

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Wydział Pedagogiki i Psychologii

MARIA CHODKOWSKA, ZDZISŁAW KAZANOWSKI

maria.chodkowska@poczta.umcs.lublin.pl, z.kazanowski@poczta.umcs.lublin.pl

*Struktura realizowanej roli zawodowej w ocenach  
pracowników socjalnych. Ukryte zagrożenia zawodowego  
funkcjonowania*

---

The Structure of the Professional Role Performed in the Assessment of Social Workers.  
The Hidden Hazards of Professional Functioning

STRESZCZENIE

W artykule zaprezentowano wyniki badań struktury roli zawodowej w percepcji pracowników socjalnych. Badania zostały ukierunkowane poszukiwaniem odpowiedzi na pytanie o wymogi związane z efektywnym funkcjonowaniem w środowisku pracy, a przeprowadzono je wśród 182 pracowników socjalnych. Dokonane analizy mogą być podstawą dla wniosków dotyczących struktury roli pracownika socjalnego we współczesnych warunkach prawno-organizacyjnych.

**Słowa kluczowe:** rola zawodowa; pracownik socjalny; zagrożenia funkcjonowania zawodowego

WPROWADZENIE

Współczesne funkcjonowanie zawodowe wymaga coraz wyższych kompetencji, czyli wiedzy i umiejętności dotyczących problemów, których rozwiązywanie jest przedmiotem działań w pełnionej roli. Wzrasta przy tym liczba zawodów, w których wyłącznie kompetencje z danego obszaru kierunkowego nie są wystarczające. Dla prawidłowego funkcjonowania w danej roli pracownik potrzebuje dodatkowo wiedzy i umiejętności z dyscyplin pokrewnych, a także kompetencji osobowościowych rozwijanych profesjonalnie w procesie edukacji zawodowej. Dotyczy to również pracy socjalnej (Czechowska-Bieluga 2014, s. 29–39; Chodkowska, Kazanowski 2017, s. 29–32), która na przestrzeni ostatniego stu-

lecia ewoluowała od działań charytatywnych, spontanicznych, niewymagających żadnego specjalnego przygotowania, do działań instytucjonalnych, opartych na wysokim profesjonalizmie osób, przez które są realizowane zadania instytucji pomocy społecznej.

Pracownicy socjalni funkcjonują według zasad określonych ustawowo i przez regulaminy zatrudniających ich instytucji. Definiują one wymogi niezbędne dla podejmowania i pełnienia tych ról, przede wszystkim w zakresie posiadanych kompetencji. Kompetencje te są weryfikowane przez oceny przełożonych, jednak i sami pracownicy socjalni powinni dokonywać takich ocen oraz w oparciu o nie podejmować określone działania (Kanos 2014, s. 32–34). Te autooceny opierają się na wyobrażeniu o tym, jakie kompetencje są konieczne dla prawidłowego funkcjonowania w ich rolach zawodowych. W strukturze tych ról zajmują one pozycje najwyższe – bez ich posiadania pracownik nie jest w stanie prawidłowo realizować roli, czyli realizować jej zgodnie ze społecznymi oczekiwaniami wyrażanymi w normach prawnych, regulaminowych i deontologicznych. Ponadto w strukturze każdej roli można wyodrębnić cechy ważne, chociaż niekonieczne, bez których rola może być wprawdzie pełniona, ale mniej efektywnie, oraz cechy mało ważne, które mogłyby przynajmniej w niektórych sytuacjach być pomocne, ale ich brak nie obniża efektywności realizowanych działań.

W niniejszym opracowaniu podejmujemy próbę odpowiedzi na pytanie, jak pracownicy socjalni postrzegają wymogi odnoszące się do ich zawodu, czyli jakie cechy uważają za konieczne, a które za mniej ważne. Odpowiedź na to pytanie jest bardzo ważna również z punktu widzenia praktyki pracy socjalnej, ponieważ postrzeganie wiedzy interdyscyplinarnej oraz umiejętności opartych na tej wiedzy, jako cech koniecznych lub przynajmniej ważnych dla pełnionej roli zawodowej, oznacza stawianie sobie większych wymagań, co powinno przekładać się na mocniejsze zaangażowanie w dążeniu do ciągłego rozwoju zawodowego. Natomiast przekonanie, że bez określonej wiedzy, umiejętności czy kompetencji osobowościowych także można radzić sobie z wypełnianiem obowiązków roli, stanowi zagrożenie dla efektów pracy, obniża motywację doskonalenia zawodowego. Problemu tego nie weryfikują żadne regulaminy, nie zawsze jest on uświadomiony przez samego pracownika, stąd przyjęta w tytule nazwa „ukryte zagrożenia”.

Badania zostały przeprowadzone wśród 182 pracowników socjalnych. Reprezentują oni trzy województwa o różnym poziomie uprzemysłowienia, tj. województwo poznańskie, łódzkie i lubelskie. Materiały empiryczne były gromadzone techniką ankiety, co zwiększało zaufanie respondentów do zapewnienia im przez organizatorów warunków pełnej anonimowości.

OCENA ZNACZENIA WIEDZY Z ZAKRESU NAUK SPOŁECZNYCH  
DLA EFEKTÓW FUNKCJONOWANIA W ROLI PRACOWNIKA SOCJALNEGO

Badani pracownicy socjalni oceniali znaczenie posiadania wiedzy z różnych obszarów nauk społecznych zgodnie z wymogiem interdyscyplinarności pracy socjalnej, tj. wiedzy o społeczeństwie, wiedzy o patologiach społecznych oraz wiedzy psychologicznej. Wyniki zawiera tab. 1.

