji popartej zaufaniem, nie widzę tu spójności, gdy pracownicy ci przychodzą niezapowiedziani do domu. Ponadto patrząc na to z perspektywy poszanowania wolności i godności drugiego człowieka, wydawać by się mogło, że i klient ma prawo mieć inne plany na dany czas, a tutaj zostaje zobligowany niezapowiedzianą wizytą do ich zmiany.

Kolejnym dyrektywnym działaniem, jakie podejmują pracownicy socjalni i asystenci w badaniu, było sprawdzanie czystości. Z doświadczeń, rozmów z pracownikami, czy innych badań wiem, że problem związany z utrzymaniem higieny osobistej i czystości otoczenia, należy do podstawowych problemów rodzin i związany jest między innymi z powielaniem określonych modeli życia rodzinnego oraz wyuczoną bezradnością, jednak pytanie, na które warto sobie odpowiedzieć, czy sprawdzanie czystości jest dobrą metodą na zmianę takiej postawy. Jeśli chodzi o częstotliwość stosowania takich praktyk, pracownicy socjalni i asystenci stosują ją jako jedną z podstawowych, bo 231 osób zadeklarowało, że robi to zawsze, 219 – często, a tylko 14 osób-wcale.

Następnym działaniem dyrektywnym, sprawdzającym jest sprawdzanie aktywności i zaangażowania swoich klientów w działania, które zostały zaprojektowane w ramach wzajemnej współpracy. Badani wskazują, że jest to metoda, które stanowi codzienność metodyki pracy z klientami. Na 500 badanych, 157 deklaruje, że sprawdza aktywność klienta zawsze, 282 – robi to często, a tylko 14 – wcale. Zasadność dyskusji nad takim działaniem można uznać za ważną, szczególnie gdy klienci są osobami o niskim poziomie samodyscypliny oraz gdy instytucje pomagające czynią duże starania w kierunku aktywizacji zawodowej i społecznej. Jednak należy stwierdzić, że jest to metoda dyrektywna, dla niektórych zbyt ingerująca w ich postanowienia i życie, wywołująca opór wobec przedstawicieli pomocy społecznej.

Ostatnim opisywanym tutaj elementem dyrektywnej metodyki pracy z klientem jest sprawdzanie, jak klient funkcjonuje w środowisku życia, pytając o to sąsiadów, znajomych, rodzinę. W wielu zaleceniach metodycznych oraz książkach, nawiązujących do diagnostyki, można natknąć się na sugestie dotyczące sporządzania wywiadu wśród najbliższych i sąsiadów, jednak nie zmienia to oceny, że stanowi o dyrektywności i niekiedy braku zaufania do klienta. Wśród badanych takie działania praktykuje zawsze 121 osób, często – 279, a nie sprawdza w ten sposób swoich klientów 20.

Ustawa o pomocy społecznej oraz Ustawa o wspieraniu rodziny oraz systemie pieczy zastępczej nakłada na pracowników socjalnych i asystentów rodzin wiele zadań, które można pokrótce scharakteryzować jako wsparcie. Stanisław Kawula wyróżnia kilka rodzajów wsparcia. Można mówić o wsparciu: emocjonalnym, wartościującym, instrumentalnym, informacyjnym oraz duchowym. Wsparcie emocjonalne stanowi w relacji klient – asystent rodziny istotny czynnik, mający znaczenie w motywowaniu do zmiany, poszukiwaniu zasobów i utrzymywaniu w motywacji, gdyż informuje klienta o jego możliwościach, zasobach, pozwala na ich doceniania, uwypuklania czy niekiedy wręcz uświadamianie. Wsparcie wartościujące także ma w tym zakresie ogromne znaczenie, pozwala na utrzymanie poziomu motywacji, wskazaniu pozytywnych zmian i mobilizowanie do ich utrzymania. Niezwykle ważnym w relacji z klientem jest wsparcie informacyjne (co w innych moich publikacjach i analizach badań szczególnie mocno jest wyakcentowane), gdzie asystent rodziny jest dla klienta źródłem informacji we wszelkich dziedzinach życia, zarówno związanych z opieką i wychowaniem dzieci, funkcjonowaniem rodziny, organizacją czasu i budżetu, prawem, interwencją kryzysową, ochroną zdrowia, ochroną socjalną. Poprzez wsparcie instrumentalne Kawula rozumie dostarczanie konkretnej pomocy, usług, w czym asystenci rodziny także uczestniczą. Ustawa co prawda rozdziela obowiązki asystenta i pracownika socjalnego, a to oznacza, że przyznawanie pomocy finansowej jest w gestii działań pracownika socjalnego. Jednak asystent rodziny w obliczu tegoż przepisu może podpowiadać, jakie świadczenia można uzyskać dla rodziny, jakie formalno-prawne kroki warto poczynić, czy może pośredniczyć w uzyskaniu tejże pomocy. Wsparcie duchowe z kolei ma miejsce, gdy osoba czy rodzina pomimo czynionych wysiłków nie może zrealizować zamierzonego celu bądź nadal problemy nie zostają w pełni rozwiązane, co stanowi istotne przeszkody w normalnym funkcjonowaniu jednostek, wtedy wsparcie duchowe jest swoistą spiralą życzliwości dla tych osób³.

Odwołując się do tego założenia teoretycznego, wyróżniono w badaniu kilka wskaźników wsparcia. Jeśli chodzi o wsparcie informacyjne i wartościujące, badani mieli między innymi określić, jak często w swoich działaniach modelują czy trenują z rodzicami zachowania wobec dzieci (m.in. komunikację, stawianie granic) i tak 35 badanych

³ Por. Kawula S., 2001, „Spirala życzliwości” jako cel społecznego wsparcia, [w] Pedagogika społeczna. Dokonania-aktualność-perspektywy. (red) Kawula S., Wyd. A. Marszałek, Toruń, s. 128.

oświadczyło, że nie robi tego wcale, 268 działa tak często, a 93 zawsze. Analizując badania własne oraz inne doniesienia (np. Krasiejko I., Ciczekowskiej M.) tego typu działania są niezmiernie istotne, gdyż klienci mają w tym zakresie ogromne deficyty.

Kolejnym rodzajem wsparcia informacyjnego jest wspieranie w ramach edukacji, zarówno klientów, jak i dzieci. Tutaj statystycznie klienci są osobami o niskich kwalifikacjach, a także często o niskiej motywacji do rozwoju własnego i dzieci. Nie mają także wiedzy dotyczącej edukacji, karier edukacyjnych i zawodowych, a także umiejętności motywacji dziecka do kształcenia. Ponadto inne obszary wiedzy praktycznej, kompetencje zaradcze klientów również wymagają poszerzenia obszarów i trenowania podstawowych umiejętności, np. w zakresie załatwiania spraw urzędowych, informowania o podstawowych prawach obywatelskich, konsumenckich, czy choćby rodzica w relacji nauczycielami, psychologami, kuratorami. Badani pracownicy w większości stanowią takie wsparcie edukacyjne dla klientów, 341 deklaruje, że robi to każdorazowo, 154, że często, a tylko 7 wcale.

Jeśli natomiast chodzi o wsparcie emocjonalne, to badani deklarują, że każdorazowo robią to podczas spotkań z klientami – 257 osób, często – 227 osób, a nigdy 7. Zatem widać, że zdecydowana większość pracowników socjalnych i asystentów widzi ten obszar swojej działalności jako istotny. Z moich poprzednich badań (publikacje na stronach internetowych www.mops.gdynia) wynika, że badani klienci asystentów rodzin najbardziej cenią sobie właśnie wsparcie emocjonalne i edukacyjne w relacji asystent-klient, gdyż często asystent jest jedyną osobą, która posiada wystarczające kompetencje oraz darzona jest zaufaniem, nabywanym w trakcie intensywnej profesjonalnej relacji pomocowej.

Innym rodzajem wsparcia duchowego jest towarzyszenie rodzinie w określonych i trudnych dla nich sytuacjach życiowych (np. wizycie u lekarza, w szkole lub poradni uzależnień). Mam na myśli tylko te sytuacje, gdzie klient dotychczas nie radził sobie w załatwieniu spraw, są one nowe i wyjątkowo stresujące, a nie takie, które dla indywidualnej osoby możliwe do realizacji, inaczej można by posądzić pracowników socjalnych o umniejszanie kompetencji zaradczych klientów. W badaniu pracownicy socjalni oświadczyli, że często towarzyszą swoim klientom (216 osób), zawsze – 56, a nigdy 21. Można powiedzieć, że deklaracje te stanowią równowagę między ubezwłasnowolnieniem klienta a totalnym pozbawieniem wsparcia.

Innym aspektem działań modelujących i edukacyjnych w środowisku klienta są działania w kierunku edukacji w prowadzeniu gospodarstwa domowego. Stanowi to istotny problem, jeśli chodzi o planowanie budżetu (terminowe płacenie rachunków, ustalanie priorytetów finansowych), przygotowywanie posiłków, dbanie o czystość i tym podobne. Dlatego istotne jest, by pracownicy socjalni i asystenci rodzin modelowali, a niekiedy rozpoczynali od edukowania w kierunku prowadzenia gospodarstwa domowego. Takie niedyrektywne działania praktykuje zawsze 119 pracowników, czasami – 260, a tylko 31 deklaruje, że nie robi tego wcale.

Do aktualnie promowanych metodyk pracy socjalnej, motywujących do zmian i wykorzystania zasobów klienta zaliczyć można wykorzystanie elementów podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach oraz dialogu motywującego. Są to metodyki niedyrektywne, skupiające się na zasobach klienta i wykorzystujące jego energię do działania. Klient jest tu ekspertem od swojego życia, a tym samym odpowiedzialność zarówno za sukces, jak i porażkę spoczywa na jego barkach. Wymuszone zmiany są zmianami powierzchownymi, więc praca metodami dyrektywnymi mija się z celem.

