Lubuskie
Warte zachodu

ROPS
Regionalny Ośrodek
Polityki Społecznej
w Zielonej Górze

Raport z badań

Specyfika zawodu oraz warunków pracy pracowników socjalnych w jednostkach pomocy społecznej na terenie województwa lubuskiego

Zielona Góra,
listopad 2012 rok

Wydawca
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej
w Zielonej Górze
al. Niepodległości 36
65-042 Zielona Góra
tel. 68 452 98 00

www.rops.lubuskie.pl
sekretariat@rops.lubuskie.pl

Redakcja:
Badanie przeprowadzone przez pracowników Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Zielonej Górze,
Obserwatorium Integracji Społecznej:
Paweł Jagasek
Izabela Siminska
Marcin Senkowski
Paulina Cendrowska – Kotalla

Opracowanie raportu:
Prof. dr hab. Maria Zielińska

Skład, druk i oprawa:
Partner Poligrafia
ul. Zwycięstwa 10; 15-703 Białystok
www.partnerpoligrafia.pl

Nakład: 1000 szt.
Egzemplarz bezpłatny

Publikacja powstała w ramach projektu systemowego „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji”,
w ramach działania 1.2 Wsparcie systemowe instytucji pomocy i integracji społecznej
Priorytet I Zatrudnienie i integracja społeczna Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Spis treści

1. WPROWADZENIE ... 5
2. METODOLOGIA BADANIA ... 7
3. CHARAKTERYSTYKA BADANEJ POPULACJI ... 10
4. WARUNKI I CHARAKTER PRACY ... 17
   4.1. Ocena warunków pracy w ops i pcpr ... 17
   4.2. Specyfika pracy ... 24
   4.3. Źródła utrudnień w wykonywaniu obowiązków ... 27
   4.4. Wsparcie ze strony przełożonych i współpracowników ... 29
5. PROBLEMY W PRACY ... 32
   5.1. Najczęściej spotykane problemy społeczne ... 32
   5.2. Problemy z podopiecznymi ... 37
   5.3. Problemy w miejscu pracy ... 39
6. OTOCZENIE INSTYTUCJONALNE ... 42
   6.1. Współpraca z różnymi instytucjami ... 42
   6.2. Opinie o systemie POMOST i Ocenie Zasobów Pomocy Społecznej ... 46
7. SZKOLENIA, KURSY, DOKSZTAŁCANIE ... 49
   7.1. Udział pracowników socjalnych w szkoleniach ... 49
   7.2. Opinie o szkoleniach ... 50
   7.3. Oczekiwania wobec szkoleń ... 51
8. ZADOWOLENIE Z PRACY ... 53
   8.1 Czynniki warunkujące zadowolenie z pracy ... 53
   8.2. Zadowolenie z uprawnień gwarantowanych ustawowo ... 59
9. ZAWÓD PRACOWNIKA SOCJALNEGO – PROFESJA CZY MISJA? ... 61
   9.1. Pracownik socjalny w opiniach mieszkańców miast i wsi oraz klientów pomocy społecznej ... 61
   9.2. Opinie pracowników socjalnych o swoim zawodzie ... 63
   9.3. Zdrowotne i społeczne skutki pracy w zawodzie pracownika socjalnego ... 68

WNIOSKI I REKOMENDACJE ... 70

PODSUMOWANIE ... 75

ANEKS ... 76

1. WPROWADZENIE

Raport przygotowany został na podstawie danych uzyskanych w badaniach empirycznych przeprowadzonych przez Obserwatorium Integracji Społecznej przy Regionalnym Ośrodku Polityki Społecznej w Zielonej Górze wśród pracowników socjalnych zatrudnionych w jednostkach pomocy społecznej na terenie województwa lubuskiego.

Pracownicy socjalni, jako profesjonaliści realizujący wymienione w ustawie z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz. U. z 2009 r. Nr 175, poz. 1362 z późn. zm.) zadania, stanowią podstawową kadrę instytucji pomocy społecznej. Zatrudniani mogą być także w coraz liczniej powstających organizacjach pozarządowych, stowarzyszeniach i wszelkich instytucjach, których zadaniem statutowym jest pomoc potrzebującym. Jest to kategoria zawodowa, której poświęcono już wiele opracowań zarówno w literaturze naukowej, jak popularnej (choćby w różnego rodzaju czasopismach). Zgromadzona wiedza pozwala przypuszczać, że zawód ten nieustannie się zmienia ponieważ zmieniają się warunki pracy, otoczenie instytucjonalne oraz kategorie osób zwracających się o pomoc. Zmienia się sam pracownik socjalny, który obecnie już na ogół posiada wyższe, specjalistyczne wykształcenie, a jego kompetencje określa wymieniona wyżej ustawa (art.116). Ustawa określa również stopnie specjalizacji zawodowej oraz zasady prowadzenia szkoleń dla pracowników socjalnych.

Inspiracją do podjęcia problematyki dotyczącej pracowników socjalnych były różnego rodzaju trudności w pracy zgłaszane przez pracowników, ale również pogarszający się wizerunek pracownika socjalnego wskutek nagłaśnianych przez media przypadków, w których pracownik socjalny nie wywiązywał się ze swoich obowiązków. Uzasadnione wydawało się rozpoznanie źródeł tych trudności i poznanie przyczyn problemów, z jakimi spotykają się w swojej pracy pracownicy socjalni na terenie województwa lubuskiego.

Podstawowym celem projektu pt. ***„Specyfika zawodu oraz warunków pracy pracowników socjalnych w jednostkach pomocy społecznej na terenie województwa lubuskiego”*** było uzyskanie wiedzy pozwalającej na określenie skali i zakresu problemów, jakie występują w zawodzie pracownika socjalnego. Badanie miało charakter **eksploracyjny** i polegało przede wszystkim na zebraniu opinii pracowników socjalnych na temat warunków pracy, postrzeganych przez nich trudności, opinii dotyczących organizowanych dla nich szkoleń oraz współpracy z instytucjami. Ponadto badanie miało na celu

wskazanie ewentualnych kierunków działań Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Zielonej Górze i określenie tematyki szkoleń oraz kursów organizowanych dla pracowników socjalnych.

Przyjęto podstawowe założenie, że czynnikami w znaczący sposób wpływającymi na oceny pracowników socjalnych są m.in.: charakter miejsca pracy, wiek, wykształcenie, rodzaj wykształcenia, staż pracy, stanowisko. Najogólniej można powiedzieć, że pracownicy socjalni wskazywali, z jakimi problemami spotykają się w swojej pracy biurowej oraz pracy w terenie.

Uzyskana w badaniach wiedza sygnalizuje, że w zawodzie pracownika socjalnego istnieją problemy wymagające przynajmniej przedyskutowania. Konieczne wydaje się przeprowadzenie pogłębionych badań w tym zakresie. Rozpoznanie przyczyn wskazywanych problemów stanowiłoby klucz do sformułowania określonych procedur obowiązujących pracownika socjalnego, co zdecydowanie wpłynęłoby na redukcję problemów i znacząco poprawiłoby jakość świadczonych usług.

Ważnym obszarem badań były szkolenia i kursy, których celem jest wyposażenie pracowników socjalnych w lepszą wiedzę, ale również zapoznanie z najnowszymi rozwiązaniami w zakresie pomocy społecznej i pracy socjalnej. Badanie miało na celu rozpoznanie potrzeb i oczekiwań pracowników dotyczących tematyki szkoleń w przyszłości.

* * *

Raport składa się z dziewięciu rozdziałów i siedemnastu podrozdziałów, które tematycznie odpowiadają obszarom badawczym i założonym celom badania. Raport zawiera również wnioski, rekomendacje oraz podsumowanie.

2. METODOLOGIA BADANIA

Zgodnie z założonym, głównym celem badań sformułowano kilka ogólnych pytań, na które oczekiwano odpowiedzi poprzez zgromadzony w badaniach materiał empiryczny. Były to następujące pytania:

- W jaki sposób pracownicy socjalni oceniają warunki i charakter wykonywanej pracy? Jak oceniają warunki pracy w swoich ośrodkach? Z czego wynika specyfika ich pracy? Jakie w ich przekonaniu czynniki utrudniają im wykonywanie obowiązków? Czy i jakiego rodzaju wsparcie uzyskują ze strony przełożonych i współpracowników?
- Z jakimi problemami społecznymi najczęściej spotykają się w swojej pracy pracownicy socjalni? Czy i jakiego rodzaju problemy generowane są przez ich podopiecznych lub/i klientów pomocy społecznej? Jakiego rodzaju problemy występują w ich miejscu pracy?
- Jak pracownicy socjalni postrzegają instytucjonalne otoczenie pomocy społecznej? Jak oceniają współpracę z różnego rodzaju instytucjami? Jakie są ich opinie dotyczące systemu POMOST i Oceny Zasobów Pomocy Społecznej?
- Czy i w jakiego rodzaju szkoleniach pracownicy socjalni biorą udział? Jak oceniają różne aspekty szkoleń, w których brali udział? Jakie są ich oczekiwania odnośnie do problematyki szkoleń w przyszłości?
- Czy pracownicy socjalni zadowoleni są z wykonywanej pracy? Z jakich wymiarów pracy zawodowej są zadowoleni, a z jakich nie? Jakie czynniki warunkują to zadowolenie?
- Co o swoim zawodzie myślą pracownicy socjalni? Jak postrzegają swoją pracę w kontekście włożonego wysiłku i otrzymywanego wynagrodzenia? Jakie są zdrowotne i społeczne skutki wykonywania tego zawodu? Jakie opinie o zawodzie pracownika socjalnego, prezentują klienci pomocy społecznej i mieszkańcy miejscowości, w których pracownicy socjalni pracują?