Tab. 1. Ocena znaczenia posiadania wiedzy interdyscyplinarnej dla własnego funkcjonowania zawodowego w opinii pracowników socjalnych

Ocena znaczenia posiadania wiedzy interdyscyplinarnej	Wiedza					
	O społeczeństwie (1)		O patologiach społecznych (2)		Psychologiczna (3)	
	N	%	N	%	N	%
Jest konieczna	96	52,75	152	83,52	133	73,08
Jest ważna, ale nie konieczna	68	37,36	14	7,69	29	15,93
Jest bez znaczenia	18	9,89	16	8,79	19	10,44
Brak odpowiedzi	0	0,00	0	0,00	1	0,55
Razem	182	100,00	182	100,00	182	100,00

Test Chi:  $p < 0,001$

Źródło: opracowanie własne.

Tradycyjnie wiedza o społeczeństwie kojarzy się z socjologią. W rzeczywistości wiedza ta jest przedmiotem także innych dyscyplin społecznych: psychologii społecznej, etnologii czy antropologii kulturowej, a student kierunku praca socjalna nabywa ją przez uczenie się wielu różnych przedmiotów. Tak rozumiana wiedza o społeczeństwie, przekraczająca zakres teorii socjologicznej, jest warunkiem koniecznym dobrego funkcjonowania w roli pracownika socjalnego (Chraściel 2009, s. 49–50), co potwierdzają opinie większości respondentów (52,75%). Kolejne 68 osób (37,36%) uznało, że ta wiedza jest dla realizacji zawodu pracownika socjalnego ważna, ale nie konieczna, a pozostali (18 osób, 9,89%) nie dostrzegli w ogóle powiązań pomiędzy posiadaniem wiedzy o społeczeństwie a efektywnością pełnionej roli.

Pracownik socjalny jest powołany do udzielania wsparcia w sytuacjach trudnych (Brągiel 2002, s. 72–73), a te często zostają wygenerowane przez patologię, tj. alkoholizm, narkotyki, przemoc, kryminogenność. Dla prawidłowego funkcjonowania w tej roli ważna jest wiedza o patologiach społecznych. Zdecydowana większość badanych wypowiedziących się w tej kwestii (83,52%) uznała, że wiedza ta jest elementem koniecznym struktury pełnionej przez nich roli. Spośród pozostałych respondentów 14 osób (7,69%) wyraziło przekonanie, że jest to wiedza

ważna, ale nie konieczna dla efektywności działań w roli pracownika socjalnego, natomiast 16 badanych (8,79%) uznało ją za wiedzę bez znaczenia.

Nieumiejętność samodzielnego radzenia sobie z rozwiązywaniem życiowych problemów, generująca potrzebę korzystania ze świadczeń pomocy społecznej, bardzo często jest współwarunkowana czynnikami natury psychicznej, w związku z czym udzielanie skutecznej pomocy wymaga również wsparcia psychologicznego. Pracownik socjalny może w tym obszarze wykorzystać współpracę z psychologiem, jednak już samo zdiagnozowanie takiej potrzeby wymaga pewnej wiedzy psychologicznej, a ponadto systematyczne wsparcie psychologiczne zwiększa efektywność udzielania innych form pomocy. Dlatego w prowadzonych badaniach przyjęto założenie, że wiedza psychologiczna jest ważnym obszarem kompetencji pracownika socjalnego (Kotlarska-Michalska 1998, s. 245). Respondenci potwierdzili zasadność tego założenia. Spośród 181 badanych, którzy wypowiedzieli się na ten temat, 133 osoby (73,08%) uważały, że wiedza psychologiczna jest elementem koniecznym w strukturze roli pracownika socjalnego, spośród pozostałych respondentów 29 osób (15,93%) uznało ją za ważną, ale nie konieczną dla efektów działań w tej roli, natomiast 19 osób (10,44%) – za bez znaczenia.

W podsumowaniu ocen dokonanych przez pracowników socjalnych w odniesieniu do znaczenia dla ich funkcjonowania zawodowego wybranych obszarów wiedzy z zakresu nauk społecznych należy podkreślić, że większość uznała za konieczne posiadanie zarówno wiedzy o społeczeństwie i patologiach społecznych, jak i wiedzy psychologicznej. Analiza statystyczna wykazała jednak istotny poziom zależności ( $p < 0,001$ ) pomiędzy dokonanymi ocenami a obszarami wiedzy, do których się one odnoszą. Za konieczną dla wypełnienia wymogów swojego zawodu badani najczęściej (powyżej 83%) uznawali wiedzę o patologiach społecznych, rzadziej – wiedzę psychologiczną (powyżej 73%), a tylko niespełna 53% przyznało najwyższą rangę wiedzy o społeczeństwie. Taką zależność można tłumaczyć faktem, że najwięcej trudnych sytuacji dla pracowników socjalnych wiąże się właśnie z rozwiązywaniem problemów określanych jako patologia w wymiarze jednostkowym i grupowym. Natomiast bardzo niepokojące są odsetki badanych uznających posiadanie wiedzy społecznej czy psychologicznej za zupełnie bez znaczenia. W odniesieniu do wiedzy psychologicznej takie opinie były wyrażane najczęściej (powyżej 10%).

#### OCENA ZNACZENIA ZNAJOMOŚCI TECHNIK WYKORZYSTYWANYCH W PRACY SOCJALNEJ DLA EFEKTÓW REALIZOWANEJ ROLI ZAWODOWEJ

Zawodowe przygotowanie pracownika socjalnego musi obejmować zarówno wiedzę, jak i umiejętności praktyczne. W odniesieniu do posiadanej wiedzy istotna dla jakości funkcjonowania w roli zawodowej jest jej interdyscyplinarność,

a w odniesieniu do umiejętności praktycznych – ich zróżnicowanie. W analizie w związku z tym zostały uwzględnione zróżnicowane techniki: komunikacyjne, wywierania wpływu, negocjacyjne oraz pracy środowiskowej. Oceny dokonane przez badanych pracowników socjalnych prezentuje tab. 2.