Do metodyki, wykorzystującej elementy podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach, odwołuje się w swojej pracy zawodowej zawsze 103 badanych, często natomiast 298 osób, a wcale 14. Natomiast jeśli chodzi o dialog motywujący to deklarację, że dialog ten stosuje, złożyło 10 osób (zawsze), 276 (często), a nie stosuje go jedynie 15 badanych.

Regionalny Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdańsku w ostatnich latach przeprowadził wiele szkoleń w zakresie podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach oraz dialogu motywującego, być może dlatego tak wielu pracowników socjalnych i asystentów rodzin może pochwalić się wykorzystaniem tychże metodyk. Jednak z doświadczenia szkoleniowego wiem, że należy te techniki powtarzać, udoskonalać, promować w ramach stałego doskonalenia zawodowego, by stały one się niewymuszoną codziennością życia zawodowego.

Innymi wskaźnikami niedyrektywnej postawy wobec klientów są na przykład pytania o wrażenia z uczestnictwa w proponowanych przez pracownika socjalnego czy asystenta rodziny zajęć, kursów, terapii. Takie działanie daje pracownikowi obraz aktywności i zaangażowania, a klientowi poczucie, że mu się ufa i ważne jest jego zdanie, w odróżnieniu do wcześniej analizowanego wskaźnika-sprawdzania obecności na takowych zajęciach. Takie

działania preferuje większość pracowników, zawsze robi to 176 osób, często 265, natomiast wcale – 9.

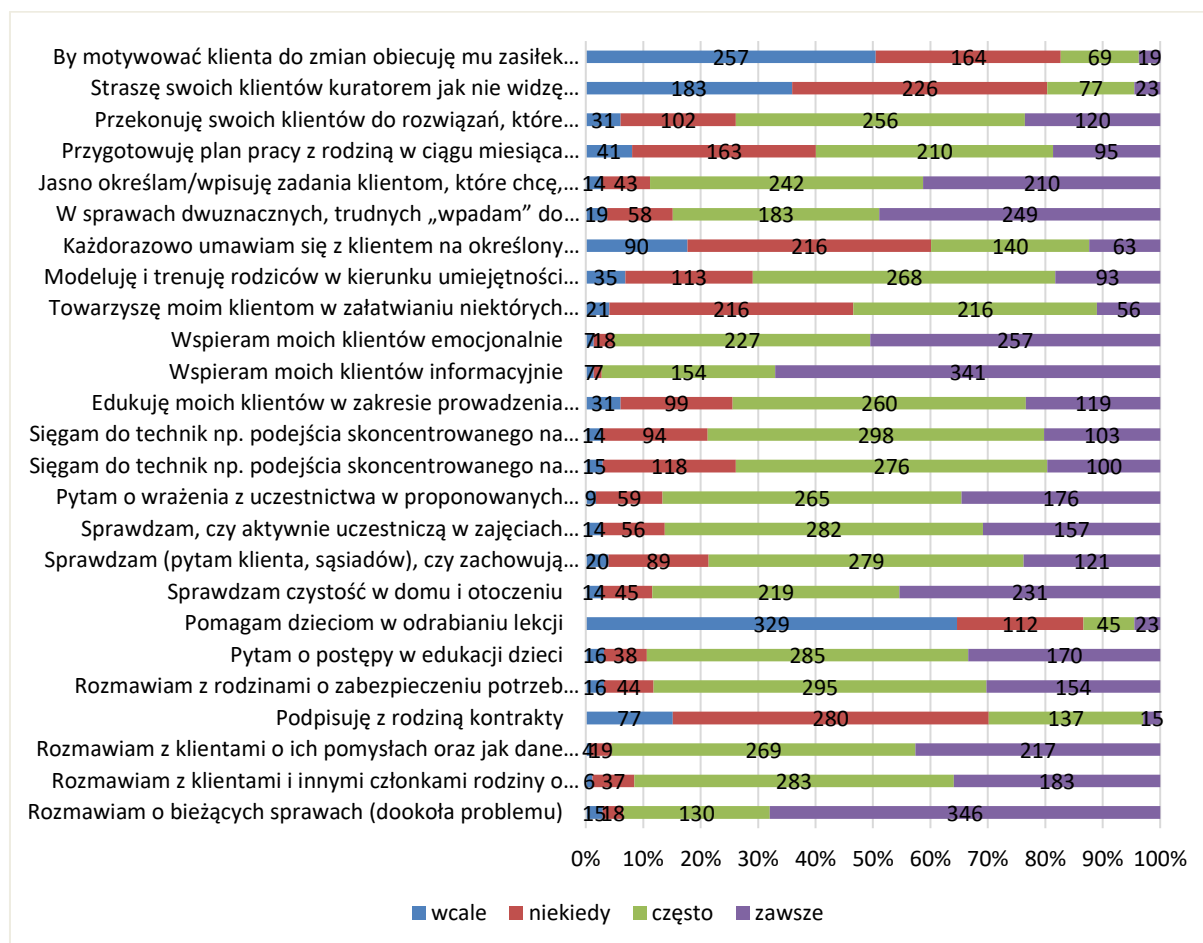
Jeśli natomiast chodzi o wsparcie edukacyjne pracowników socjalnych i asystentów rodzin w zakresie pomocy w odrabianiu lekcji dzieci, to działanie takie należy do tych najmniej praktykowanych. Aż 329 osób deklaruje, że nie robi tego wcale, a często – 45, zawsze – 23 osoby. Z pewnością należy wziąć pod uwagę, że jest to czynność czasochłonna oraz taka, która w większości przypadków może odbywać się w godzinach popołudniowych, więc możliwości takie mogą mieć głównie asystenci rodzin. Wprost także nie należy to do obowiązków pracowników socjalnych, jednak analiza problemów klientów pomocy społecznej wskazuje na to, że nie mają oni wystarczających kompetencji do wspierania swoich dzieci w nauce, a często pracownik socjalny, czy asystent jest jedyną osobą, która jest merytorycznie w stanie udzielić w tej materii wsparcia.

Innym istotnym działaniem metodycznym w planowaniu pracy z rodziną, dobrze odpowiednich metod oraz narzędzi, jest rozmowa z rodziną o jej pomysłach, możliwościach rozwiązania problemu, czy planach/marzeniach na przyszłość. Tylko cele, które tak naprawdę są celami wewnętrznymi klienta, mają szansę powodzenia, a zmiana będzie trwała. Wśród badanych pracowników rozmowy o planach i pomysłach klientów w trakcie spotkań prowadzi zawsze 217 pracowników/asystentów, 269 robi to często, a wcale – 4.

Ostatnim wskaźnikiem działań metodycznych niedyrektywnych jest rozmawianie z klientami „dookoła problemu”, czyli rozpoczynanie rozmowy od spraw bieżących, związanych, np. z gotowaniem, pogodą, samopoczuciem, zakupami, czasem, który ostatnio miło spędził. Buduje to poczucie bezpieczeństwa i zaufania w relacji. stanowi „miękkie” diagnozowanie sytuacji klienta. Większość pracowników socjalnych i asystentów rodzin w swojej codzienności zawodowej praktykuje właśnie takie działania, bo aż 217 osób robi to zawsze, a 269 często. Jedynie 4 osoby zadeklarowały, że nie robi tego wcale.

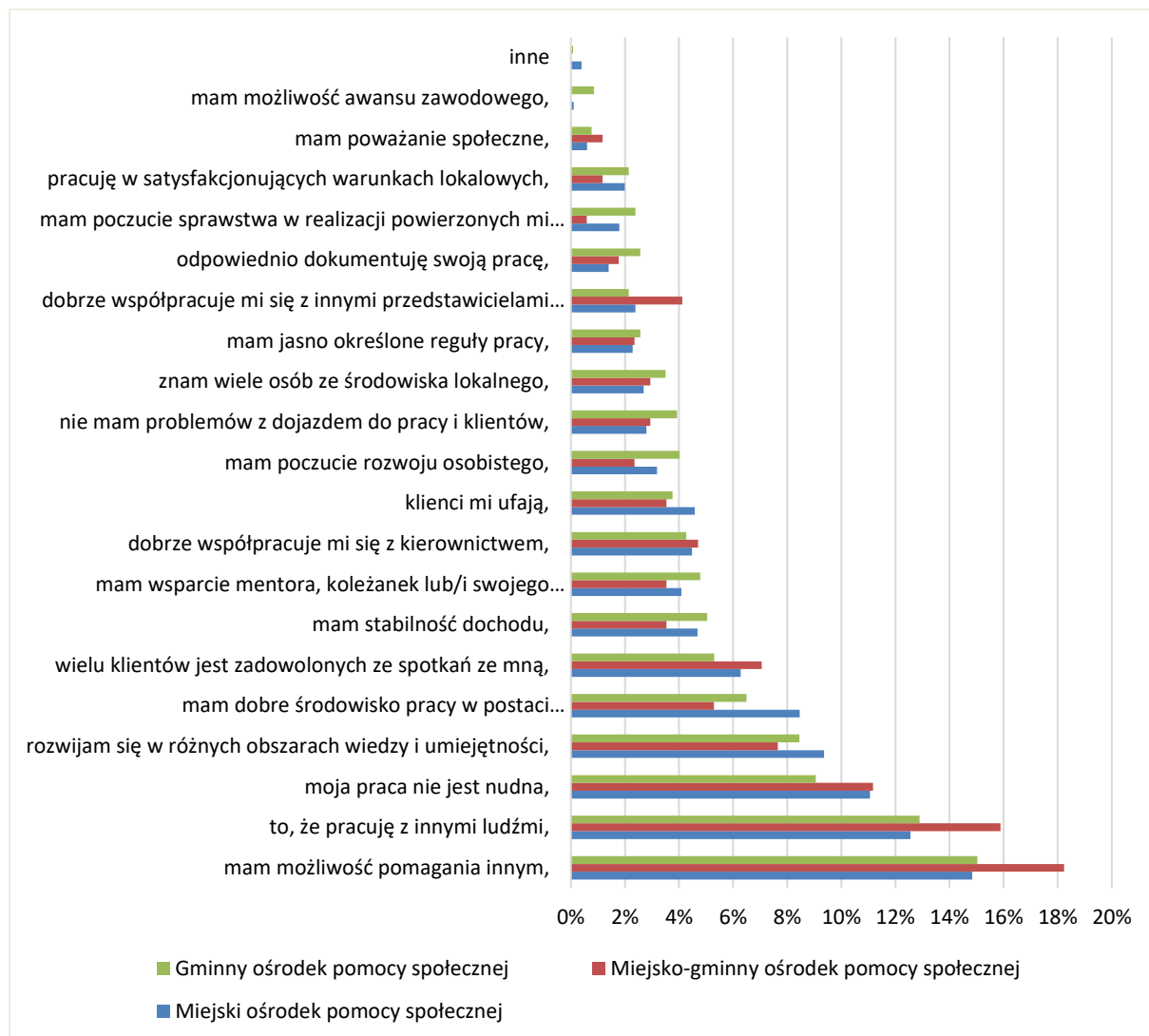
Poniższy wykres pokazuje w sposób graficzny analizy skupień działań najczęściej i najrzadziej podejmowanych przez pracowników socjalnych w codziennej pracy, które szczegółowo zostały omówione wcześniej.