Tak sformułowane pytania stały się podstawą przygotowania narzędzia badawczego, za pomocą którego zebrano materiał empiryczny, który następnie został poddany weryfikacji. Wyniki badania przedstawione są w postaci niniejszego raportu.

Badanie przeprowadzono metodą standaryzowanej ankiety, która została przygotowana przez Zespół Obserwatorium Integracji Społecznej w konsultacji naukowej z prof. Marią Zielińską, socjologiem z Uniwersytetu Zielonogórskiego. Ankieta (patrz ANEKS) zawierała bloki pytań dotyczące zadowolenia pracowników socjalnych z pracy, oceny warunków i charakteru pracy pracowników socjalnych w różnych jej aspektach, współpracy z instytucjami polityki społecznej, a także pytania, których celem było uzyskanie wiedzy na temat szkoleń. W ankiecie znajdowały się również pytania, które pozwoliły uzyskać opinie pracowników socjalnych na temat wykonywanego przez nich zawodu w kontekście wkładu pracy i otrzymywanych dochodów. Ankieta zawierała również metryczkę, której celem było uzyskanie informacji o wieku, płci, stanowisku pracy, warunkach zatrudnienia, miejscu Zamieszkania i miejscu pracy, zarobkach, a także poziomie wykształcenia i rodzaju wykształcenia poddanych badaniu osób.

Ankieta została rozesłana do wszystkich Ośrodków Pomocy Społecznej oraz Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie na terenie województwa lubuskiego w październiku 2012 roku. Dyrektorzy i kierownicy jednostek zostali poproszeni o rozdanie ankiet wszystkim pracownikom socjalnym do ich samodzielnego wypełnienia. Wypełnione ankiety w załączonej kopercie były odsyłane na adres Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Zielonej Górze. W ten sposób zapewniono respondentom pełną anonimowość. Próba miała charakter wyczerpujący, co oznacza, że cała populacja pracowników socjalnych na terenie województwa lubuskiego stanowiła założoną próbę badawczą. Procent realizacji próby określony był przez procent zwróconych, wypełnionych ankiet.

Badaniem objęto więc **wszystkich** pracowników socjalnych tj. **559** (informacja ze sprawozdania MPiPS-03 za 2011 rok) zatrudnionych w Ośrodkach Pomocy Społecznej i Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie na terenie województwa lubuskiego. Taka więc liczba ankiet została przesłana na ręce dyrektorów i kierowników wszystkich Ośrodków Pomocy Społecznej. Odesłanych zostało **378** wypełnionych poprawnie ankiet, co stanowi **68,3%** całej populacji. Uzyskany materiał empiryczny jest wystarczający do sformułowania diagnozy środowiska pracowników socjalnych i do sformułowania bardziej ogólnych wniosków odnoszących się do całej populacji pracowników socjal-

nych na terenie województwa lubuskiego.

Po weryfikacji materiału empirycznego ankiety zostały poddane analizie statystycznej. Wykorzystano program IBM Statistics SPSS ver. 20PL. W raporcie znajdują się zestawienia odpowiedzi na poszczególne pytania w postaci wykresów lub tabel. Przedstawione zostały również zależności między cechami społeczno-demograficznymi, takimi jak wiek, miejsce zamieszkania, miejsce pracy, stanowisko, wykształcenie a poddanymi analizie opiniami dotyczącymi wybranych aspektów funkcjonowania pracowników socjalnych w jednostkach pomocy społecznej. Najważniejsze ustalenia zostały syntetycznie zebrane w rozdziale „Wnioski i rekomendacje", w którym przedstawiono również pewne propozycje odnośnie ewentualnych kierunków działań szeroko rozumianej pomocy społecznej. Uzyskano odpowiedzi na wszystkie postawione pytania, co oznacza, że wszystkie założone cele badawcze zostały zrealizowane.

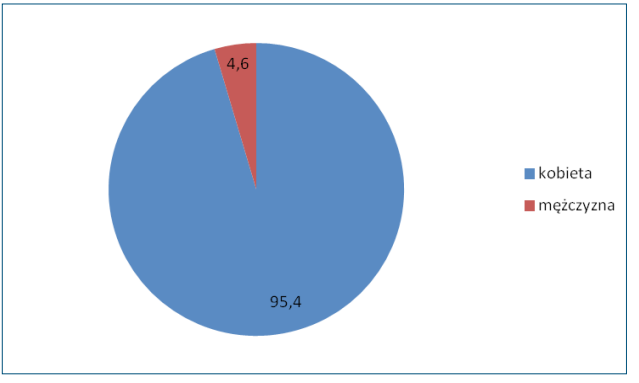
-

3. CHARAKTERYSTYKA BADANEJ POPULACJI

Na podstawie metryczki umieszczonej w ankiecie dokonano charakterystyki badanej populacji pracowników socjalnych ze względu na: płeć, wiek. Staż pracy na stanowisku pracownika socjalnego, stanowisko pracy, typ umowy (warunki zatrudnienia), miejsce zamieszkania, miejsce pracy, wykształcenia i zarobki.

Płeć

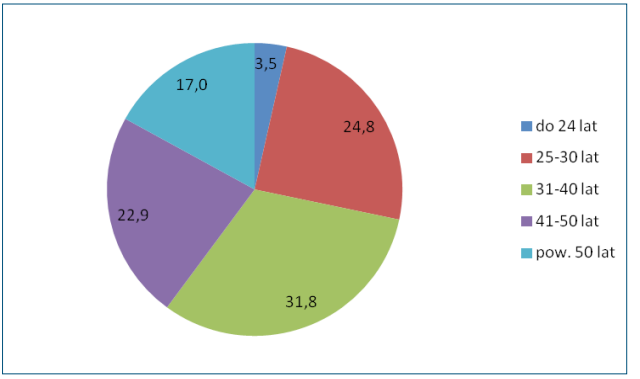
Wśród respondentów zaledwie 4,6% stanowią mężczyźni. Odzwierciedla to strukturę płci zawodu pracownika socjalnego. Jest to zawód zdecydowanie sfeminizowany, nie cieszący się popularnością wśród mężczyzn. W związku z takim rozkładem w dalszych analizach zmienna ta nie będzie uwzględniana.



Wykres 1. Płeć badanych

Wiek

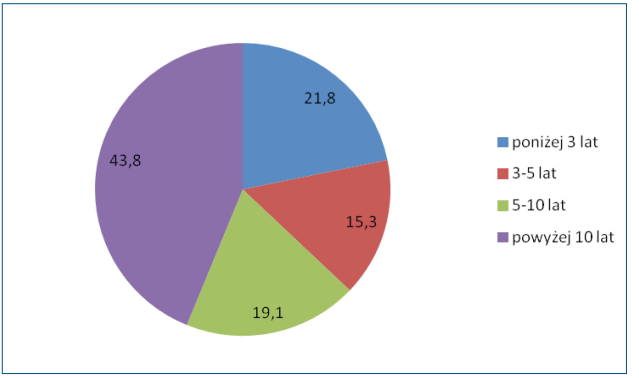
Z wykresu 2 wynika, że wśród respondentów przeważają ludzie młodzi. Nieco ponad 60% to osoby poniżej 41 roku życia. Osoby poniżej 24 lat wśród nich stanowią 3,5%. Osoby w wieku 41-50 lat stanowią prawie 23%, a osoby powyżej 50 lat to 17% wśród badanych pracowników socjalnych.



Wykres 2. Wiek badanych

Staż pracy na stanowisku pracownika socjalnego

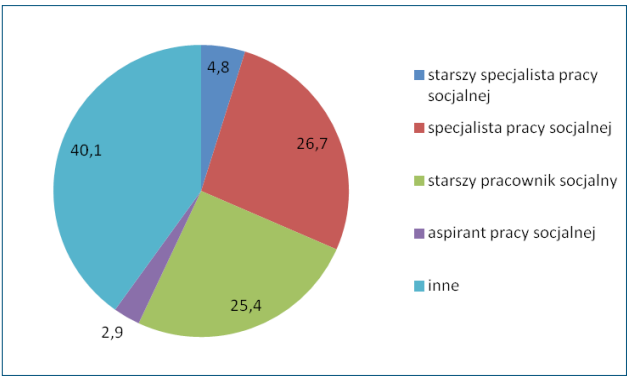
Wśród respondentów blisko 44% posiada ponad dziesięcioletni staż pracy w zawodzie pracownika socjalnego, 19,1% osób pracuje w tym zawodzie od 5-10 lat, 15,3% posiada staż 3-5 lat, a nieco ponad 1/5 respondentów wskazała staż pracy mniejszy niż 3 lata (patrz wykres 3). Najczęściej najkrótszy staż pracy posiadają osoby najmłodsze, chociaż zdarza się, że do zawodu trafiają osoby starsze, które ukończyły studia wyższe w późniejszym wieku i rozpoczynając pracę mają mniejsze doświadczenie zawodowe niż osoby od nich młodsze.