Tab. 2. Ocena znaczenia znajomości technik wykorzystywanych w pracy socjalnej dla własnego funkcjonowania zawodowego

Ocena znaczenia znajomości technik	Techniki							
	Komunikacyjne		Wywierania wpływu		Negocjacyjne		Pracy środowiskowej	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Jest konieczna	145	79,67	91	50,00	114	62,64	137	75,27
Jest ważna, ale nie konieczna	26	14,29	75	41,21	56	30,77	32	17,58
Jest bez znaczenia	11	6,04	16	8,79	12	6,59	13	7,14
Brak odpowiedzi	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Razem	182	100,00	182	100,00	182	100,00	182	100,00

Test Chi:  $p < 0,001$

Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowana większość badanych, którzy odpowiedzieli na to pytanie ( $N=182$ ), uznała, że znajomość technik komunikacyjnych jest konieczna dla funkcjonowania w roli pracownika socjalnego (145 osób, 79,67%). W przekonaniu kolejnych 26 pracowników socjalnych jest ona ważna, ale nie konieczna (14,29%), pozostali (11 osób, 6,04%) wyrazili opinię, że znajomość technik komunikacyjnych jest dla pracownika socjalnego bez znaczenia.

Pracownik socjalny często musi się mierzyć z problemami, których rozwiązanie wymaga zmiany przekonań i zachowań osób, których one dotyczą. W takich sytuacjach niezbędne jest wywieranie wpływu. Efekty takiego działania są zależne zarówno od osobowościowych cech wywierającego wpływ, jak i od znajomości technik, których stosowanie zwiększa szansę osiągnięcia efektów. Tych ostatnich pracownik socjalny musi się nauczyć. Jak wynika z danych zawartych w tab. 2, blisko połowa badanych uznała znajomość technik wywierania wpływu za umiejętność konieczną dla efektywnego funkcjonowania w roli pracownika socjalnego (91 osób, 50,00%), a kolejnych 75 osób (41,21% spośród tych, którzy wypowiedzieli się w analizowanej kwestii) – za cechę wprawdzie nie konieczną, ale ważną dla tej roli. Bisko co dziesiąty respondent (8,79%) uznał jednak, że i bez posiadania takiej umiejętności można radzić sobie z obowiązkami pracy socjalnej.

Wywieranie wpływu nie zawsze jest optymalnym sposobem działania adekwatnym do problemów, z jakimi musi się zmierzyć pracownik socjalny. Wiele z tych problemów wymaga uzgadniania stanowisk, godzenia sprzecznych intere-

sów, a także pozyskiwania sojuszników dla realizacji przygotowanego planu. W takich sytuacjach szczególnie ważna staje się znajomość technik negocjacyjnych, ułatwiających osiągnięcie *consensusu* umożliwiającego współpracę i współdziałanie (Mielczarek 2007, s. 88). Badani pracownicy socjalni doceniają znaczenie znajomości technik negocjacyjnych w swojej pracy. Za umiejętność konieczną dla pełnionej roli uznało ją 114 respondentów (62,64%), a jako ważną, chociaż nie konieczną dla roli, znajomość technik negocjacyjnych oceniło kolejnych 56 badanych (30,77%). W opinii 12 osób (6,59%) jest to umiejętność mało ważna dla jakości funkcjonowania w pełnionej przez nich roli.

Pracownik socjalny oddziałuje zarówno na osobę podopiecznego, jak i na jego środowisko. Organizowanie środowiska opiera się na technikach pracy środowiskowej, stąd ich znajomość należy postrzegać jako ważną kompetencję w strukturze roli pracownika socjalnego. Znajomość technik pracy środowiskowej dla wypełniania obowiązków roli pracownika socjalnego została przez badanych oceniona bardzo wysoko. Najczęściej (137 osób, czyli 75,27% respondentów wypowiadających się na ten temat) respondenci stwierdzali, że jest to cecha konieczna dla efektywnego funkcjonowania w pełnionej przez nich roli. Za cechę ważną, ale nie konieczną, dla roli pracownika socjalnego umiejętność tę uznały 32 osoby (17,58%). Wśród badanych znalazły się jednak także osoby niedostrzegające wpływu znajomości technik pracy środowiskowej na efekty działań w roli pracownika socjalnego (13 osób, 7,14%).

Analiza statystyczna wykazała zależność pomiędzy dokonanymi ocenami a rodzajem technik pracy socjalnej uwzględnionych w badaniach ( $p < 0,001$ ). Najbardziej cenione okazały się techniki komunikacyjne, ponieważ blisko 80% badanych uznało ich znajomość za warunek konieczny efektywnego pełnienia roli pracownika socjalnego. Niżej oceniono techniki pracy środowiskowej i negocjacyjne, a najniżej – techniki wywierania wpływu, gdyż tylko 50% badanych określiło je jako bardzo ważne. Jednocześnie techniki wywierania wpływu najczęściej (ponad 8%) uznawano za nic nieznaczące dla zawodowego funkcjonowania pracownika socjalnego.