Wykres nr 15: Stosowane strategie w relacji z klientami



Kolejną badaną zmienną było poczucie zadowolenia z pracy. Odwoływała się ona zarówno do wskaźników związanych z poczuciem bezpieczeństwa zatrudnienia i warunkami pracy, a także ze specyfiką wykonywania tejże pracy (możliwościami uczestnictwa w życiu społecznym, czy różnorodności wykonywania zadań, nieszablonowości pracy). Poniższy wykres obrazuje rozkład wyników dla poszczególnych wskaźników z uwzględnieniem miejsca pracy, czyli miejskie, miejsko-gminne lub gminne ośrodki pomocy społecznej.

Wykres nr 16: Największe zalety pracy w percepcji badanych



Badani mieli możliwość wybrania spośród podanych odpowiedzi do pięciu najbardziej odpowiednich.

Badani za najbardziej istotną zaletę tej pracy uznali możliwość pomagania innym. Ilustruje to pewien ideologiczny wymiar pracy zawodowej, stanowiący istotę pracy socjalnej, niemierzalną i nie przekładającą się na materialny wymiar życia zawodowego. Spośród badanych 18% pracowników MGOPS-ów uważa tę zaletę za najważniejszą w swojej pracy zawodowej, a pracownicy MOPS i GOPS w 15% wybierają taką możliwość.

Kolejną, uznaną za istotną, zaletą pracy w pomocy społecznej jest sam charakter jej pracy, czyli praca w bezpośrednim kontakcie z ludźmi. Najwięcej takich wyborów odnotowano w MGOPS-ach – 16%, a w MOPS-ach i GOPS-ach to 13%. Coś, co niektórzy uznają za utrudnienie, czy wręcz zagrożenie (badania Dunajska), w tych badaniach okazuje się istotną zaletą. Łączy się to z kolejnym wskaźnikiem, uznanym za zaletę, a mianowicie

poczucie, że praca ta nie jest nudna. Wynika to zapewne z faktu różnorodności realizacji zadań, ale także z tego, że pracownicy socjalni codziennie spotykają się z innymi ludźmi, a dodatkowo nawet te same osoby na przestrzeni procesu pomocy zmieniają się i relacja ta ulega wielu modyfikacjom. Za istotną zaletę tej pracy jako nienudnej uznaje 11% pracowników zatrudnionych w MOPS-ach i MGOPS-ach, a wśród pracowników GOPS-ów jest to 9% badanych.

Kolejnym (także ściśle powiązaną z dynamiką pracy zawodowej) wskaźnikiem jest poczucie, że mogą pracownicy się rozwijać, zarówno swoją wiedzę, jak i umiejętności. W tym przypadku rozkład odpowiedzi jest podobny we wszystkich ośrodkach, jest to 9-8% badanych. Warto docenić to, że pracownicy socjalni dostrzegają zarówno zaletę, jak i konieczność ciągłego rozwoju, i warto im tę sferę umożliwić do realizacji. Piątą najczęściej wybieraną zaletą tej pracy, jest poczucie dobrej atmosfery w pracy, którą tworzą wraz z koleżankami/kolegami. W miejskich ośrodkach 8% badanych wskazuje, że jest to dla nich spora zaleta tej pracy, w miejsko-gminnych – 5% (najniższe wskazanie), a 6% w gminnych ośrodkach pomocy społecznej. Na niższym poziomie 4-5% wskazań pozostają takie zalety jak: zadowolenie klientów z pracy z pracownikami socjalnymi, stabilny dochód, wsparcie emocjonalne koleżanek/kolegów, dobra współpraca z podmiotami w środowisku społecznym, zaufanie klientów.

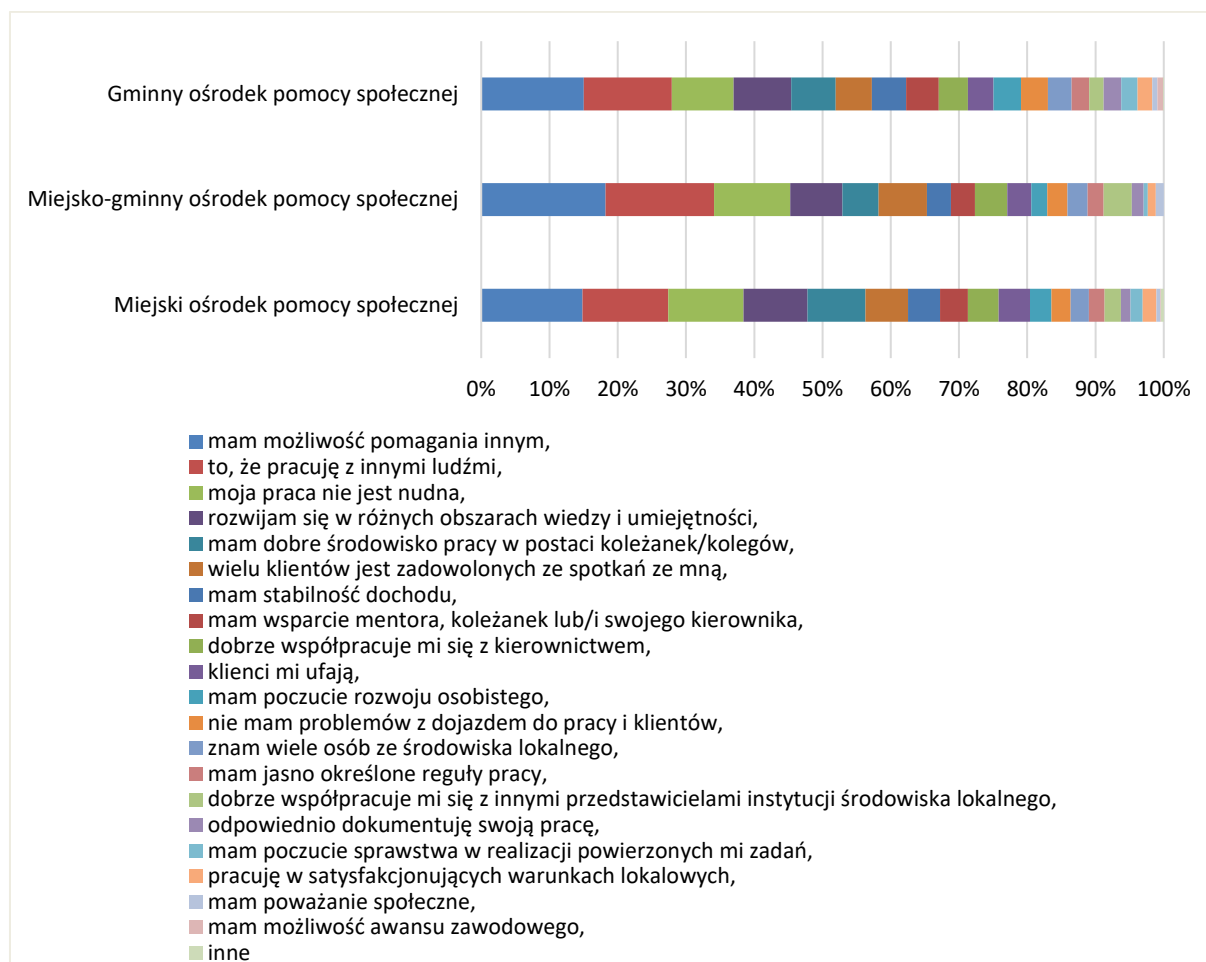
Warto także dokonać analizy tych zalet, których nie wskazują badani pracownicy socjalni. Można na wstępie powiedzieć, że są to te czynniki, które w innych podobnych badaniach także w innych populacjach się powtarzają (badania Dutkiewicz, Dunajska), a związane są głównie z poczuciem bezpieczeństwa pracowników socjalnym w tym szerokim rozumieniu. Najmniej wyborów dokonano w przypadku możliwości awansu zawodowego (w miejskich ośrodkach 0% a w gminnych – 1%). Z jednej strony pracownicy socjalni mają świadomość ciągłego doskonalenia oraz rozwoju, postrzegają to nawet jako zaletę, jednak ta praca rozwojowa nie przekłada się na możliwość awansu zawodowego (w domyśle zwiększenia prestiżu oraz zarobków). W pomocy społecznej ścieżki kariery zawodowej są krótkie, mało różnorodne i nie są satysfakcjonujące finansowo. Zatrudnienie następuje od stanowiska aspiranta pracy socjalnej, poprzez pracownika socjalnego, następnie starszy pracownik socjalny oraz specjalista pracy socjalnej. Ponadto awansem można nazwać objęcie stanowiska kierowniczego – zespołu, ośrodka, czy innego podmiotu w pomocy społecznej.