Wykres 3. Staż pracy

Stanowisko pracy

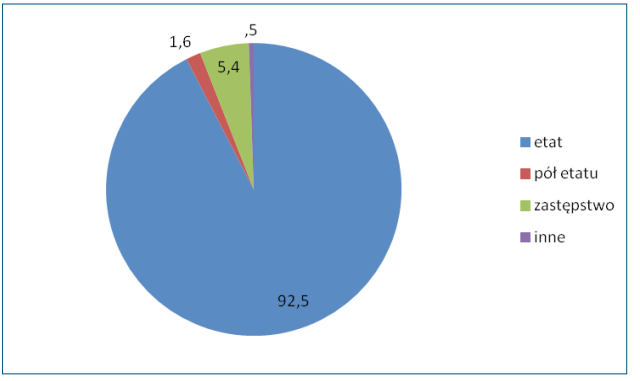
Na ogół staż pracy związany jest ze stanowiskiem. Osoby z najdłuższym stażem pracują jako specjaliści. Niecałe 5% respondentów pracuje na stanowisku starszego specjalisty pracy socjalnej, prawie 1/3 respondentów to specjaliści pracy socjalnej, co czwarty jest starszym pracownikiem socjalnym, prawie 3% stanowią aspiranci pracy socjalnej. 40,1% badanych wybrała kategorię „inne stanowisko", wpisując najczęściej „pracownik socjalny" (wykres 4).



Wykres 4. Stanowisko pracy

Typ umowy – warunki zatrudnienia

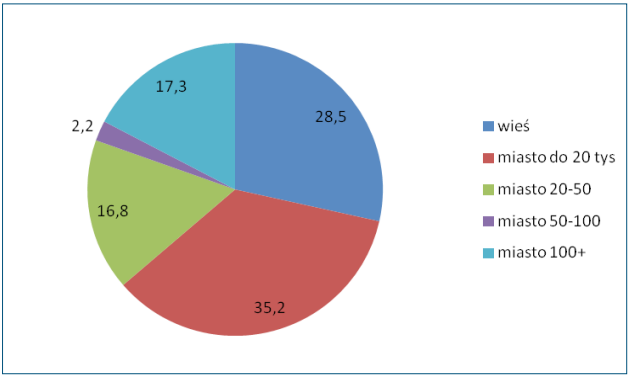
Z badań wynika, że prawie wszyscy (93%) respondenci zatrudnieni są na etacie. Jedynie niecałe 8% to osoby zatrudnione na pół etatu, zastępstwo bądź na inny rodzaj umowy (wykres 5).



Wykres 5. Warunki zatrudnienia

Miejsce zamieszkania

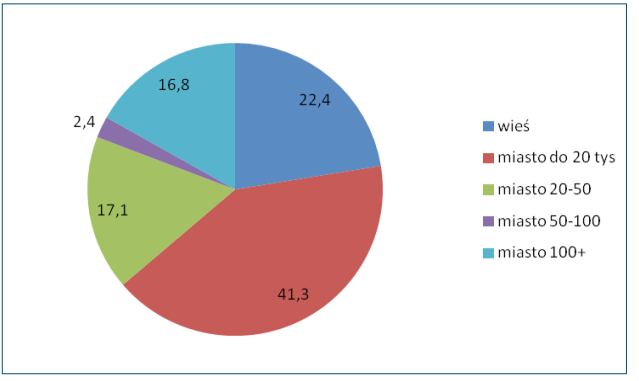
Wykres 6 pokazuje wśród respondentów prawie 1/3 to mieszkańcy wsi, nieco ponad 1/3 stanowią mieszkańcy małych miast do 20 tys. mieszkańców. Pozostali respondenci są mieszkańcami miast większych; wśród nich 17,3% stanowią mieszkańcy miast największych na terenie województwa lubuskiego powyżej 100 tys. mieszkańców (są to Zielona Góra i Gorzów Wielkopolski).



Wykres 6. Miejsce zamieszkania

Miejsce pracy

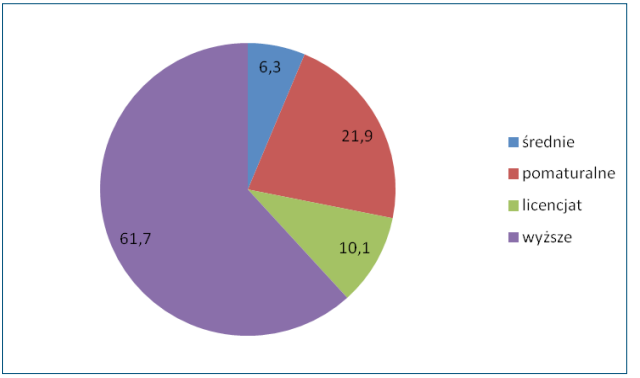
Wykresy 6 i 7 nie pokrywają się całkowicie, choć pokazują zbliżone dane. Oznacza to, że na ogół pracownicy socjalni pracują w tych miejscowościach, gdzie mieszkają, choć z danych wynika również, że częściej dojeżdżają do pracy do miejscowości większych niż te, w których zamieszkują. Prawdopodobnie jest tak, że nadal w województwie lubuskim w większości przypadków poszukuje się pracy w miejscu zamieszkania i podejmuje się taką pracę, jaka jest w zasięgu kilku lub kilkunastu kilometrów.



Wykres 7. Miejsce pracy

Wykształcenie

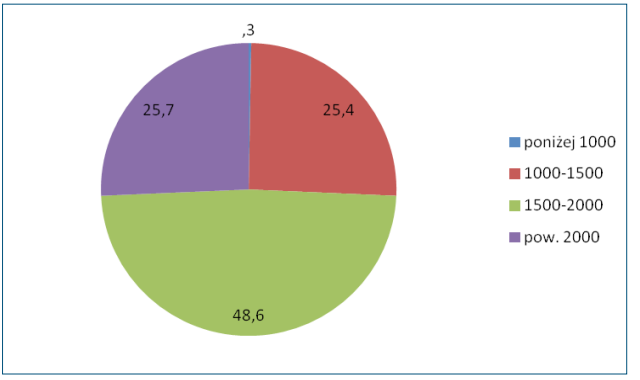
Z wykresu 8 wynika, że większość respondentów (można zakładać, że większość pracowników socjalnych) legitymuje się wyższym wykształceniem. Prawie 72% respondentów posiada tytuł magistra lub licencjata. 21,9% respondentów posiada wykształcenie pomaturalne, a jedynie 6,3% posiada wykształcenie średnie. Respondenci zostali zapytani o rodzaj wykształcenia. Okazało się, że najczęściej pracownikami socjalnymi są absolwenci studiów pedagogicznych specjalności pedagogika pracy socjalnej oraz kierunku praca socjalna. Część pracowników wskazywała ukończone inne, niż wymienione wyżej specjalności pedagogiczne, a także studia socjologiczne, politologiczne oraz historyczne. W pojedynczych sytuacjach pracownicy są absolwentami studiów podyplomowych z zakresu zarządzania instytucjami pomocy społecznej oraz doradztwa zawodowego. Wśród osób, których kierunkowe wykształcenie nie uprawniało do wykonywania zawodu, występowało dążenie do uzupełnienia swoich kwalifikacji dodatkowymi kursami oraz studiami podyplomowymi.



Wykres 8. Poziom wykształcenia

Zarobki

Wśród respondentów najwięcej osób osiąga zarobki pomiędzy 1500 zł a 2000 zł. Takie osoby stanowią prawie połowę badanych. Nieco ponad ¼ pracowników socjalnych zarabia pomiędzy 1000 zł a 1500 zł i mniej więcej tyle samo osób zarabia powyżej 2000 zł. Zaledwie 0,3% respondentów wskazało swoje zarobki poniżej 1000 zł. (patrz wykres 9).



Wykres 9. Zarobki

Z tabeli 1 wynika, że nie ma liniowej zależności pomiędzy poziomem wykształcenia pracowników socjalnych a poziomem uzyskiwanego przez nich wynagrodzenia. Można zauważyć jednak, że wśród osób deklarujących naj-

wyższe zarobki dominują osoby z wykształceniem średnim, a poziom zarobków maleje wraz z wykształceniem. Prawdopodobnie jest tak, że osoby ze średnim wykształceniem to jednocześnie osoby z najdłuższym stażem pracy, które posiadają duże doświadczenie zawodowe, choć nie ukończyły studiów wyższych. Można jednocześnie przypuszczać, że spośród osób posiadających taki sam staż pracy wyższe zarobki osiągają te osoby, które mają wyższe wykształcenie.