#### OCENA ZNACZENIA POSIADANIA CECH WSPOMAGAJĄCYCH KOMUNIKACJĘ INTERPERSONALNĄ W PRACY SOCJALNEJ

Pracownik socjalny jest odpowiedzialny za udzielanie wielorakiego wsparcia. Dla określenia rozmiarów i charakteru tych potrzeb u podopiecznego, jak również doboru adekwatnych sposobów ich zaspokajania, ważna jest komunikacja. Badani pracownicy oceniali znaczenie dla własnego funkcjonowania zawodowego cech, które wiążą się z umiejętnościami komunikacyjnymi. Uwzględniono cztery cechy: łatwość nawiązywania kontaktu, empatię, umiejętność robienia

dobrego wrażenia oraz umiejętność prezentowania siebie jako osoby wrażliwej na problemy innych, czyli osoby o dobrym sercu, która pochyli się nad człowiekiem i pomoże.

Tab. 3. Ocena znaczenia posiadania cech wspomagających komunikację interpersonalną w pracy socjalnej dla własnego funkcjonowania zawodowego

Ocena znaczenia posiadania cech wspomagających komunikację interpersonalną	Cechy							
	Łatwość nawiązywania kontaktu		Empatia		Robienie dobrego wrażenia		„Dobre serce”	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Jest konieczna	131	71,98	119	65,38	42	23,08	72	39,56
Jest ważna, ale nie konieczna	35	19,23	46	25,27	92	50,55	88	48,35
Jest bez znaczenia	16	8,79	17	9,34	48	26,37	22	12,09
Brak odpowiedzi	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Razem	182	100,00	182	100,00	182	100,00	182	100,00

Test Chi:  $p < 001$

Źródło: opracowanie własne.

Żeby skutecznie pomagać, trzeba wcześniej zrozumieć problemy drugiego człowieka i ich złożone uwarunkowania. To zrozumienie jest niemożliwe wyłącznie poprzez zewnętrzny ogląd, bez wczuwania się w przeżycia i emocje drugiej osoby (Olubiński 2004, s. 30). Dla każdego działania podstawowe znaczenie ma sposób percepcji określonych zjawisk i procesów. Percypowanie przez pracownika socjalnego danej sytuacji, oparte na jego wiedzy i doświadczeniach, racjonalizuje podejmowane działanie, jednak nie mniej ważne dla efektów tego działania jest rozumienie perspektywy podopiecznego, czyli osoby, której dana sytuacja dotyczy i która percypuje ją w określony, swoisty dla niej sposób, niekoniecznie zbieżny z oglądem pracownika stojącego „na zewnątrz”. Taka kompetencja wczuwania się w doświadczenia i emocje drugiej osoby, uwzględnianie w dokonywanych ocenach też jej perspektywy, to empatia.

Zdaniem zdecydowanej większości badanych pracownik socjalny powinien być empatyczny. Jeśli nie posiada tej kompetencji, nie będzie skuteczny w swoich działaniach zawodowych. Empatię za cechą konieczną dla struktury roli pracownika socjalnego uznało 119 respondentów (65,38% ogółu tych, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie dotyczące analizowanej kwestii). Kolejnych 46 badanych (25,27%) uznało, że ta cecha jest wprawdzie ważna, ale nie konieczna dla bycia pracownikiem socjalnym, a pozostali (17 osób, 9,34%) nie przywiązują znaczenia do bycia empatycznym w działaniach zawodowych.

W bezpośrednich stycznościach duże znaczenie dla dalszych kontaktów może mieć, obok wyglądu zewnętrznego, umiejętność pozytywnej autoprezentacji wła-

snego obrazu, posiadanych cech i kompetencji. Potocznie określa się ją umiejętnością robienia dobrego wrażenia. Sprawianie dobrego wrażenia może być pomocne w pozyskiwaniu zaufania klientów, a także generować bardziej pozytywne oceny przełożonych, a tym samym może mieć znaczenie dla jakości funkcjonowania w roli pracownika socjalnego.

Badani pracownicy socjalni nie są przekonani o dużym znaczeniu umiejętności robienia dobrego wrażenia dla jakości ich funkcjonowania w pełnionej roli zawodowej, ale też nie negują, że cecha ta może być ważna. Taką opinię wyraziło najwięcej respondentów (92 osoby, 50,55%). Natomiast pozostałe dwa rodzaje opinii były reprezentowane niemal w równym stopniu, tzn. 42 osoby (23,08%) uznały umiejętność robienia dobrego wrażenia za cechę konieczną w roli pracownika socjalnego, a 48 osób (26,37%) stwierdziło, że nie ma ona w ogóle żadnego znaczenia.

Umiejętność robienia dobrego wrażenia to kompetencja łącząca w sobie określone cechy osobowościowe, pewną wiedzę oraz umiejętności w zakresie komunikowania. Podobny charakter posiada kolejna z cech, której znaczenie dla pełnionej przez siebie roli oceniali badani pracownicy socjalni, czyli łatwość nawiązywania kontaktu, przydatna zwłaszcza w pracy z klientem introwertycznym, wycofanym, nieufnym.

Współczesny pracownik socjalny jest profesjonalistą posiadającym wiedzę o tym, jak pomagać oraz umiejętności służące optymalizowaniu efektów takich działań. Jest jednak również człowiekiem o określonej wrażliwości na problemy innych. Percypowanie takiej wrażliwości wzbudza zaufanie i ułatwia nawiązanie kontaktu z klientem. Opinie badanych na temat, czy tak rozumiane dobre serce to cecha znacząca w roli pracownika socjalnego, były zróżnicowane.

Badani pracownicy socjalni doceniają znaczenie dobrego serca, chociaż rzadziej uważają je za konieczną cechę struktury pełnionej przez siebie roli w porównaniu z rangami przypisywanymi analizowanym wcześniej cechom, wyraźniej wyrażającym profesjonalizm. Dobre serce to cecha konieczna w roli pracownika socjalnego dla 72 respondentów (39,56% ogółu respondentów wypowiadających się na ten temat). Więcej, bo 88 osób (48,35%) uważało, że jest ono ważne w ich pracy, ale nie konieczne, a pozostali (22 osoby, 12,09%) uznali, że nie ma żadnego znaczenia.