Z możliwościami awansu oraz zarobków bezpośrednio wiąże się prestiż społeczny zawodu. To kolejny najniżej oceniany wskaźnik, związany z postrzeganiem zalet zawodu. Mimo ogromnej odpowiedzialności społecznej, zaangażowania, zawód ten nie ma poważania społecznego i ten brak dotkliwie odczuwają badani pracownicy (tylko 1% we wszystkich ośrodkach ocenia, że takowe poważanie ma). To także jest problem dostrzegany w innych badaniach (wcześniej cytowane, GUS), a podwyższenie prestiżu zawodu pracownika socjalnego nadal jest tematem tabu i raczej działania o niskiej jakości lub „zasiłkowanie” społeczeństwa w różnorodnych formach nie sprzyja budowaniu lepszego wizerunku.

Bardzo nisko oceniają pracownicy socjalni swoje warunki lokalowe w miejscu zatrudnienia. Jest to na poziomie 1-2% wyborów badanych. Warunki te wyżej oceniają duże ośrodki niż małe. Tutaj również możemy powiedzieć o podobieństwach, które obecne są w innych badaniach. Z moich doświadczeń zawodowych (pracy w organach kontroli pomocy społecznej oraz jako opiekun praktyk zawodowych) potwierdzić jedynie mogę, że w wielu ośrodkach pomocy społecznej warunki te są trudne, głównie dotyczy to przeludnienia w pokojach, umiejscowienie ośrodków w gminach w najgorszych z możliwych lokalizacji, przejściowe pokoje, stare zużyte meble. Pamiętać należy, że pracownicy socjalni oprócz własnego komfortu pracy (przygotowywania dokumentów, rozwoju) w miejscu zatrudnienia spotykają się także z klientami, jeśli pracują w trzyosobowych pokojach, to do każdego z tych pracowników może przyjść 3 klientów. Spokojna, intymna rozmowa oraz praca nie mogą mieć miejsca w takich warunkach. W wielu ośrodkach pomocy społecznej nie ma pomieszczeń socjalnych, gdzie można przygotować sobie herbatę, zjeść drugie śniadanie, odgrzać przygotowany w domu posiłek, więc większość robi to w pokojach, na biurkach, wśród dokumentów i ciągle przemieszczających się osób. Takie sytuacje nie tylko generują dodatkowy stres, ale także dla osób przychodzących z zewnątrz są komunikatem, że praca ta nie jest prestiżowa, skoro gmina nie zadbała o odpowiednie, godne warunki pracy.

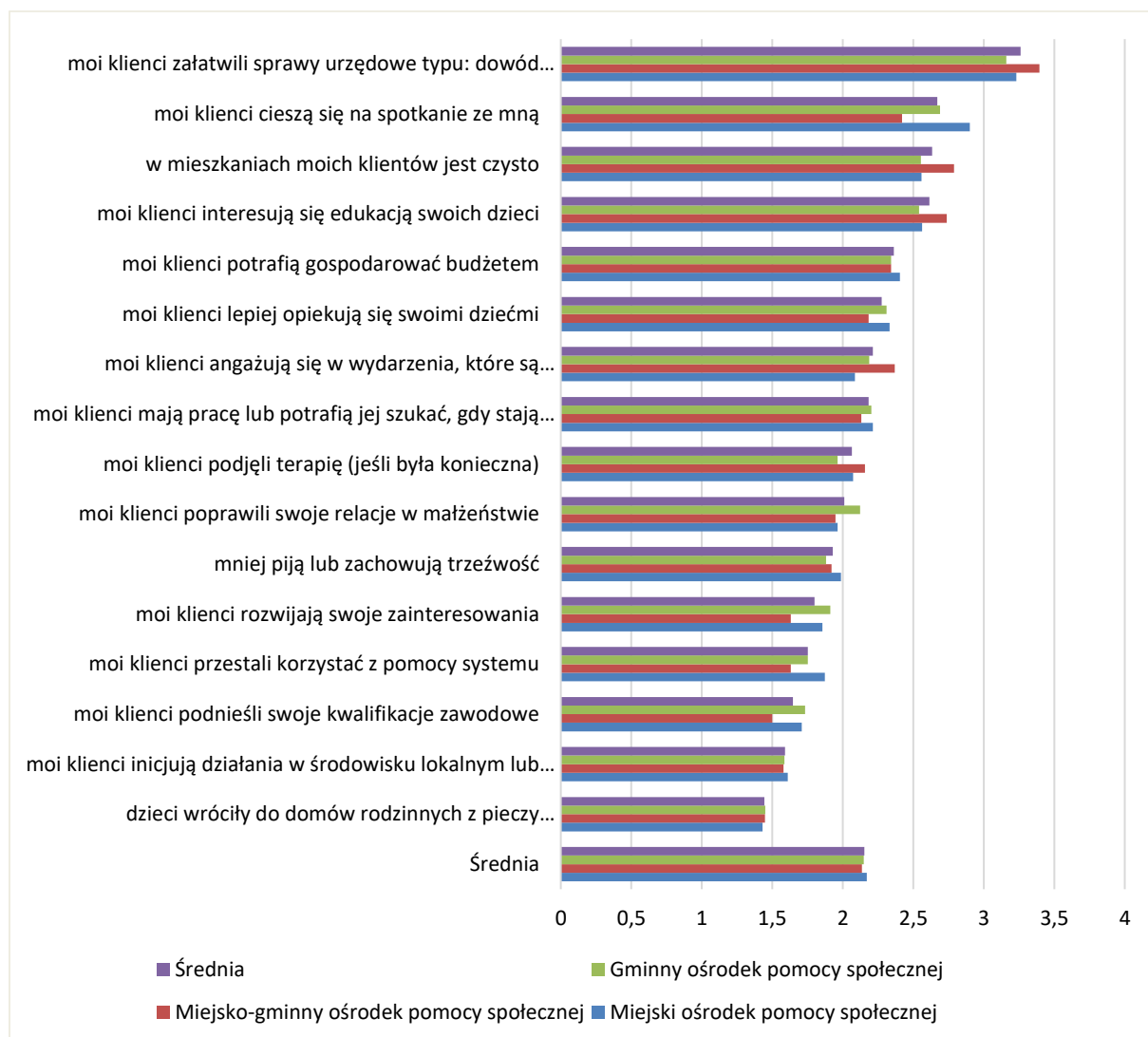
Ostatnim omawianym wskaźnikiem poczucia zadowolenia z pracy jest odpowiednie przygotowywanie dokumentacji, co również często jest przedmiotem badań i dyskusji społecznych. Reprezentanci środowisk pracowniczych oraz badacze zwracają uwagę na nadmiar dokumentacji, wręcz przesunięcie odpowiedzialności zawodowej z wykonywania pracy socjalnej, na rzecz przygotowywania niezliczonej dokumentacji. Pracownicy socjalni także nie widzą zalet w wykonywaniu takiej pracy, są to tylko wskazania na poziomie 1-2%.

Wykres nr 17: Największe zalety pracy w percepcji badanych



Dość rzadko mówi się i bada poczucie sukcesów zawodowych wśród pracowników socjalnych i asystentów rodzin. W omawianym opracowaniu zaprojektowano badanie kilkunastu wskaźników sukcesów zawodowych w pomocy społecznej. Zwykle najprostszym i najbardziej oczywistym było usamodzielnienie klienta. Jednak analizując teoretycznie specyfikę pracy z klientami, pochylenie się nad metodami małych kroków, można wyróżnić wiele innych wskaźników, które odnoszą się do codziennego funkcjonowania klientów. Wskaźniki zostały zaimplementowane zarówno z publikacji (np. Krasiejko), gdzie autorka ukazuje możliwe obszary zmiany, czy takie, które charakteryzują klientów i syndrom wyczerpanej bezradności (Szpunar), a także odwołują się do analizy zadań pracowników socjalnych i asystentów rodzin, wynikających z Ustaw. Warto dodać, że każdy z tych wskaźników, aby zaistnieć, potrzebuje dobrej jakościowo pracy pracownika socjalnego/asystenta (przez to rozumiem dobrą metodykę pracy, ale i też odpowiednią ilość czasu, którą pracownik może poświęcić rodzinie), dobrej współpracy z środowiskiem lokalnym oraz dostępności do narzędzi (np. terapii, doradztwa zawodowego, szkoleń itp.).

Wykres nr 18: Sukcesy zawodowe postrzegane przez pracowników socjalnych i asystentów



Ten fragment narzędzia skonstruowany został jako skala. Badani mogli na 5-stopniowej skali określić, jaki procent środowisk klientów osiągnął dany efekt, a co z tym się wiąże, jak postrzegają pracownicy efektywność swoich działań.

Średnio najczęściej sukces zawodowy został odnotowany przez pracowników socjalnych w zakresie ich dbałości o sprawy formalne, czyli załatwianie spraw urzędowych, typu uzyskanie dokumentów (np. dowodu tożsamości), dofinansowania do czynszu, starań o alimenty czy o prawa osób niepełnosprawnych. W tym wypadku średnia ma najwyższą wartość: 3,16 i najwyższa jest w miejsko-gminnych ośrodkach pomocy społecznej, a najniższa w gminnych ośrodkach. Warto podkreślić, że często załatwienie takich spraw jest podstawowym warunkiem dalszego korzystania z pomocy społecznej i pracownicy socjalni mają najsilniejszą motywację wobec klientów, by o ten własny interes klienti zadbali.

Kolejnym sukcesem zawodowym pracowników socjalnych jest ich poczucie, że klienci cieszą się na wspólne spotkanie. W tym przypadku jest to średnia rzędu 2,92, wyższa jest ona w przypadku MOPS-ów, a najniższa w przypadku MGOPS-ów.

Pracownicy socjalni i asystenci rodzin dostrzegają bardzo często w rodzinach swoich klientów brak podstawowych umiejętności, związanych z prowadzeniem gospodarstwa domowego, co między innymi objawia się brakiem utrzymania higieny osobistej i otoczenia. Dlatego tak ważne miejsce w pracy socjalnej z rodziną ma praca nad utrzymaniem czystości w domu i takie działania pracownicy w dalszej kolejności uznają za swój sukces. Średnia wskazań to 2,68, mocniej doceniają to pracownicy MGOPS-ów (2,79), nieco mniej w GOPS-ach (2,55).