Tabela 1. Poziom wykształcenia a zarobki

poniżej 1000		Zarobki				Ogółem
		1000-1500	1500-2000	pow. 2000		
wykształcenie	średnie	-	9,1%	50,0%	40,9%	100,0%
	pomaturalne	-	7,6%	51,9%	40,5%	100,0%
	licencjat	-	45,9%	27,0%	27,0%	100,0%
	wyższe	0,4%	30,0%	50,7%	18,8%	100,0%
Ogółem		0,3%	25,5%	48,5%	25,8%	100,0%

4. WARUNKI I CHARAKTER PRACY

Podstawowym celem badań pt. ***„Specyfika zawodu oraz warunków pracy pracowników socjalnych w jednostkach pomocy społecznej na terenie województwa lubuskiego”*** było ustalenie skali i zakresu problemów, z jakimi w swojej codziennej pracy spotykają się pracownicy socjalni zatrudnieni w Ośrodkach Pomocy Społecznej i Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie. Pracownik socjalny to zawód wymagający wysokich kwalifikacji, umiejętności, wiedzy z zakresu pedagogiki, psychologii, socjologii i pokrewnych dziedzin, ale i szczególnych cech osobowościowych.

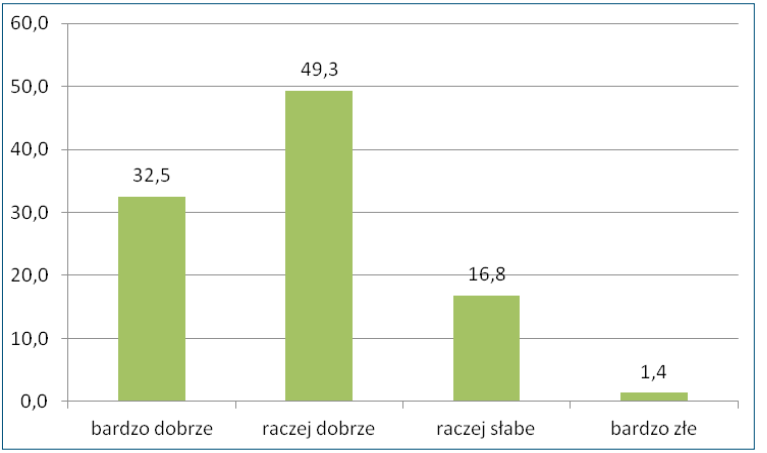
Zadowolenie z pracy jest funkcją dobrych warunków pracy, życzliwej, sprzyjającej rozwojowi atmosfery, odpowiedzialnej kadry zarządzającej, stwarzania możliwości poszerzania wiedzy i umiejętności. Jednym z ważniejszych aspektów są warunki, w jakich się pracuje. Chodzi tu zarówno o wyposażenie w nowoczesny sprzęt jak i o estetykę wnętrza, wielkość pomieszczeń i ich rozmieszczenie oraz liczbę osób pracujących w jednym pomieszczeniu. Zbyt duże zagęszczenie na pewno nie sprzyja dobrej atmosferze, a w przypadku specyfiki pracy pracowników socjalnych, którzy prowadzą często rozmowy ze swoimi klientami jest to dodatkowym utrudnieniem. Jednym z celów badania było ustalenie, czy i w jakim stopniu pracownicy socjalni są zadowoleni z warunków pracy.

W rozdziale 4 przedstawione są wyniki analiz w zakresie oceny warunków pracy w OPS i PCPR, percepcja przyczyn utrudnień w wykonywaniu obowiązków oraz ocena wsparcia ze strony przełożonych i współpracowników w sytuacjach przeciążenia pracą.

4.1. Ocena warunków pracy w ops i pcpr

Respondenci dokonywali oceny wyposażenia w miejscu pracy w nowoczesny sprzęt, w oddzielne pomieszczenie przeznaczone do rozmów z klientami/podopiecznymi oraz udogodnienia dla osób niepełnosprawnych. Wskaźnikiem warunków pracy jest również liczba pracowników pracujących w jednym pomieszczeniu i zostało to uwzględnione w badaniu.

Z wykresu 10 wynika, że jedynie niecałe 20% respondentów ocenia wyposażenie w nowoczesny sprzęt taki jak komputery, drukarki, faksy i kopiarki jako słabe. Ponad 80% uznaje wyposażenie w taki sprzęt za bardzo dobre i dobre.



Wykres 10. Ocena stanu wyposażenia w miejscu pracy

W tabeli 2 przedstawione są szczegółowe analizy, z których wynika, że oceny pracowników w pewnym stopniu zależą od miejsca pracy. Najbardziej zadowoleni ze stanu wyposażenia miejsca pracy są pracownicy małych miasteczek i wsi. Najmniej zadowoleni są mieszkańcy największych miast. Z danych tych nie wynika jednak, czy te oceny są adekwatne do stanu wyposażenia. W nowoczesny sprzęt wszystkie jednostki pomocy społecznej, zarówno te w miastach, jak na wsiach są wyposażone podobnie, ale pracownicy zatrudnieni w dużych miastach mają większe potrzeby. Wymagałoby to sprawdzenia w kolejnych badaniach.

Badania pokazują, że oceny te zależą również od wieku respondentów: wśród młodszych pracowników jedynie prawie połowa (46,2%) uważa, że wyposażenie jest na dobrym poziomie, podczas gdy wśród starszych pracowników taką ocenę wyraża aż 70-80%. Wydaje się, że po prostu młodsi chętniej i częściej korzystają z nowoczesnych urządzeń i silniej odczuwają ich niedostatek lub brak niż starsi. Potwierdza to kolejny wynik: 61,6% najmłodszych respondentów dostrzega braki sprzętowe, a jedynie 21% najstarszych pracowników. Również staż pracy warunkuje ocenę wyposażenia w sprzęt. Prawie 20% pracowników z małym stażem (do 3lat) wystawiło złe oceny za wyposażenie, a już tylko 9,3% pracowników ze stażem pracy powyżej 10 lat. Starsi specjaliści (którymi prawdopodobnie są osoby starsze z dłuższym stażem) zdecydowanie lepiej oceniali nasycenie jednostki nowoczesnym sprzętem niż asystenci. Wśród tych ostatnich aż 36% miało negatywne oceny w tym zakresie. Dane te wskazują, że starszym pracownikom z dłuższym stażem

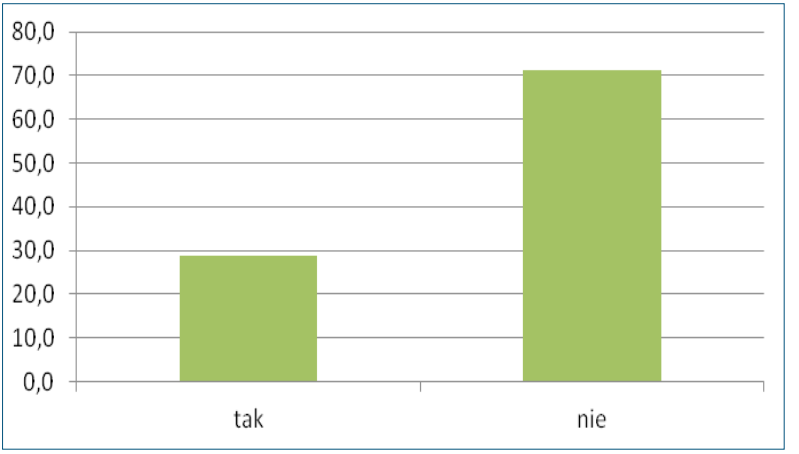
pracy być może trudniej jest opanować nowe techniki i wolą tradycyjne metody pracy, dlatego też lepiej oceniają wyposażenie jednostki w sprzęt, bo uważają, że ten już posiadany spełnia swoje zadania.

Tabela 2. Ocena wyposażenia jednostek a miejsce pracy

		Ocena wyposażenia jednostek				Ogółem
		bardzo dobrze	raczej dobrze	raczej słabe	bardzo złe	
miejsce pracy	wieś	35,5%	52,6%	11,8%	-	100,0%
	miasto do 20 tys.	40,6%	48,6%	10,9%	-	100,0%
	miasto 20-50	36,2%	55,2%	8,6%		100,0%
	miasto 50-100	37,5%	37,5%	12,5%	12,5%	100,0%
	miasto 100+	7,4%	42,6%	46,3%	3,7%	100,0%
Ogółem		33,2%	49,4%	16,5%	0,9%	100,0%

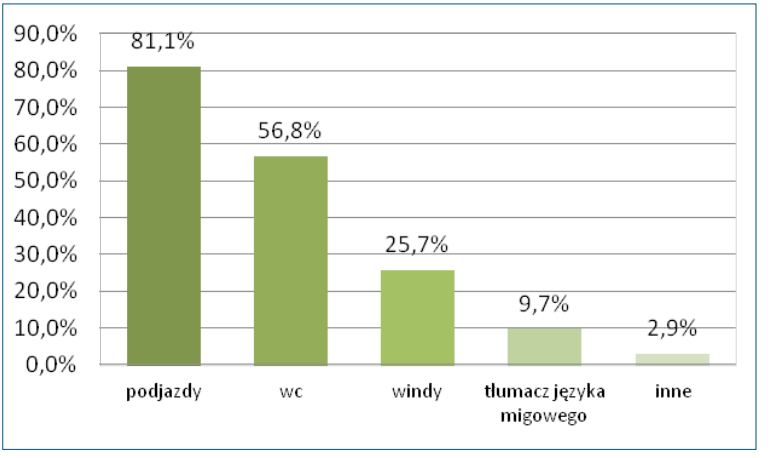
Do podstawowych obowiązków pracownika socjalnego należy rozpoznawanie potrzeb osób, które doświadczają deprywacji w różnych obszarach swojej egzystencji, dlatego powinny zostać stworzone warunki zapewniające swobodną rozmowę z klientem bez obecności osób trzecich.