Z powyższej analizy wynika, że badani pracownicy socjalni przypisują różne znaczenie poszczególnym cechom mogącym ułatwić komunikację zarówno z klientem, jak i współpracownikami, przy czym współdziałanie w środowisku pracy także jest bardzo ważne dla efektów pracy pomocowej. Analiza statystyczna wykazała istotną zależność w tym zakresie ( $p < 0,001$ ), przy czym wysokie oceny zyskały umiejętność radzenia sobie w sytuacjach trudnych i empatia, a oceny niskie – umiejętność robienia dobrego wrażenia i okazywanie dobrego ser-



ca. Pierwsze z tych cech mają charakter instrumentalny, kojarzone są z profesjonalizmem czynności zawodowych, natomiast drugie, o charakterze ekspresywnym – są percypowane jako emocje, które mogą poprawiać, ale też utrudniać pracę z klientem.

#### OCENA ZNACZENIA POSIADANIA CECH UŁATWIAJĄCYCH ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW W PRACY SOCJALNEJ

Pracownik socjalny jest powołany do udzielania wsparcia osobom, które bez pomocy z zewnątrz nie są w stanie rozwiązywać własnych problemów. Oznacza to, że powinien posiadać kompetencje odpowiednie dla osiągnięcia takich celów. Zaliczono do nich (obok umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych i posiadania tzw. sprytu życiowego): pracowitość, ponieważ z reguły są to problemy złożone, których rozwiązanie wymaga dużych nakładów pracy, a także opanowanie i ukrywanie emocji, gdyż emocje mogą poważnie utrudniać odnajdywanie racjonalnych rozwiązań.

Tab. 4. Ocena znaczenia posiadania cech uznawanych za ułatwiające rozwiązywanie problemów w pracy socjalnej dla własnego funkcjonowania zawodowego

Ocena znaczenia posiadania cech uznawanych za ułatwiające rozwiązywanie problemów w pracy socjalnej	Cechy									
	Pracowitość		Umiejętność radzenia sobie w sytuacjach trudnych		„Spryt życiowy”		Opanowanie		Ukrywanie emocji	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Jest konieczna	103	56,59	158	86,81	59	32,42	143	78,57	70	38,46
Jest ważna, ale nie konieczna	65	35,71	10	5,49	99	54,40	25	13,74	95	52,20
Jest bez znaczenia	14	7,69	14	7,69	24	13,19	14	7,69	17	9,34
Brak odpowiedzi	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Razem	182	100,00	182	100,00	182	100,00	182	100,00	182	100,00

Test Chi:  $p < 0,001$

Źródło: opracowanie własne.

Badani pracownicy socjalni potwierdzili, że sprostanie wymogom pełnionej przez nich roli wymaga dużej pracowitości. Cecha ta została przez 103 osoby (56,59%) uznana za konieczną dla pełnienia roli pracownika socjalnego. Pozostałych 65 osób (35,71%) wskazało, że pracowitość w ich w zawodzie jest ważna, chociaż nie konieczna, a 14 osób (7,69%) oceniło tę cechę jako bez znaczenia.

Umiejętność radzenia sobie w sytuacjach trudnych jest zasobem osobistym kształtowanym w procesie całożyciowej socjalizacji w oparciu o posiadane cechy

osobowościowe. Pomaga ona w rozwiązywaniu problemów codziennego funkcjonowania, ale dla pracownika socjalnego jej znaczenie dodatkowo zwiększa się w związku z faktem, iż jego zadaniem jest udzielanie pomocy właśnie tym, którzy samodzielnie nie są w stanie rozwiązywać trudnych problemów własnych i swoich rodzin.

Z danych przedstawionych w tab. 4 wynika, że badani pracownicy są świadomi znaczenia umiejętności radzenia sobie w sytuacjach trudnych dla ich funkcjonowania zawodowego. Cecha ta jest postrzegana przez nich niemal powszechnie jako konieczna dla realizacji roli zawodowej. Taką ocenę wyraziło 158 respondentów, co stanowi 86,81% ogółu badanych wypowiadających się na ten temat. Spośród pozostałych respondentów 10 osób (5,49%) uznało umiejętność radzenia sobie w sytuacjach trudnych za cechę ważną, chociaż nie konieczną dla realizacji pełnionej przez nich roli, a pozostałe 14 osób (7,69%) nie docenia w ogóle znaczenia tej kompetencji.

Każde pomaganie, w tym w roli pracownika socjalnego, angażuje nie tylko umysł, ale i emocje. Podopieczny z czasem staje się dla pomagającego osobą bliską, z pomocy korzystają całe rodziny (również dzieci), a pracownik socjalny uczestniczy w ich życiu. Ich sukcesy są w pewnym stopniu jego sukcesami, podobnie jak doznawane przez nich porażki, których w pracy socjalnej nie sposób uniknąć. Podopieczny może swoje emocje łatwo ujawniać, pomagający profesjonalista powinien jednak umieć nad nimi zapanować (Trawkowska 2006, s. 35; Keplinger 1995, s. 95). Brak takiej umiejętności niesie ryzyko odstąpienia od niezbędnego profesjonalizmu oraz wiąże się z narażeniem na manipulowanie przez roszczeniowych klientów. Badani pracownicy socjalni byli podzieleni w zakresie oceniania znaczenia umiejętności ukrywania swoich emocji, co obrazują dane w tab. 4.