Istotnym działaniem jest promowanie właściwych postaw rodzicielskich, w tym takiej, która wyraża się u rodzica jego zainteresowaniem edukacją własnych dzieci. Na takie zwiększenie zainteresowania zwracają uwagę w ramach swoich sukcesów zawodowych pracownicy średnio na poziomie 2,64. Największe zmiany w tym zakresie oceniają pracownicy miejsko-gminnych ośrodków (średnio 2,74), a pozostali w granicach 2,55. Ważnym wskaźnikiem sukcesu zawodowego jest dostrzeżenie postępu klientów w kierunku sprawowania lepszej opieki nad własnymi dziećmi. Średnia statystyczna w tym obszarze to 2,31, gdzie najwyższe średnie wskazania odnotowane zostały w miejskich ośrodkach pomocy społeczne (2,32), a najmniejsze w miejsko-gminnych ośrodkach (2,18).

W ramach tego samego obszaru działania, jakim jest prowadzenie gospodarstwa domowego, pracownicy socjalni i asystenci postrzegają swój sukces zawodowy, gdy klienci zaczynają umiejętnie gospodarować swoim budżetem. Tu średnia to 2,42, a rozkład tych średnich jest prawie równomierny we wszystkich grupach w badanych ośrodkach.

Kolejnym innym wymiarem sukcesu zawodowego dla badanych jest aktywny udział klientów w wydarzeniach, organizowane w społeczności lokalnej. Ogólna średnia dla tej zmiennej to 2,3, a dla miejsko-gminnych ośrodków pomocy społecznej 2,37, w gminnych 2,18, miejskich 2,07.

Opisane powyżej wskaźniki uzyskały wyższe niż ogólna średnia poziomy wyboru.

Natomiast najstabilniej ocenianym sukcesem jest powrót dzieci do domu po wcześniejszym umieszczeniu ich w pieczy zastępczej albo placówkach opiekuńczo-wychowawczych. Tutaj średnia dla wszystkich ośrodków to 1,5 i jest podobna we wszystkich ośrodkach, różni się jedynie setnymi. Zapewne są to sprawy jednostkowe zarówno z powodu

tego, że umieszczanie poza domem dzieci jest działaniem ostatecznym i nie dzieje się powszechnie, ponadto z praktyki mogę powiedzieć, że wszystkie podmioty w środowisku robią wiele (niekiedy zbyt wiele), by dzieci jednak nie umieszczać w placówkach socjalizacyjnych, a stosowane procedury są długotrwałe.

Badani nie odnotowali sukcesów zawodowych związanych z podnoszeniem kwalifikacji przez klientów pomocy społecznej (średnia jedynie 1,56; nieco wyższa w ośrodkach miejskich – 1,73, niższa w wiejskich – 1,5).

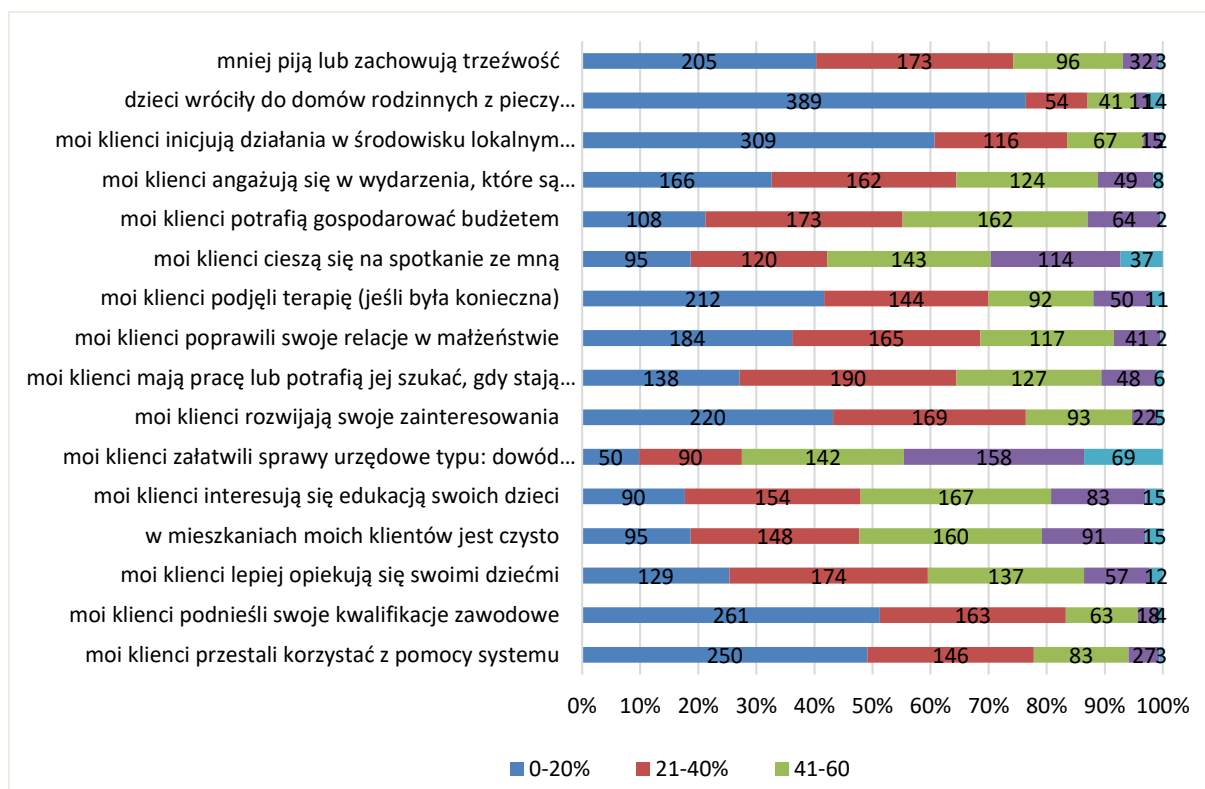
W zakresie wskaźnika, odwołującego się do głównego celu pracy socjalnej, czyli usamodzielnienia się klienta od systemu pomocy społecznej, średnia jest na poziomie 1,74. Wyższy jest w miejskich ośrodkach pomocy społecznej (1,87), a niższy w gminach małych (1,75), najniższy w miasteczkach i gminach (1,63).

Poniższy graf prezentuje także średnie odnoszące się do sukcesów zawodowych. Punkty najbliższe zewnątrz okręgu wskazują na wyższe wysycenie wskaźnika, a te najbliższe środka na najmniejsze wskazania na skali.

Wykres nr 19: Sukcesy zawodowe postrzegane przez pracowników socjalnych i asystentów

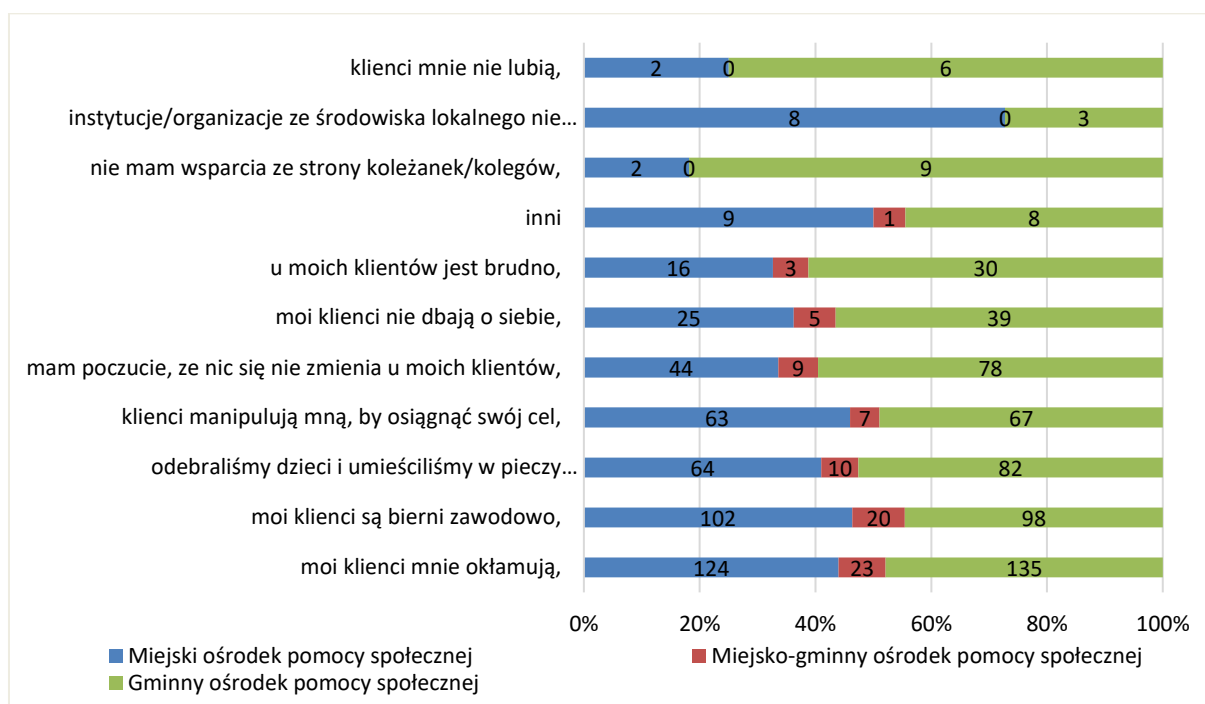


Wykres nr 20: Sukcesy zawodowe postrzegane przez pracowników socjalnych i asystentów procentowo



Oprócz sukcesów zawodowych, pracownicy socjalni i asystenci dostrzegają w swojej pracy zawodowej porażki w codziennym wykonywaniu swoich obowiązków. Poniższy wykres prezentuje odczuwane porażki w ujęciu procentowym.