Pracownicy socjalni zostali zapytani, czy jednostki, w których pracują posiadają oddzielne pomieszczenie do rozmów z klientami. Nieco ponad 70% odpowiedziało negatywnie (patrz wykres 11). Wydaje się, że jest to ważny problem do rozwiązania w przyszłości. Klientami OPS i PCPR są osoby, które zwierzają się ze swoich problemów, czasami bardzo osobistych dlatego oddzielne pomieszczenia stają się wręcz konieczne.



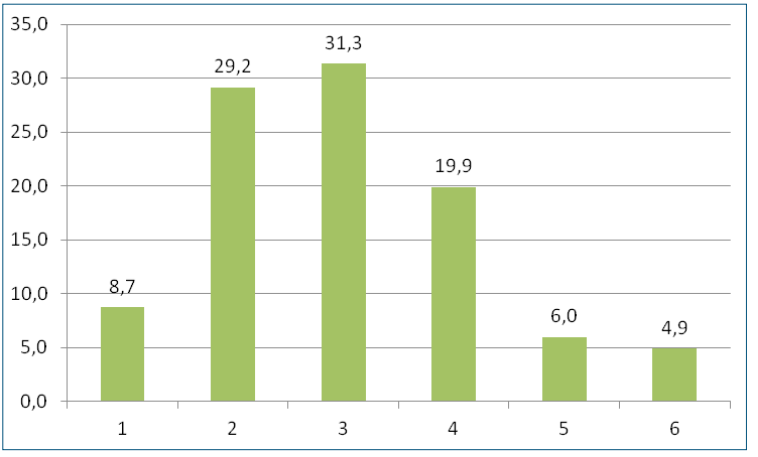
Wykres 11. Posiadanie pomieszczenia do rozmów z klientami na osobności

Kolejnym wskaźnikiem właściwego przygotowania instytucji pomocy społecznej do wypełniania ich funkcji wynikających z ustawy o pomocy społecznej jest dostosowanie jednostek do potrzeb osób niepełnosprawnych. Z przeprowadzonych badań wynika, że najczęściej jednostki wyposażone są w podjazdy dla wózków (81,1% pozytywnych odpowiedzi) oraz w odpowiednio wyposażone toalety (56,8% odpowiedzi pozytywnych). Rzadziej zamontowane są windy (jedynie co czwarty respondent potwierdził ich obecność w swoim miejscu pracy). Jeszcze rzadziej ośrodki wyposażone są w inne udogodnienia (patrz wykres 12).

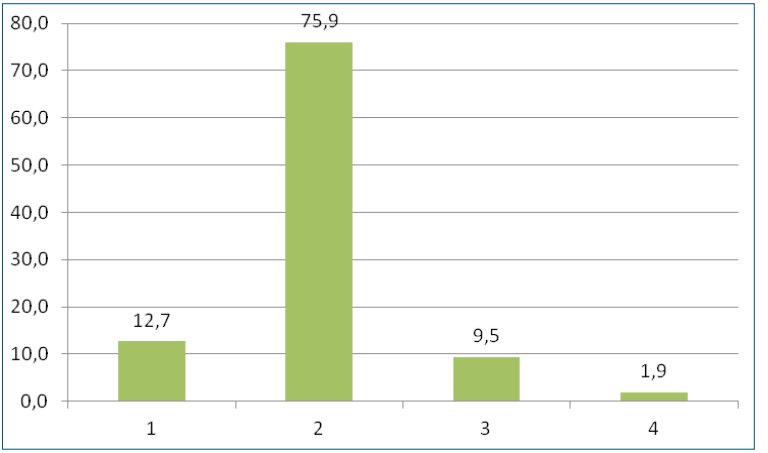


Wykres 12. Dostosowanie jednostek do potrzeb osób niepełnosprawnych

Ważnym aspektem pracy pracownika socjalnego jest komfort związany z liczbą osób pracujących w jednym pomieszczeniu. Z wykresów 13 i 14 wynika, że stan faktyczny mocno różni się od oczekiwanego. Ponad 30% respondentów wskazało, iż w jednym pokoju pracują trzy osoby, prawie 20% wskazało, że cztery, natomiast prawie 76% badanych uważa, że w jednym pomieszczeniu powinny pracować dwie osoby. Jedynie 12,7% respondentów oczekiwałoby jednoosobowych pomieszczeń do pracy (patrz tabela 3). Analizy szczegółowe potwierdzają, że optymalna liczba pracowników w jednym pomieszczeniu to, w opiniach respondentów 2 osoby – wskazują na to zarówno ci, którzy pracują samodzielnie, w parach i trójkach, jak i osoby pracujące w pokojach wieloosobowych.



Wykres 13. Liczba osób pracujących w jednym pomieszczeniu



Wykres 14. Oczekiwana liczba osób pracujących w jednym pomieszczeniu

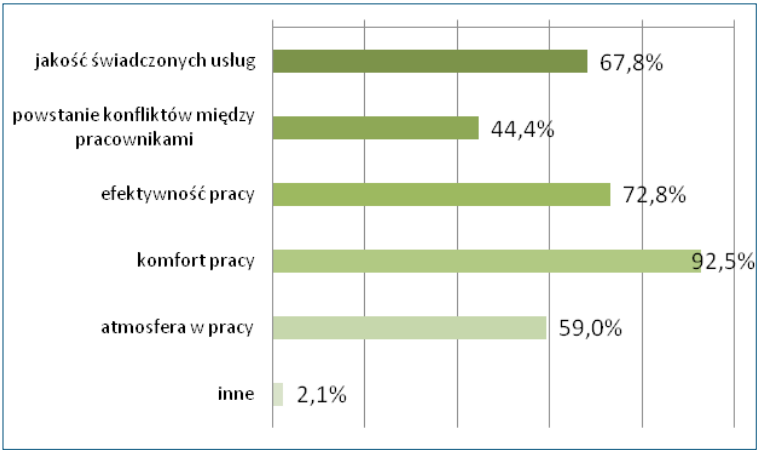
Tabela 3. Liczba osób rzeczywiście pracujących w jednym pomieszczeniu a liczba oczekiwana

		Ile osób powinno pracować w jednym pomieszczeniu?				Ogółem
		1	**2**	**3**	4	
Ile osób pracuje w jednym pomieszczeniu?	**1**	28,1%	68,8%	3,1%	-	100,0%
	2	15,9%	79,4%	3,7%	0,9%	100,0%
	3	14,0%	71,9%	13,2%	0,9%	100,0%
	4	4,1%	84,9%	5,5%	5,5%	100,0%
	5	4,8%	57,1%	33,3%	4,8%	100,0%
	6	-	77,8%	22,2%	-	100,0%
Ogółem		12,6%	75,9%	9,6%	1,9%	100,0%

Z badań wynika jednoznacznie, że w przekonaniu pracowników socjalnych liczba osób pracujących w jednym pomieszczeniu jest istotnym problemem i negatywnie wpływa na jakość świadczonych usług i efektywność pracy, choć w największym stopniu obniża to komfort pracy (patrz wykres 15).

Bardziej szczegółowe analizy (patrz tabela 4) pokazują, że występuje korelacja między liczbą pracowników, a poziomem świadczonych usług i komfortem pracy. Im więcej pracowników znajduje się w jednym pomieszczeniu,

tym większe prawdopodobieństwo wystąpienia konfliktów, pogorszenia się atmosfery pracy, a także większe prawdopodobieństwo obniżenia efektywności pracy. Po raz kolejny można zauważyć, że optymalne dla dobrej jakości usług, dobrej atmosfery w pracy i komfortu pracy byłoby zapewnianie pracownikom pomieszczeń dwuosobowych.