Najwięcej badanych pracowników socjalnych (52,20%) wyraziło opinię, że umiejętność ukrywania emocji jest cechą ważną, ale nie konieczną dla dobrego radzenia sobie z obowiązkami pełnionej przez nich roli. Za cechę konieczną, bez której rola ta nie może być pełniona, panowanie nad emocjami uznało 70 respondentów, co stanowi 38,46% spośród osób, które wypowiedziały się na ten temat. Z kolei 17 osób (9,34%) uznało, że cecha ta dla pełnienia ich roli nie ma żadnego znaczenia.

Jak wynika z analizy literatury, do częstych utrudnień w działalności zawodowej pracowników socjalnych można zaliczyć niewłaściwą postawę klientów. Bywają oni roszczeniowi, rzadziej agresywni, ale i na takie sytuacje pracownik musi być przygotowany. Niewłaściwa postawa klienta mogłaby irytować, agresja zaś mogłaby generować agresję, co jednak byłoby zupełnie nieprofesjonalne. Wówczas bardzo pomocne staje się opanowanie pozwalające na zachowanie dystansu, kontrolowanie emocji i ukrywanie odczuwanego niepokoju czy wręcz lęku.

Opanowanie za cechę konieczną w roli pracownika socjalnego uznało 143 badanych (78,57% osób, które zdecydowały się takiej oceny dokonać; N=182). Większość pozostałych respondentów (25 osób, 13,74%) uznało opanowanie za cechę ważną, chociaż nie konieczną dla pełnienia tej roli, a 14 badanych (7,69%) stwierdziło, że jest ona bez znaczenia.

Jedną z głównych przyczyn korzystania ze świadczeń pomocy społecznej jest wyuczona bezradność, często dziedziczona kulturowo w kolejnych pokoleniach. Potocznie mówi się o takich osobach, że nie posiadają życiowego sprytu, jakkolwiek tzw. życiowy spryt bywa także utożsamiany z postawą cwaniactwa. Również dla działań w roli pracownika socjalnego życiowy spryt nie jest prosty do jednoznacznej oceny. Z jednej strony posiadanie tej cechy mogłoby służyć aktywizowaniu podopiecznych, ale z drugiej mogłoby stwarzać ryzyko niewłaściwej postawy wobec wykonywanych obowiązków. Wyrazem kontrowersyjności tej cechy dla roli pracownika socjalnego są bardzo zróżnicowane opinie badanych.

Tylko 59 badanych pracowników socjalnych (32,42%) uznało, że posiadanie tzw. życiowego sprytu to cecha konieczna w strukturze ich roli zawodowej. Większość (99 osób, 54,40%) wyraziła przekonanie, że taka cecha jest ważna, tzn. może być pomocna w realizowanych działaniach zawodowych, ale pracownik socjalny niekoniecznie musi ją posiadać. Pozostali respondenci (24 osoby, 13,19%) w ogóle nie przypisują znaczenia posiadaniu tej cechy.

Zastosowany w obliczeniach test Chi wykazał, że zależności pomiędzy ocenami dokonanyymi przez pracowników socjalnych a charakterem ocenianych przez nich cech ułatwiających rozwiązywanie konfliktów są istotne statystycznie ( $p < 0,001$ ). Respondenci najczęściej za cechę konieczną dla funkcjonowania w roli pracownika socjalnego uznawali umiejętność radzenia sobie, a następnie – opanowanie. Natomiast najniżej zostało ocenione znaczenie posiadania sprytu życiowego i ukrywania emocji, a pracowitość za cechę konieczną w roli pracownika socjalnego uznawano średnio często.

#### OCENA ZNACZENIA POSIADANIA PRZEZ PRACOWNIKA SOCJALNEGO WYBRANYCH CECH FIZYCZNYCH

Ostatnie oceny dokonane przez badanych pracowników socjalnych dotyczyły znaczenia cech fizycznych w funkcjonowaniu zawodowym pracownika socjalnego. Wybrano dwie zupełnie różne cechy tej kategorii, tj. siłę fizyczną oraz urodę.

Każda bezpośrednia interakcja rozpoczyna się od styczności przestrzennej, w której wygląd zewnętrzny może być znaczący dla dalszych kontaktów. Dotyczy to nie tylko interakcji osobistych, istotny staje się on również w niektórych relacjach formalnych, w tym zawodowych. Badani pracownicy socjalni zostali poproszeni o ocenę, czy w wykonywanym przez nich zawodzie uroda może mieć znaczenie dla osiągniętych sukcesów.

Tab. 5. Ocena znaczenia posiadania wybranych cech fizycznych dla własnego funkcjonowania zawodowego

Ocena znaczenia posiadania wybranych cech fizycznych	Cechy			
	Uroda		Siła fizyczna	
	N	%	N	%
Jest konieczna	21	11,54	22	12,09
Jest ważna, ale nie konieczna	35	19,23	77	42,31
Jest bez znaczenia	126	69,23	83	45,60
Brak odpowiedzi	0	0,00	0	0,00
Razem	182	100,00	182	100,00

Test Chi:  $p < 0,001$

Źródło: opracowanie własne.

Zdecydowana większość badanych pracowników socjalnych to kobiety, a zatem osoby przywiązujące stosunkowo dużą wagę do wyglądu zewnętrznego i posiadanej urody. Jednak, jak wynika z danych w tab. 5, uroda nie jest kojarzona przez respondentów z jakością funkcjonowania w roli pracownika socjalnego. Zdecydowana większość badanych (126 osób, 69,23%) uważa, że uroda jest bez znaczenia dla wykonywania ich pracy. Nieliczni badani uznali ją za cechę konieczną w strukturze roli pracownika socjalnego (21 osób, 11,54%), a niewiele liczniejsza grupa (35 osób, 19,23%) to osoby wyrażające opinię, że uroda może być przydatna, ale nie jest konieczna w roli pracownika socjalnego. Badani nie uzasadniali dokonywanych przez siebie wyborów, ale można sądzić, że przypisywanie znaczenia urodzie przez niektórych respondentów łączy się z dość powszechnym przekonaniem, że pomaga ona w osiągnięciu życiowych sukcesów, także zawodowych.