Wykres nr 21: Porażki pracowników z rozróżnieniem na miejsce zatrudnienia



Badani pracownicy socjalni najczęściej za swoją porażkę uznają fakt, że podopieczni ich okłamują. Wynikać to może z kilku przyczyn: braku zaufania, chęci uzyskania większych profitów z uzyskiwanej pomocy, czy też z chęci postawienia siebie w lepszym świetle. Najczęściej tak postrzegają swoją porażkę pracownicy z miejsko-gminnych ośrodków pomocy społecznej (29% badanych), następnie z miejskich ośrodków – 27%, a najmniej, choć także w dużej skali, pracownicy gminnych ośrodków pomocy społecznej 24%. Być może różnica ta wynika także z mniejszej anonimowości w małych miejscowościach i działania takie są podejmowane rzadziej przez klientów, bo „wszyscy się znają i wszyscy o sobie wszystko wiedzą”.

Kolejną istotną porażką w percepcji pracowników socjalnych i asystentów rodzin jest postrzeganie klientów, jako biernych zawodowo. Problem zapewne jest bardziej skomplikowany ze względu między innymi na syndrom wyuczonej bezradności oraz zazwyczaj niskie kwalifikacje klientów, pasywną politykę państwa, a także długotrwałą ścieżkę podnoszenia kwalifikacji. W przypadku tak definiowanej porażki najczęściej wskazują ją pracownicy miejsko-gminnych ośrodków pomocy społecznej – 26%, następnie 22% w przypadku miejskich ośrodków, a najmniej gminne ośrodki – 18%. Jest to dość interesujące, warto byłoby to w przyszłości doprecyzować, gdyż w gminnych ośrodkach pomocy społecznej klienci są osobami najniżej zwykle wykwalifikowanymi, a także mają najmniejsze możliwości poruszania się na rynku pracy. Chyba że pracownicy socjalni i asystenci rodzin uważają, że sytuacjach tych klientów jest skazana na porażkę i w tym kierunku rzadko prowadzi się pracę socjalną.

Trzecią, w kolejności wyborów, postrzeganą przez pracowników porażką jest odebranie dzieci rodzicom biologicznym i umieszczenie ich w pieczy zastępczej, bądź placówkach opiekuńczo-wychowawczych. Pracownicy gminnych ośrodków pomocy społecznych wskazują na taką trudność w 15% przypadkach, nieznacznie mniej – 14% przedstawiciele miejskich ośrodków, a 13% miejsko-gminnych. Warto pamiętać, że odbieranie praw rodzicielskich, czy ich ograniczanie w naszej rzeczywistości społecznej należy do dość rzadkich przypadków, choć z pewnością bardzo emocjonalnie obciążających. W chwili obecnej dodatkowo Ustawa o wspieraniu rodziny i pieczy zastępczej wprowadza dodatkowe narzędzia aktywnej polityki prorodzinnej, która ma na celu pracę z rodziną, by minimalizować takie sytuacje, pracować nad poprawą funkcji rodziny w ramach działań profilaktycznych i naprawczych.

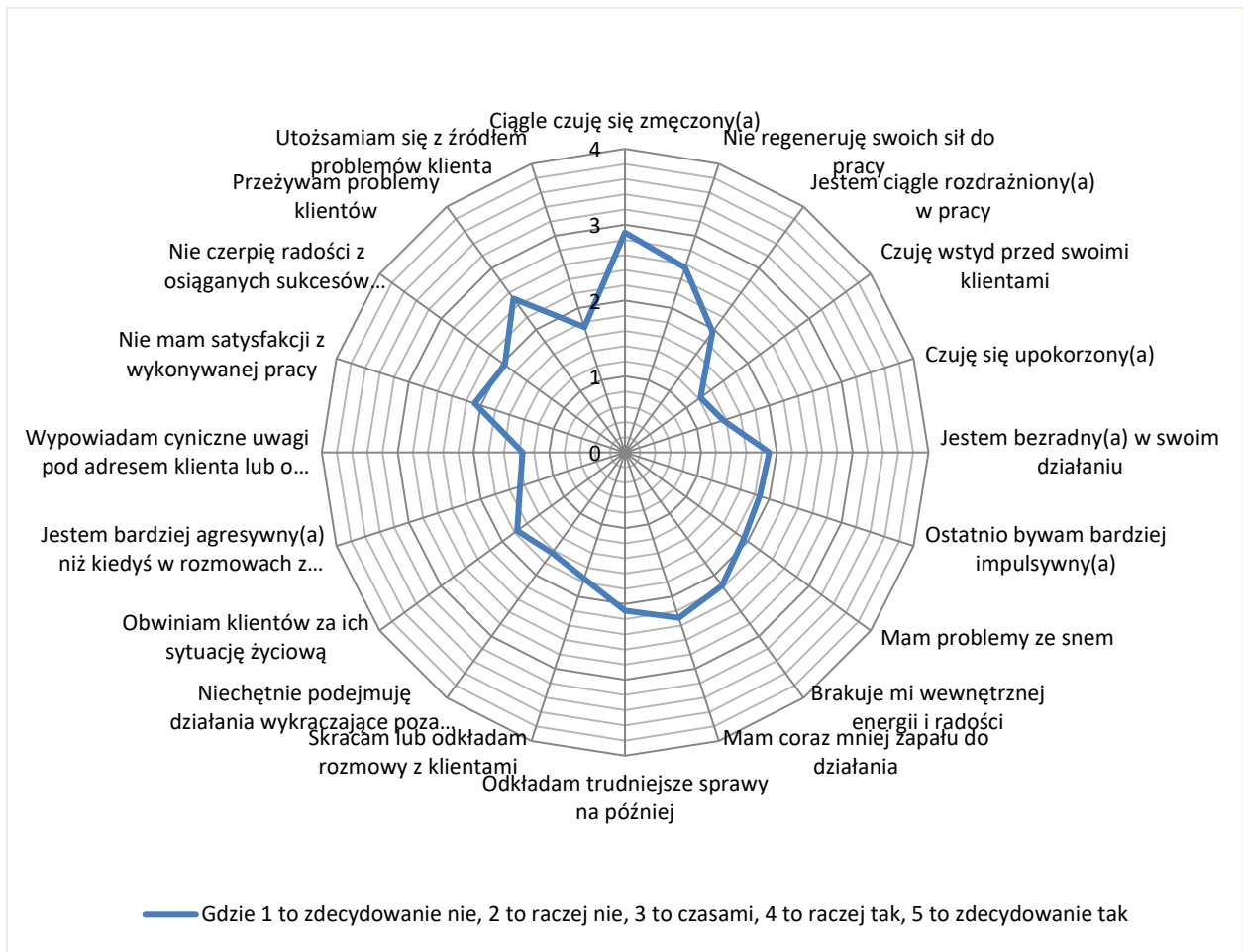
Klienci manipulują emocjonalnie i informacyjnie pracownikami socjalnymi, by osiągnąć swój cel, co uznawane jest przez nich jako porażka. Dotyczy to 14% badanych z miejskich ośrodków pomocy społecznej, 12% z gminnych ośrodków i 9% z miejsko-gminnych.

Ostatnim istotnym w świetle badań wskaźnikiem poczucia porażki jest poczucie pracowników socjalnych i asystentów rodzin, że w rodzinach klientów nic się nie zmienia, czyli inaczej, że wysiłki wkładane w zmianę nie przynoszą efektów. Z jednej strony może to być wynikiem niewłaściwych zastosowanych metodyk pracy i instrumentów pracy socjalnej, ale także może być w dużej mierze zależne od specyfiki pracy z takim typem klientów. Na daremne własne wysiłki narzekają w większości pracownicy gminnych ośrodków pomocy społecznej (14%), miejsko-gminnych ośrodków – 12%, a 10% z dużych miejskich ośrodków.

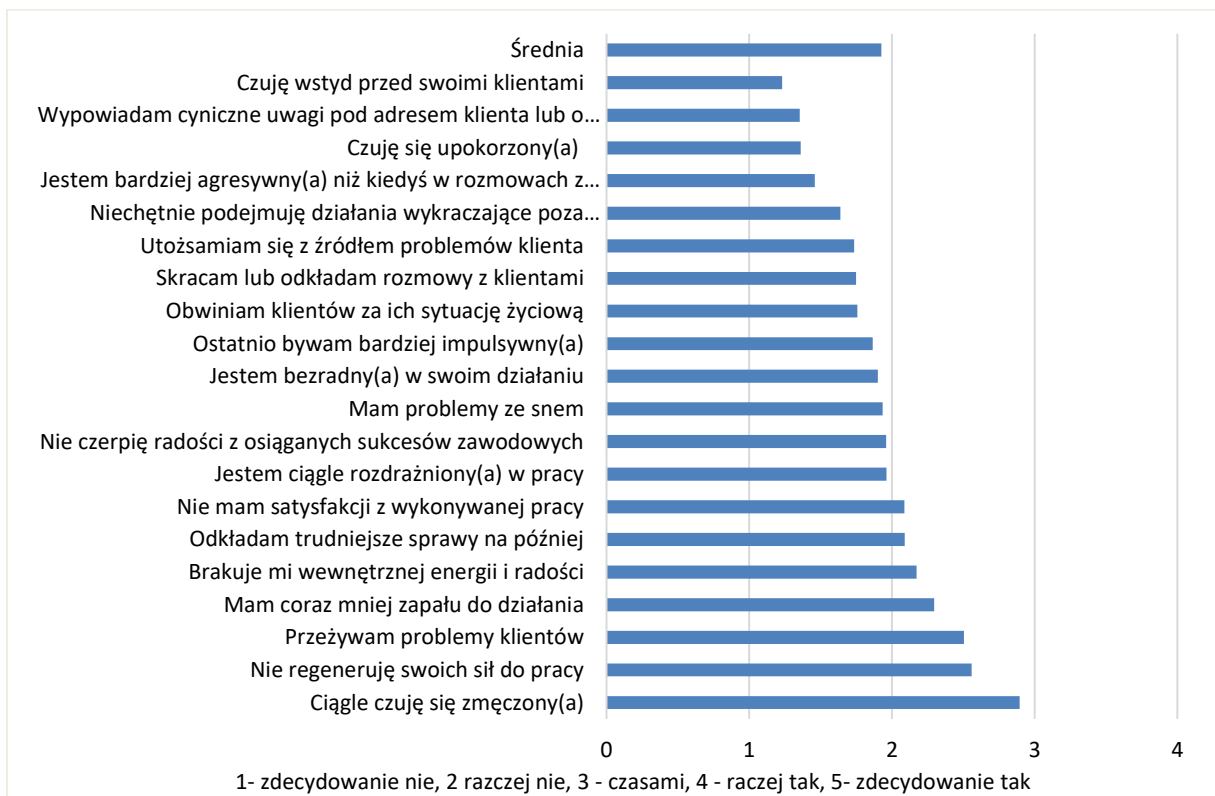
Dokonując analizy przeprowadzonych badań w kontekście porażek ustalono, iż najniższym wskaźnikiem tego jest odczuwany brak sympatii klientów do pracowników socjalnych i asystentów. W tym wypadku wskazania nie pojawiły się wcale lub w przypadku gminnych ośrodków pomocy społecznej – 1%. Podobnie niskie wskazania dotyczą porażki, jaką mogłaby być niechęć do współpracy organizacji pozarządowych i innych instytucji w środowisku lokalnym oraz brak wsparcia ze strony współpracowników. Te dwa ostatnie wskaźniki można potraktować jako kontrolne badanie, których wyniki podobne dały wcześniejsze analizy, związane z docenianiem współpracowników w kontekście zalet pracy zawodowej. Tam właśnie wskazania, że współpraca z innymi oraz dobra atmosfera pracy były wysoko oceniane we wszystkich ośrodkach.