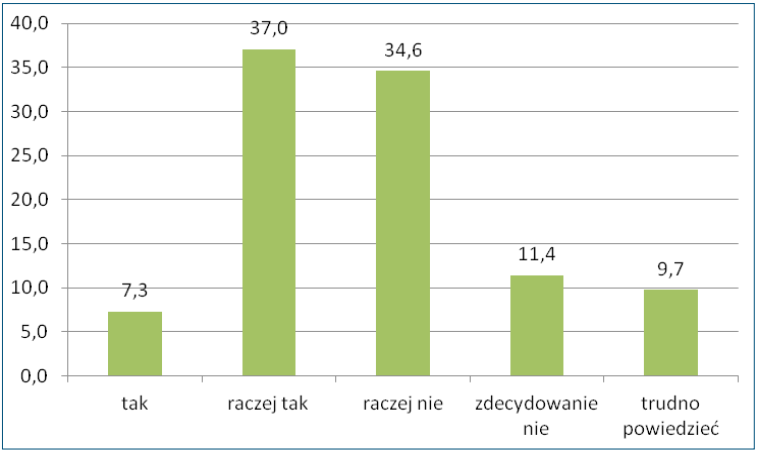
Wykres 15. Negatywny wpływ zbyt dużej liczby pracowników w jednym pomieszczeniu na różne wymiary pracy

Tabela 4. Liczba osób w pomieszczeniu a negatywne aspekty warunków pracy

			Negatywny wpływ liczby osób w 1 pomieszczeniu na:				
			jakość świadczonych usług	konflikty między pracownikami	efektywność pracy	komfort pracy	atmosfera w pracy
Liczba osób w pomieszczeniu	1	%	18,5	14,8	14,8	22,2	15,4
	2	%	8,4	5,7	9,3	18,7	16
	3	%	22,6	15,7	23,7	35,7	18,3
	4	%	22,2	12,5	28,8	45,8	15,1
	5	%	13,6	13,6	13,6	36,4	13,6
	6	%	50,0	44,4	38,9	50	29,4

4.2. Specyfika pracy

Praca pracowników socjalnych polega przede wszystkim na rozpoznawaniu potrzeb osób znajdujących się w trudnych sytuacjach życiowych wynikających z ubóstwa, choroby lub innych przyczyn. Pracownicy socjalni dysponują ograniczonymi środkami i często mogą mieć poczucie, że nie wszystkie potrzeby ich podopiecznych lub innych osób korzystających z pomocy społecznej są w pełni zaspokojone. Z wykresu 16 wynika, że blisko połowa respondentów (44,3%) jest przekonanych, że potrzeby osób oczekujących pomocy są zaspokojone. Także blisko połowa (46%) uznała, że potrzeby ich podopiecznych są raczej lub zdecydowanie niezaspokojone. Świadczyć to może o niedostatku środków lub ich nieprawidłowej alokacji w instytucjach pomocy społecznej.



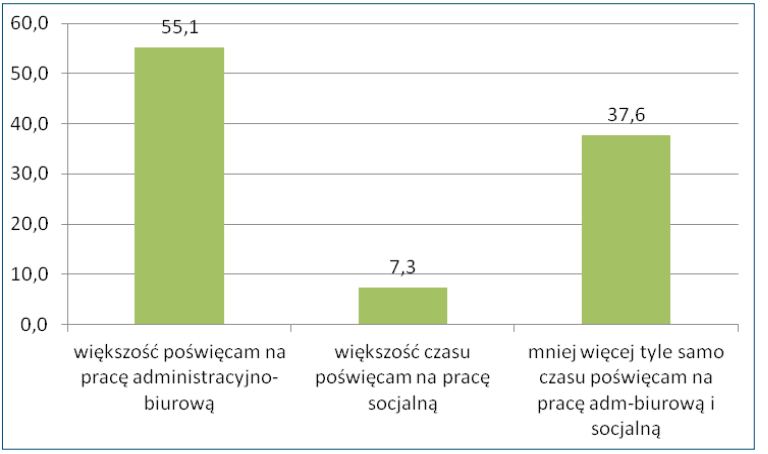
Wykres 16. Poziom zaspokajania potrzeb mieszkańców w zakresie pomocy społecznej w opinii pracowników socjalnych (*odpowiedź na pytanie*: *Czy według Pana/Pani w P. powiecie, gminie potrzeby mieszkańców związane z pomocą społeczną są zaspokajane w wystarczający sposób?)*

Tabela 5. Poziom zaspokajania potrzeb mieszkańców w zakresie pomocy społecznej w opinii pracowników socjalnych a miejsce pracy

Miejsce pracy	Czy potrzeby mieszkańców są zaspokajane w wystarczający sposób?					Ogółem
	tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć	
wieś	10,8	36,5	27,0	14,9	10,8	100,0%
miasto do 20 tys	8,6	33,8	38,8	7,2	11,5	100,0%
miasto 20-50	5,3	45,6	35,1	1,8	12,3	100,0%
miasto 50-100	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0%
miasto 100+	0,0	31,6	36,8	28,1	3,5	100,0%
Ogółem						100,0%

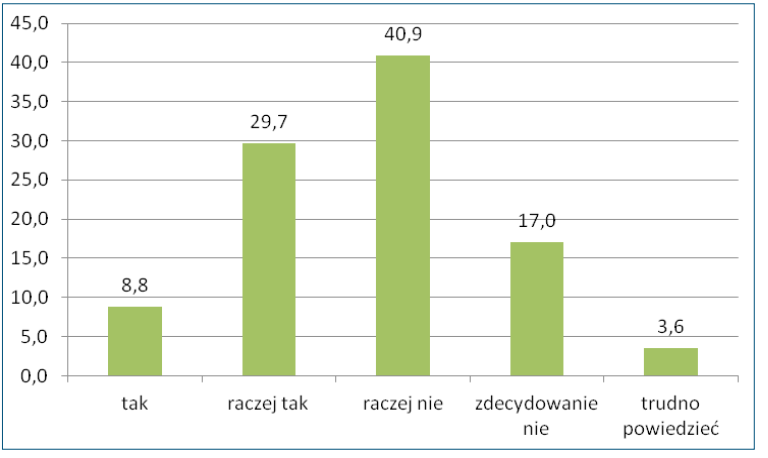
Trudno jednoznacznie skomentować wyniki przedstawione w tabeli 5, która pokazuje zależność między miejscem pracy pracowników socjalnych, a przekonaniem o zaspokajaniu potrzeb klientów pomocy społecznej. Skrajne opinie wyrażają mieszkańcy największych miast i wsi. Najlepiej zaspokajanie potrzeb klientów pomocy społecznej oceniają respondenci pracujący w mniejszych miastach i na wsiach.

Specyfika pracy pracownika socjalnego polega między innymi na tym, że duża część jego obowiązków związana jest z pracą w terenie, gdzie prowadzi wywiady środowiskowe, spotyka się z osobami oraz ich rodzinami znajdującymi się w trudnej sytuacji życiowej. Równie ważną część swojej pracy wykonują w biurach, gdzie przyjmują podopiecznych oraz przygotowują dokumentację, potrzebną do podjęcia dalszych działań. W wielu badaniach dotyczących pracowników socjalnych wskazują oni, że praca biurowa, „papierkowa" zajmuje im zbyt dużo czasu, przez co nie mogą poświecić go w większej ilości na pracę terenową. Z wykresu 17 jednoznacznie wynika, że ponad połowa badanych (55,1%) większość swojego czasu poświęca na pracę biurową, niecałe 40% (37,6%) tyle samo czasu poświęca na pracę biurową i terenową. Zaledwie 7,3% respondentów wskazało, że więcej czasu zajmują im obowiązki związane z pracą w terenie.



Wykres 17. Specyfika pracy

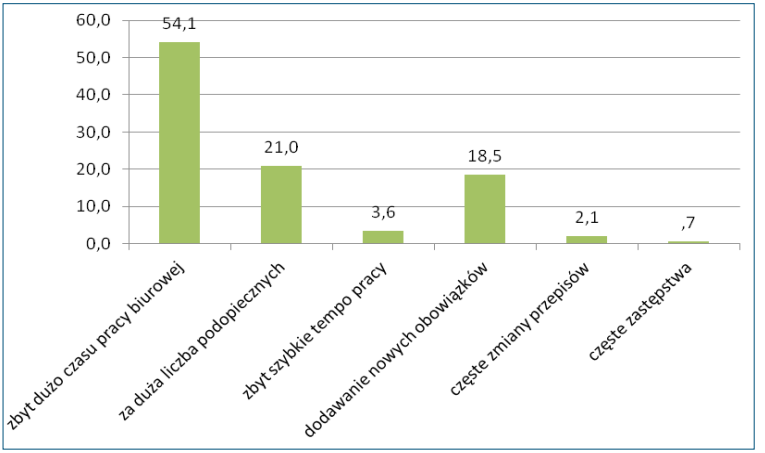
Wykres 18 ilustruje niepokojące zjawisko braku czasu w ogóle. Prawie 60% respondentów wskazuje, że brakuje im czasu na satysfakcjonujące wykonanie swoich obowiązków. Wydaje się, że problem jest poważny i wymaga bliższego przyjrzenia się, szczególnie w kontekście odpowiedzi na kolejne pytania ankiety.



Wykres 18. Czy pracownik posiada wystarczającą ilość czasu na wykonywanie obowiązków?

4.3. Źródła utrudnień w wykonywaniu obowiązków

Brak czasu na wykonywanie obowiązków związanych z pracą stanowi jeden z ważniejszych odnotowanych w badaniu problemów. Możliwe, że rozpoznanie przyczyn tego stanu rzeczy jest kluczowym zadaniem na przyszłość. Z wykresu 19 wynika, że głównymi przyczynami braku czasu na wykonywanie innych obowiązków służbowych są: (1) przeciążenie pracą biurową, (2) zbyt duża liczba podopiecznych przypadająca na jednego pracownika socjalnego, (3) dodawanie nowych obowiązków.