Pracownicy socjalni udzielają pomocy klientom o różnej sytuacji życiowej i różnych cechach osobowościowych, w tym o różnym poziomie agresywności. Agresywność klientów może się wzmacniać pod wpływem odmowy pomocy, przede wszystkim świadczeń finansowych, zwłaszcza jeśli dodatkowym czynnikiem wzmagającym agresję jest alkohol lub narkotyki. W takich sytuacjach siła fizyczna pracownika socjalnego może się okazać bardzo pomocna w opanowaniu ataku agresora. Zapewne sytuacje zagrożenia przez klienta bezpieczeństwu pracownika socjalnego bądź tzw. osób trzecich są bardzo rzadkie, ponieważ badani nie uznali siły fizycznej pracownika socjalnego za cechę konieczną w strukturze pełnionej przez niego roli zawodowej (taką opinię wyraziły tylko 22 osoby, tj. 12,09%). Zdecydowanie najwięcej badanych wskazało siłę fizyczną za cechę dla pracownika socjalnego bez znaczenia (83 osoby, 45,60%) lub ważną, ale nie konieczną (77 osób, 42,31%). Prawdopodobnie taki rozkład odpowiedzi jest w dużej mierze warunkowany wysokim stopniem feminizacji zawodu pracownika so-

cialnego. Badani są świadomi faktu, że zdecydowana większość pracowników socjalnych to kobiety, które nie dysponują siłą fizyczną dającą duże szanse na skuteczną obronę, a jednak dobrze funkcjonują w swoich rolach. Odpowiedzi te ponadto, przynajmniej w pewnym stopniu, mogą wskazywać na duże poczucie bezpieczeństwa badanych w ich środowisku pracy.

Niewielkie odsetki badanych pracowników socjalnych przyznały cechom fizycznym znaczenie bardzo ważne dla efektów swojego funkcjonowania zawodowego. Bardziej zróżnicowane były natomiast ich odpowiedzi traktujące każdą z tych cech za bez znaczenia dla działań zawodowych, co przełożyło się na wyniki testu Chi potwierdzające istotność zależności na poziomie  $p < 0,001$ . Respondenci zdecydowanie częściej uznawali urodę za cechę zupełnie bez znaczenia dla funkcjonowania w roli zawodowej pracownika socjalnego, natomiast siłę fizyczną bardziej skłonni byli przyznawać pewną użyteczność, traktując ją jako cechę ważną, choć nie konieczną.

#### ZAKOŃCZENIE

Dokonane analizy mogą być podstawą dla wniosków dotyczących struktury roli pracownika socjalnego we współczesnych warunkach prawno-organizacyjnych.

Każda rola społeczna, podobnie jak inne zjawiska społeczne, posiada określoną strukturę. Jest ona adekwatna do norm i oczekiwań, które tę rolę konstytuują w danym kręgu kultury, w określonej przestrzeni historycznej. Oznacza to, że ta sama rola (np. rola macierzyńska czy ojcowska) będzie posiadała odmienną strukturę w społeczeństwach tradycyjnych, nowoczesnych czy ponowoczesnych, w różnych kręgach geograficzno-kulturowych, zdominowanych określonymi systemami normatywnymi i religijnymi.

Struktura każdej roli społecznej jest trójwarstwowa. Najważniejsze dla danej roli są te cechy (osobowościowe, fizyczne, kompetencyjne), bez których niemożliwa jest jej realizacja zgodnie z oczekiwaniami szerszych struktur społecznych, wśród których i dla których jest ona pełniona. Kolejna warstwa to cechy ważne dla jakości funkcjonowania w roli, ale niekonieczne dla radzenia sobie z jej wymogami. Warstwę ostatnią, najmniej znaczącą, tworzą te cechy, które są zwyczajowo do roli przypisywane, mogą one podnosić atrakcyjność aktorów wypełniających jej obowiązki, ale nie mają znaczenia dla efektów podejmowanych działań, jakkolwiek w pewnych sytuacjach mogą te działania ułatwiać.

Badani pracownicy socjalni oceniali znaczenie różnych cech, przypisując je do jednej z warstw struktury pełnionej przez siebie roli zawodowej. Przyjęliśmy założenie, że dana cecha zostanie odpowiednio zakwalifikowana w strukturze roli pracownika socjalnego w zależności od wskazań większości badanych. Na pod-

stawie uzyskanych wyników, przy uwzględnieniu powyższego kryterium, struktura roli pracownika socjalnego w percepcji jej realizatorów przedstawia się następująco:

1. Cechy konieczne roli pracownika socjalnego: posiadanie wiedzy o społeczeństwie (52,75% wskazań), wiedza o patologiach społecznych (83,52%), wiedza psychologiczna (73,08%), znajomość technik komunikacyjnych (79,67%), znajomość technik wywierania wpływu (50,00%), znajomość technik negocjacyjnych (62,64%), znajomość technik pracy środowiskowej (75,27%), umiejętność radzenia sobie w sytuacjach trudnych (86,81%), opanowanie (78,57%), empatia (65,38%), pracowitość (56,59%), łatwość nawiązywania kontaktu (71,98%).
2. Cechy ważne, ale nie konieczne dla bycia pracownikiem socjalnym: posiadanie „dobrego serca” (48,35%), umiejętność ukrywania emocji (52,20%), „spryt życiowy” (54,40%), umiejętność robienia „dobrego wrażenia” (50,55%).
3. Cechy mało ważne, bez znaczenia dla pełnienia roli pracownika socjalnego: siła fizyczna (45,60%), uroda (69,23%).