Jedną z ostatnich badanych zmiennych jest obserwacja własnych zachowań pod kątem wypalenia zawodowego. Korzystając z dorobku psychologów (Baisert, Maslach), wykorzystano w narzędziu badawczym wskaźniki, które mogą świadczyć o zagrożeniu wypaleniem zawodowym.

Wykres nr 22: Obserwacja własnych zachowań



Wykres nr 23: Obserwacja własnych zachowań



Powyższy wykres prezentuje średnie wskazania dla poszczególnych wskaźników. Dokonano badania statystycznego zależności pomiędzy poszczególnymi wskaźnikami a niektórymi zmiennymi demograficznymi (np. staż pracy).

Pierwszym analizowanym wskaźnikiem jest poczucie ciągłego zmęczenia. Średnia dla tego wskaźnika wyniosła 2,89, a w przypadku pracowników miejskich ośrodków pomocy społecznej to 3,18 (najbardziej przemęczona grupa), następnie pracownicy gminnych ośrodków – 2,9, a 2,79 to wynik wśród miejsko-gminnych pracowników. Poczucie zmęczenia z pewnością potęguje fakt, że badani nie regenerują się po pracy. Tutaj także najwyższa średnia dotyczy pracowników z miejskich ośrodków pomocy społecznej – 2,78, a dalej gminnych ośrodków- 2,63. Średnie wskazania dla pracowników miejsko-gminnych ośrodków to 2,39.

Emocjonalne zmęczenie spowodowane może być tym, że pracownicy socjalni i asystenci rodzin nadmiernie przeżywają problemy klientów. Najwyższa średnia wskazań to 2,8 i dotyczy ona pracowników socjalnych gminnych ośrodków pomocy społecznej. Nieco niższa średnia odnotowana została w miejsko-gminnych ośrodkach pomocy społecznej (2,79), a najniższa średnia w przypadku tego wskaźnika to 2,72.

Brak zaangażowania i zapału do pracy średnio wskazuje 2,46 populacji z miejskich ośrodków pomocy społecznej, 2,37 z gminnych ośrodków, a najniższe wskazania odnotowano w miejsko-gminnych ośrodkach – 2,21.

O dużym zmęczeniu i braku wiary we własne kompetencje świadczyć może mechanizm odkładania trudniejszych spraw na później. Z punktu widzenia organizacji pracy oraz emocjonalnego obciążania siebie, nie jest to mechanizm skuteczny ułatwiający pracę, gdy w pomocy społecznej i tak sprawy są sprawami, które zobligowane się bardzo często terminami, wynikającymi z kodeksu postępowania administracyjnego lub innych przepisów prawa. Średnia, która wskazuje na takie zachowania to 2,25 w przypadku pracowników z dużych miast, niewiele mniej – 2,21 występuje u pracowników najmniejszych ośrodków, a 2,18 u pracowników miejsko-gminnych ośrodków.

Zmęczenie i ciągłe rozdrażnienie mogą powodować kolejny efekt, jakim jest brak satysfakcji z pracy. Tutaj średnia wskazań na skali najwyższa jest wśród pracowników socjalnych miejskich ośrodków pomocy społecznej (2,33), niższa nieco w miasto-gminach (2,16 a najniższa w gminach (2,14). Ważnym wskaźnikiem zagrożenia wypaleniem zawodowym są problemy ze snem. Pracownicy miejsko-gminnych ośrodków pomocy

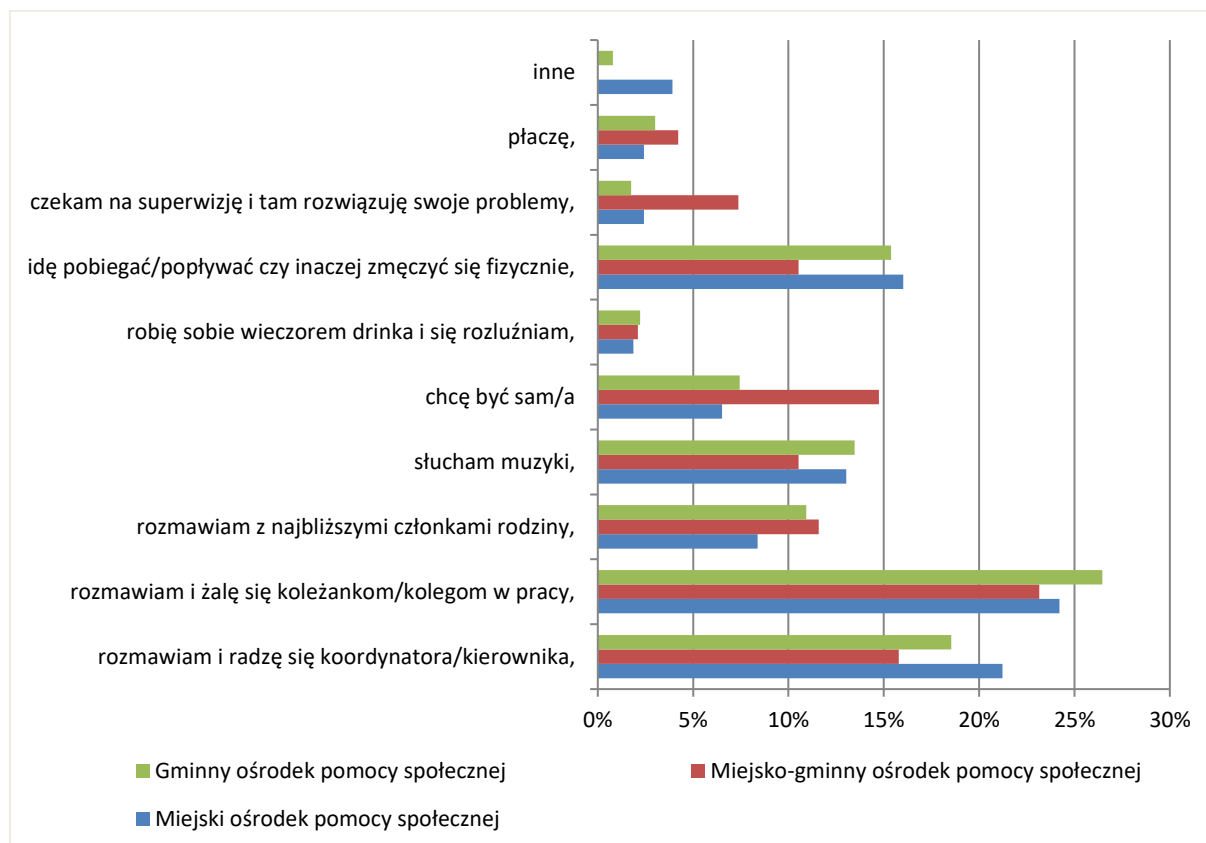
społecznych wskazują średnio, że na skali jest to problem na wysokości 2,18 wskazań, w ośrodkach najmniejszych gminnych 2, a miejskich 2.

Dokonując korelacji średnich można wyciągnąć następujące wnioski:

- wraz ze stażem pracy znacząco rośnie poczucie upokorzenia, jakiego doznają pracownicy socjalni w relacji z klientami pomocy społecznej,
- wraz ze stażem pracy wzrastają problemy ze snem pracowników socjalnych i asystentów rodzin,
- wraz ze stażem pracy maleje zapał do pracy w pomocy społecznej,
- wraz ze stażem pracy zmniejsza się odczuwanie radości z wykonywanej pracy zawodowej.

Podsumowując, można stwierdzić, że staż pracy ma ogromne znaczenie, jeśli chodzi o jakość pracy i zadowolenie z niej i że warto na podstawie innych wniosków z przeprowadzonych badań zaprojektować działania wspierające, by pracownicy socjalni i asystenci czuli się doposażeni w takie narzędzia wsparcia, które zapobiegają wypaleniu zawodowemu, doskonaleniu zawodowemu, które to pozwoli na jakościowo inną, satysfakcjonującą zawodowo pracę.

Wykres nr 24: Deklarowane sposoby radzenia sobie ze stresem



Badani mieli do wyboru dziewięć wskaźników, odnoszących się do sposobów radzenia sobie ze stresem w kontekście życia zawodowego.

Wśród najpopularniejszych sposobów radzenia sobie ze stresem jest rozmowa/wyżalenie się koleżance/koledze z pracy. Jak wielu pracowników socjalnych mawia: „nikt nie zrozumie lepiej mnie niż koleżanka z pracy, bo zna specyfikę tego zawodu i problemy emocjonalne, jakie niesie codzienność”. 26% z badanych pracowników gminnych ośrodków pomocy społecznej deklaruje, że to najczęstsza metoda radzenia sobie ze stresem, nieco mniej – 24% deklaruje z miejskich ośrodków, a z miejsko-gminnych – 23%. Warto przypomnieć tutaj także, że to wsparcie koleżeńskie w różnych innych momentach badania także pojawia się jako znaczący element w zaletach pracy, w sposobach doskonalenia zawodowego.