Wykres 19. Przyczyny niewykonywania obowiązków

Tabela 6. Charakter pracy a przyczyny braku czasu na wykonywanie obowiązków

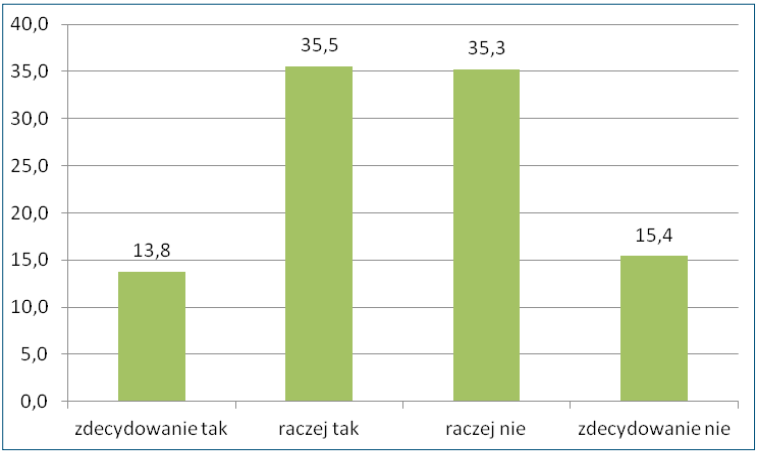
Jak rozkłada się czasowo praca?	Co powoduje brak czasu na wykonywanie obowiązków zawodowych?						Ogółem
	zbyt dużo czasu na pracę biurową	za duża liczba podopiecznych	zbyt szybkie tempo pracy	dodawanie nowych obowiązków	częste zmiany przepisów	częste zastępstwa	
większość poświęcam na pracę administracyjno-biurową	60,6%	17,6%	4,1%	16,5%	1,2%	-	100,0%
większość czasu poświęcam na pracę socjalną	42,1%	36,8%	-	10,5%	-	10,5%	100,0%
mniej więcej tyle samo czasu poświęcam na pracę adm.-biurową i socjalną	44,6%	23,9%	3,3%	23,9%	4,3%	-	100,0%
Ogółem	54,1%	21,0%	3,6%	18,5%	2,1%	0,7%	100,0%

Z tabeli 6 wynika, że istnieje związek między rozłożeniem zajęć biurowych i właściwych obowiązków związanych z pracą socjalną a percepcją przyczyn niewywiązywania się pracowników ze swoich obowiązków. Wśród respondentów, którzy większość czasu poświęcają na pracę administracyjno-biurową ponad 60% uważa, że przyczyną tego stanu rzeczy jest fakt, że takiej pracy jest po prostu za dużo; wśród respondentów poświęcających więcej czasu na pracę socjalną 42,1% osób prezentuje taką opinię. Dużą liczbę podopiecznych jako przyczynę niewywiązywania się ze swoich obowiązków wskazują częściej osoby przeznaczające więcej swojego czasu na pracę socjalną (ponad 1/3 spośród nich tak uważa), a jedynie mniej niż co piąty respondent spośród osób przeznaczających najwięcej czasu na pracę biurowo-administracyjną. Dodawanie nowych obowiązków jako przyczynę słabego wywiązywania się z powierzonych obowiązków zdecydowanie częściej podają respondenci, którzy mniej więcej tyle samo czasu poświęcają na pracę biurową, co na pracę socjalną.

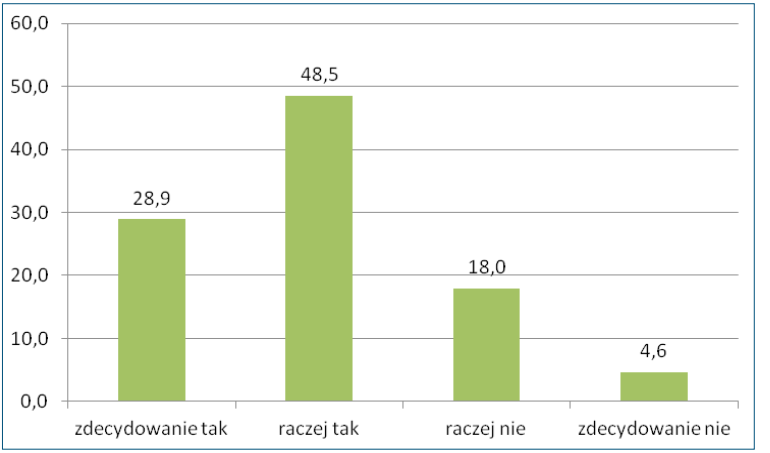
4.4. Wsparcie ze strony przełożonych i współpracowników

Wykresy 20 i 21 ilustrują oceny respondentów odnośnie do otrzymywanej pomocy ze strony przełożonych i współpracowników. Z badań wynika, że mniej więcej tyle samo respondentów wskazało na otrzymywanie wsparcia ze strony przełożonych, ile wskazało brak takiego wsparcia. W przypadku współpracowników sytuacja przedstawia się nieco inaczej: prawie 80% badanych, jak wynika z danych, uzyskuje wsparcie ze strony współpracowników, a jedynie niecałe 5% w ogóle takiego wsparcia nie otrzymuje.

Tabele 7 i 8 przedstawiają dane odnośnie do uzyskiwanej przez pracowników socjalnych pomocy ze strony przełożonych i współpracowników w sytuacji przeciążenia pracą. Z danych tych wynika, że zdecydowanie częściej takie wsparcie otrzymują respondenci ze strony swoich koleżanek i kolegów niż ze strony przełożonych. Interesujące jest to, że wśród osób deklarujących posiadanie wystarczającej ilości czasu na wykonywanie swoich obowiązków, zdecydowanie częściej niż wśród pozostałych kategorii występują osoby otrzymujące wsparcie ze strony przełożonych (prawie co trzecia osoba w ten sposób ocenia pomoc przełożonych).



Wykres 20. Wsparcie ze strony przełożonych



Wykres 21. Wsparcie ze strony współpracowników

Prawie 45% osób, które wskazywały znaczne deficyty czasu potrzebnego na wykonywanie obowiązków wskazywało jednocześnie brak pomocy ze strony przełożonych. Tak dużych różnic nie odnotowano w przypadku wspierania pracowników przez ich kolegów i koleżanki w pracy. Nieznacznie częściej na wsparcie współpracowników w sytuacji przeciążenia pracą wskazują pracownicy deklarujący wystarczająca ilość czasu potrzebną na wykonywanie obowiązków niż pracownicy posiadający tego czasu za mało. Można powiedzieć, że osoby „nie wyrabiające się" w razie potrzeby bardziej mogą liczyć na współpracowników niż na przełożonych. Być może jest tak, że przez przełożonych takie osoby są gorzej oceniane jako źle zorganizowane i przełożeni są mniej skłonni pomagać takim pracownikom.

Analiza danych wskazuje również na to, że starsi specjaliści są najbardziej niezadowoleni ze wsparcia przełożonych (33,3% spośród respondentów w tej kategorii). Wśród respondentów zajmujących pozostałe stanowiska odsetek osób niezadowolonych wynosi od 10% do 12%. Należy podkreślić, że najmłodsi pracownicy (do 24 lat) częściej mogą liczyć na pomoc i wsparcie przełożonych niż starsi od nich pracownicy.

Tabela 7. Uzyskiwanie wsparcia przełożonych w przypadku natłoku obowiązków służbowych a ocena budżetu czasu

		Czy w sytuacji nadmiaru obowiązków otrzymuje wsparcie ze strony przełożonych?				Ogółem
		zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	
Czy posiada wystarczającą ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków?	tak	29,0%	38,7%	16,1%	16,1%	100,0%
	raczej tak	14,3%	52,4%	23,8%	9,5%	100,0%
	raczej nie	12,6%	31,5%	42,7%	13,3%	100,0%
	zdecydowanie nie	9,8%	11,5%	47,5%	31,1%	100,0%
	trudno powiedzieć	7,7%	38,5%	46,2%	7,7%	100,0%
Ogółem		13,9%	35,1%	35,7%	15,3%	100,0%

Tabela 8. Uzyskiwanie wsparcia współpracowników w przypadku natłoku obowiązków służbowych a ocena budżetu czasu

		Czy w sytuacji nadmiaru obowiązków otrzymuje wsparcie ze strony współpracowników?				Ogółem
		zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	
Czy posiada wystarczającą ilość czasu na wykonywanie swoich obowiązków?	tak	35,5%	48,4%	12,9%	3,2%	100,0%
	raczej tak	31,4%	53,3%	12,4%	2,9%	100,0%
	raczej nie	25,2%	51,7%	18,4%	4,8%	100,0%
	zdecydowanie nie	29,5%	29,5%	34,4%	6,6%	100,0%
	trudno powiedzieć	15,4%	69,2%	7,7%	7,7%	100,0%
Ogółem		28,3%	48,7%	18,5%	4,5%	100,0%

5. PROBLEMY W PRACY

W rozdziale 5 przedstawione zostaną wyniki dotyczące postrzegania przez pracowników socjalnych najczęściej przez nich spotykanych problemów społecznych takich jak ubóstwo, bezdomność, bezrobocie. W województwie lubuskim problemy społeczne wynikają przede wszystkim z charakteru tego regionu. Po roku 1989 zlikwidowane zostały zasadniczo wszystkie duże przedsiębiorstwa i zakłady, w których zatrudniona była duża część mieszkańców tego województwa. Zlikwidowano choćby takie przedsiębiorstwa jak „Zastal". „Polska Wełna", a na wsiach Państwowe Gospodarstwa Rolne. Region ten nigdy nie należał do mocno uprzemysłowionych, a inne działy gospodarki nie zdążyły się jeszcze rozwinąć. Taka sytuacja generowała przede wszystkim problemy społeczne wynikające z pogłębiającego się bezrobocia, szczególnie kategorii mniej wykształconych i pracowników niewykwalifikowanych. Znalazło to swoje odzwierciedlenie w różnych problemach społecznych, z którymi spotykają się w swojej pracy pracownicy socjalni.