Przedstawione wyżej wybory, dokonane przez pracowników socjalnych, nasuwają następujące wnioski:

1. Pracownicy socjalni stawiają sobie bardzo wysokie wymagania w odniesieniu do pełnionej roli zawodowej. Dotyczą one zarówno interdyscyplinarnej wiedzy, szeroko określonych umiejętności, jak i cech osobowościowych. Zatem tylko połączenie kompetencji teoretycznych, instrumentalnych i ekspresywnych umożliwia funkcjonowanie zawodowe według wzoru adekwatnego do ich własnych oczekiwań, które w tej postaci odpowiadają wymogom ustawowym.
2. W odniesieniu do każdej z analizowanych cech niektórzy z respondentów negowali jakiegokolwiek jej znaczenie dla jakości funkcjonowania w roli pracownika socjalnego. Trudno określić, czym się kierowali, dokonując takich ocen, zważywszy na wymogi ustawowe i programy kształcenia oraz dokształcania pracowników socjalnych. Może to z jednej strony odzwierciedlać często przez nich wyrażaną opinię, zgodnie z którą obecne realia pomocy społecznej sprowadzają w dużej mierze rolę pracownika socjalnego do funkcji urzędnika i dystrybutora środków przeznaczonych na cele socjalne. Jeśli brakuje czasu na pracę w terenie, to musi pojawić się pytanie, czy np. techniki pracy środowiskowej są koniecznym warunkiem funkcjonowania w roli pracownika socjalnego. Z drugiej strony badani z pewnością obserwują w swoim środowisku osoby o różnych poziomach kompetencji, w tym kompetencji społeczno-mo-

- ralnych, co generuje przeświadczenie, że można bez ich przejawiania nie tylko funkcjonować w roli pracownika socjalnego, ale także w oparciu o efekty biurokratyczne być na tym stanowisku dobrze ocenianym przez przełożonych.
3. Pracownik socjalny realizuje swoją rolę zawodową często w warunkach trudnych, musi się mierzyć z roszczeniami, pretensjami, agresją werbalną, a czasami nawet fizyczną ze strony niektórych klientów. Zagrożenia widoczne są również w strukturze organizacyjnej pracy socjalnej, czego najbardziej jaskrawe symptomy to nadmiar obowiązków przypisanych do roli, obciążenie wymogami organizacyjno-administracyjnymi oraz niedofinansowanie pomocy społecznej. Te zagrożenia są powszechnie znane, można wręcz mówić o ich jawności. Natomiast przedmiotem naszego opracowania były kwestie stanowiące źródło zagrożeń wewnętrznych i jednocześnie ukrytych. Jak wynika z zaprezentowanych analiz, zagrożenie takie dotyczy 7–10% badanych pracowników socjalnych, którzy nie dostrzegają znaczenia dla efektów pełnionej przez siebie roli posiadania interdyscyplinarnej wiedzy o współczesnych problemach społeczeństwa, umiejętności rozwiązywania problemów przez stosowanie uznawanych technik czy cech osobowościowych decydujących o otwartości na problemy drugiego człowieka i gotowości do niesienia mu wielorakiego wsparcia.

#### BIBLIOGRAFIA

- Brągiel J. (2002), *Wokół etyki zawodu pracownika socjalnego*, [w:] J. Brągiel, A. Kurcz (red.), *Pracownik socjalny. Wybrane problemy zawodu w okresie transformacji społecznej*, Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- Chodkowska M., Kazanowski Z. (2017), *Zasoby podmiotowe pracowników socjalnych i osób bezrobotnych objętych pomocą społeczną*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Chraściciel K. (2009), *Miejsce pracy socjalnej w systemie pomocy społecznej*, „Praca Socjalna”, nr 1.
- Czechowska-Bieluga M. (2014), *Rzeczywisty stan profesjonalizacji w zawodzie pracownika socjalnego*, [w:] M. Czechowska-Bieluga, A. Kanios (red.), *Współczesne oblicza pomocy społecznej i pracy socjalnej*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Kanios A. (2014), *Praca socjalna. Zagadnienia teoretyczne i metodyczne*, Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Keplinger A. (1995), *Psychologiczny portret typowego pracownika socjalnego*, „Studia Socjologiczne”, z. 1–2.
- Kotlarska-Michalska A. (1998), *Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych w świetle badań socjologicznych*, [w:] J. Brągiel, I. Mudrecka (red.), *Problemy kształcenia i doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych*, Opole: Instytut Nauk Pedagogicznych Uniwersytetu Opolskiego.

- Mielczarek A. (2007), *Pomoc społeczna w Polsce – wyzwania współczesności*, „Praca Socjalna”, nr 3.
- Olubiński A. (2004), *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne. Teoria i praktyka*, Toruń: Wydawnictwo Edukacyjne Akapit.
- Trawkowska D. (2006), *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*, Katowice: Biblioteka Pracownika Socjalnego.

#### SUMMARY

The article presents the results of the research regarding the professional role structure in the perception of social workers. Research, conducted among 182 social workers, has been directed towards attaining an answer regarding the requirements for the effective operation of the work environment. This analysis can be the basis for conclusions concerning the structure of the social workers' role in contemporary legal and organizational conditions.

**Keywords:** professional role; social worker; hazards of professional functioning