Następnym w kolejności wyborów sposobem radzenia sobie ze stresem jest pomoc ze strony kierownika lub koordynatora w danym ośrodku pomocy społecznej. Z takiego wsparcia najczęściej korzystają pracownicy z miejskich ośrodków pomocy społecznej – 21%, 19% z gminnych ośrodków, a nieco mniej – 16% z miejsko-gminnych.

Korzystając z badań nad wypaleniem zawodowym, wprowadziłam w badaniach wskaźniki radzenia sobie ze stresem, które proponuje Baisert w swoich badaniach, a które to okazały się najbardziej pomocne w opinii badanych w rozładowywaniu napięcia i pokazują różnorodność przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu. Jednym z nich jest znalezienie sobie hobby, głównie takiego, które pomaga zmęczyć się fizycznie, czyli bieganie, pływanie, uprawianie ogrodu czy inny sport. Związane jest to między innymi z procesami fizjologicznymi, zachodzącymi w organizmie człowieka pod wpływem wysiłku fizycznego, co stanowi doskonały sposób na rozładowanie napięcia. Najczęściej wybiera taki sposób rozładowania napięcia pracownik socjalny z dużego miasta – 16%, nieco mniej – w gminnych ośrodkach pomocy społecznej – 15%, a najmniej – 11%. Domyślać się można, że w miastach jest szeroki dostęp do miejsc, w których można uprawiać sport (fitness kluby, baseny itp.), a na wsiach istnieje możliwość uprawiania sportu, dzięki dostępności do przyrody, a także np. uprawiania ogrodu. Innym hobby, które rozładowuje napięcie, jest słuchanie muzyki i za takim sposobem opowiada się 13 % pracowników z miast i wsi, a z miejsko-gminnych – 11%.

Introwertyczną postawę prezentuje znacznie mniej pracowników socjalnych. Zapytani o sposób odreagowania – 15% pracowników socjalnych z miejsko-gminnych ośrodków chce być sama, a z miast i małych gmin – 7%.

Ostatnim znaczącym sposobem radzenia sobie ze stresem jest rozmowa z najbliższymi. W przypadku pracowników socjalnych z miejsko-gminnych ośrodków i gminnych jest to 12% badanych, a w miejskich ośrodkach taki sposób wybiera 8%.

Jeśli natomiast chodzi o takie sposoby radzenia sobie ze stresem jak: oczekiwanie na superwizję, płacz, odreagowywanie przy pomocy alkoholu wybiera nieznaczna ilość badanych – 2-4% ogólnej populacji.

Rekomendacje wynikające z podsumowania badań

Każde badanie winno kończyć się takimi wnioskami, by można było zastaną rzeczywistość ulepszać i wyciągać wnioski do organizacji codzienności.

Można powiedzieć, że badani pracownicy socjalni i asystenci rodzin są osobami o wysokich kwalifikacjach i kompetencjach. Mają świadomość konieczności ciągłego doskonalenia zawodowego, które wynika z rzeczywistości społecznej, zmian w niej zachodzących oraz własnych niedoskonałości.

Nie ma mowy o konieczności edukacji stricte akademickiej (kończenia studiów licencjackich czy magisterskich), ale na pierwszy plan wysuwa się rekomendacja związana z kształceniem kompetencji związanych z określonymi metodykami pracy socjalnej.

Pracownicy socjalni deklarują, że chcieliby doskonalić się w obszarach podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach, dialogu motywującego i mediacji. Są to specjalistyczne szkolenia, ułatwiające komunikację z klientem, motywujące do zmiany, nie dyrektywne i przynoszące efekt – zmianę. Trzeba jednak pamiętać, że są to szkolenia, które są szkoleniami długoterminowymi, zatem warto w ramach rekomendacji zwrócić uwagę kierownictwu ośrodków pomocy społecznej na dobieranie szkoleń w kierunku jakościowym, nie takich, które jedynie informują o zmianach, ale dają możliwość nabycia umiejętności i ich ćwiczenia w trakcie takich warsztatów.

Innym komponentem, ściśle związanym z jakością wykonywanej pracy socjalnej, jest wsparcie pracowników socjalnych i asystentów rodzin w kilku obszarach – jest to wsparcie koleżeńskie, mentorskie ze strony menadżera (kierownika, koordynatora). Można powiedzieć, że kluczowa rekomendacja to stworzenie sieci mentoringu w ośrodkach pomocy społecznej. Oczywiście uzależnione będzie to od wielkości zatrudnienia oraz zasobów poszczególnych pracowników – kandydatów na mentorów. W tym obszarze można zaproponować dla kierowników ośrodków pomocy społecznej wsparcie organizacyjne ze strony FRDL oraz szkoleniowe (np. coachingu). Wsparcie koleżeńskie także może przybrać ramy pewnych zmian organizacyjnych, np. planowania pewnych obszarów czasu do wspólnych spotkań - porad oraz wsparcie materialne miejsca takich spotkań.

Innym rodzajem wsparcia, które z badań wynika jest zaniedbane, to superwizja. Korzystając z faktu, że 8 grudnia 2016 roku wyszła ustawa o superwizji w pomocy społecznej, warto zastanowić się z jednej strony nad szkoleniem w tym kierunku dla kandydatów

na superwizorów (z kadry już zatrudnionej w pomocy społecznej), a także nad możliwościami organizacyjnymi i finansowymi superwizowania pracowników socjalnych i asystentów. Jeśli stanowi ona nieopłacalne działania dla małych ośrodków, może warto zastanowić się nad sieciowaniem ośrodków (np. w ramach powiatów) i wynajmowaniem specjalisty dla tych grup pracowników. Sprawa wydaje się być ważna, bo to nie tylko fakt, że nie ma tej superwizji w wielu ośrodkach, ale przede wszystkim analiza wyników badań związanych z dyrektywnymi metodami pracy, poczuciem przeciążenia oraz radzeniem sobie ze stresem, pozwala wysnuć wniosek, że na tych płaszczyznach superwizja okazałaby się narzędziem niezbędnym.

Istotną rekomendacją wydaje się być także zadbanie o pracowników socjalnych i asystentów rodzin w obszarze radzenia sobie ze stresem i frustracją. Wynika ona zarówno z powodu pracy z specyficzną grupą docelową, ale także z niskiego prestiżu zawodowego. Można powiedzieć, że kluczowe byłyby starania kierownictwa o możliwość zapewnienia podwyżek dla pracowników, ale także ważne byłoby stworzenie przestrzeni dla pracowników do integracji i rozładowania negatywnych emocji. Podpowiedzią tu są wyniki badań, które wskazują, że pracownicy socjalni najchętniej w ramach rozładowania stresu uprawiają sport. Dofinansowanie czy zorganizowanie takich zajęć wydaje się istotne.

Rekomendacją w kierunku podwyższenia jakości pracy oraz zadbania o pracowników socjalnych jest zwiększenie zatrudnienia. Z jednej strony jest to sprawa oczywista, zgodna z wymogami ustawowymi, z drugiej – mamy świadomość, że jest trudna do zrealizowania. Być może niniejsze wyniki badań staną się jakimś rodzajem wsparcia merytorycznego w rozmowach z władzami samorządowymi na temat zwiększenia zatrudnienia w ośrodkach.

SPIS WYKRESÓW

<i>Wykres nr 1: Pracownicy socjalni/asystenci rodzin w zależności od zatrudnienia</i>	10
<i>Wykres nr 2: Zatrudnienie w ośrodkach pomocy społecznej ze względu na zajmowane stanowisko</i>	11
<i>Wykres nr 3: Średni staż pracy pracowników socjalnych i asystentów z uwzględnieniem miejsca zatrudnienia</i>	12
<i>Wykres nr 4: Wykształcenie pracowników socjalnych ze względu na miejsce zatrudnienia</i>	13
<i>Wykres nr 5: Dodatkowe wykształcenie/uprawnienia badanych</i>	14
<i>Wykres nr 6: Wskazane formy doskonalenia się</i>	16
<i>Wykres nr 7: Obszary doskonalenia zawodowego deklarowane przez badanych</i>	19
<i>Wykres nr 8: Obszary doskonalenia zawodowego deklarowane przez badanych</i>	21
<i>Wykres nr 9: Ilość środowisk średnio przypadająca na pracownika socjalnego</i>	22
<i>Wykres nr 10: Preferowane przez pracowników grupy pracy z klientami</i>	23
<i>Wykres nr 11: Preferowane przez pracowników grupy pracy z klientami</i>	25
<i>Wykres nr 12: Największe uciążliwości w percepcji badanych</i>	26
<i>Wykres nr 13: Największe uciążliwości w percepcji badanych</i>	28
<i>Wykres nr 14: Stosowane strategie w relacji z klientami</i>	29
<i>Wykres nr 15: Stosowane strategie w relacji z klientami</i>	36
<i>Wykres nr 16: Największe zalety pracy w percepcji badanych</i>	37
<i>Wykres nr 17: Największe zalety pracy w percepcji badanych</i>	40
<i>Wykres nr 18: Sukcesy zawodowe postrzegane przez pracowników socjalnych i asystentów</i>	41
<i>Wykres nr 19: Sukcesy zawodowe postrzegane przez pracowników socjalnych i asystentów</i>	43
<i>Wykres nr 20: Sukcesy zawodowe postrzegane przez pracowników socjalnych i asystentów procentowo</i>	44
<i>Wykres nr 21: Porażki pracowników z rozróżnieniem na miejsce zatrudnienia</i>	44
<i>Wykres nr 22: Obserwacja własnych zachowań</i>	47
<i>Wykres nr 23: Obserwacja własnych zachowań</i>	47
<i>Wykres nr 24: Deklarowane sposoby radzenia sobie ze stresem</i>	49