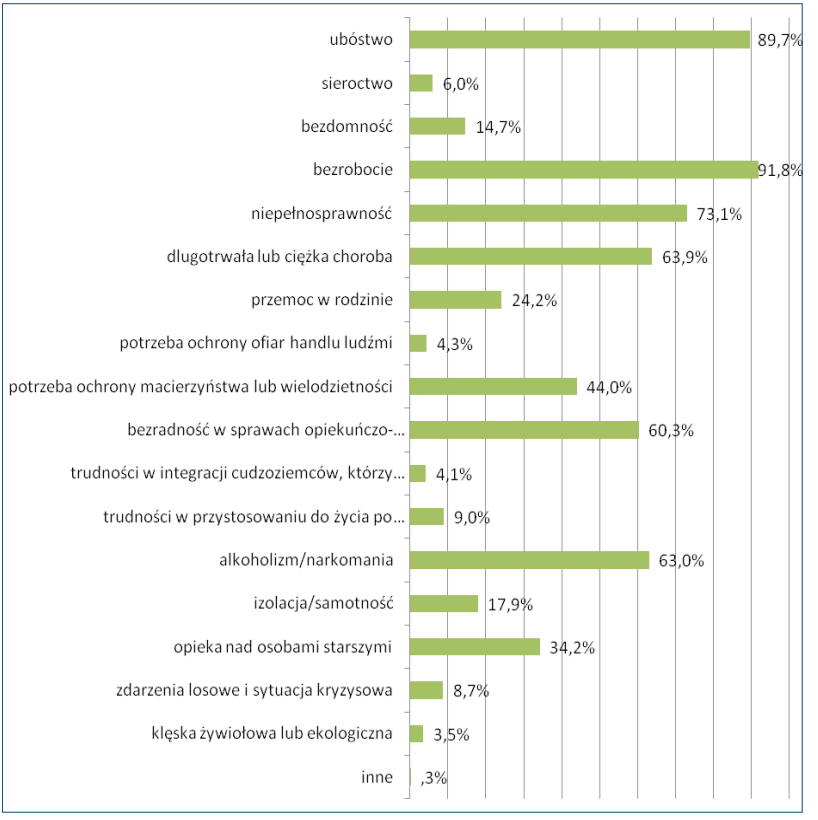
5.1. Najczęściej spotykane problemy społeczne

Respondenci zostali zapytani o to, z jakimi problemami społecznymi najczęściej się spotykają. Wykres 22 pokazuje, że najczęściej są to bezrobocie, dalej ubóstwo, niepełnosprawność oraz długotrwała/ciężka choroba. Do stosunkowo często spotykanych przez pracowników problemów społecznych należy alkoholizm/narkomania oraz bezradność w sprawach opiekuńczo- rodzicielskich. Alkoholizm i narkomania stanowią według respondentów mniejszy problem niż niepełnosprawność i długotrwała choroba. Opieka nad osobami starszymi jako problem społeczny jest częściej spotykany wśród podopiecznych niż przemoc w rodzinie.

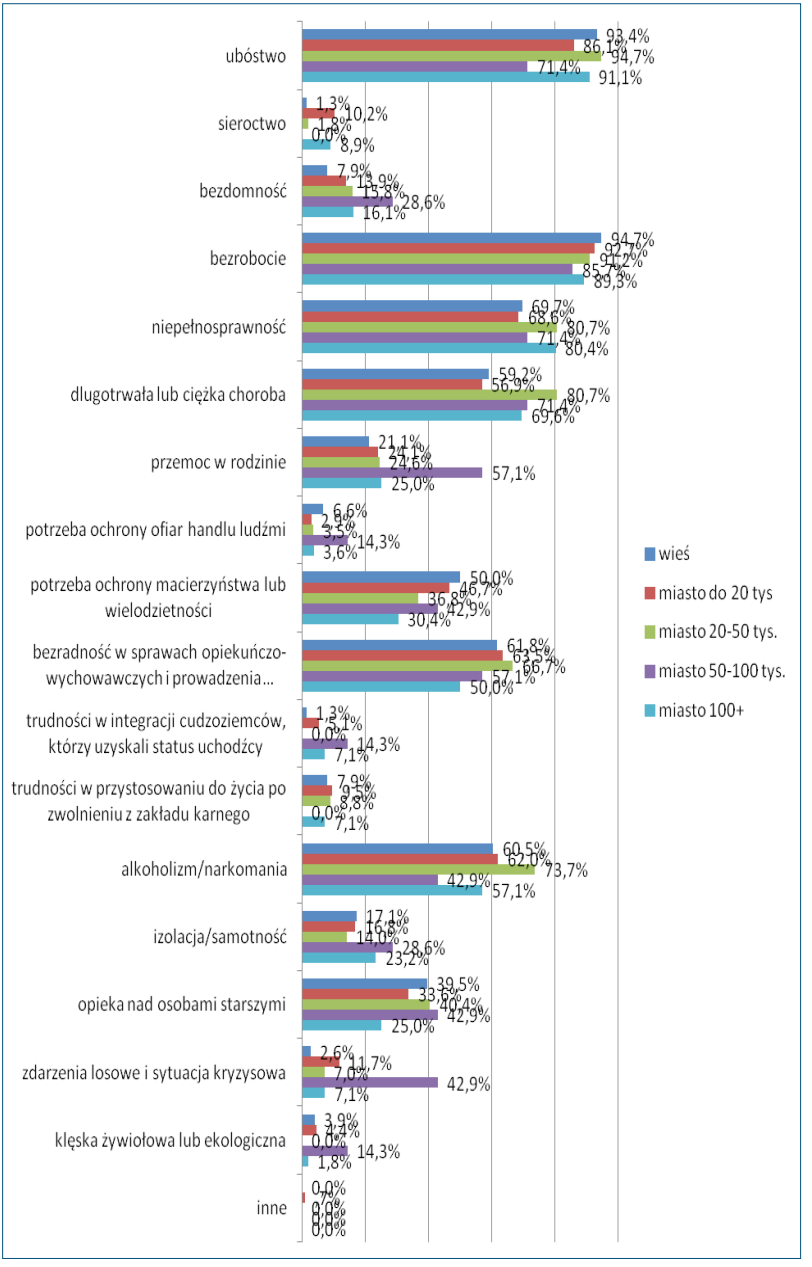
W dużej mierze dane te pokrywają się z danymi o pomocy udzielanej przez ośrodki pomocy społecznej nadesłanymi w sprawozdaniu za I półrocze 2012 roku. Należy pamiętać, że nadesłane w badaniu ankiety nie stanowią próby reprezentatywnej, a wyniki z badania sondażowego wskazują jedynie, z jakimi problamami najczęściej spotkali się poddani badaniu respondenci. Niemniej można powiedzieć, że z danych urzędowych również wynika, że największymi problemami społecznymi są bezrobocie, bezdomność oraz długotrwała/ciężka choroba. Tutaj wykazano również niepełnosprawność jako czwarty w kolejności problem społeczny. Z danych urzędowych wynika, że alkoholizm tradycyjnie już zaliczany do największych problemów społecznych

postrzagany jest jako mniej istotny problem niż potrzeba ochrony macierzyństwa lub wielodzietności. Z kolei przemoc w rodzinie, o której sporo mówi się ostatnio w mediach, jak wynika z danych urzędowych nie stanowi najbardziej palącego problemu.

Zarówno z danych sondażowych jak z danych urzędowych można wnisokować o pewnych przekształceniach w strukturze problemów społecznych. Bezrobocie i ubóstwo stanowią największe zagrożenie – co do tego nie ma wątpliwości. Natomiast coraz częściej jest to długotrwała choroba, niepełnosprawność, starość. Jest to ważny sygnał dla instytucji pomocy społecznej. Przybywa ludzi starych, którymi nie ma się kto zająć, gdyż często także ich starzejące się dzieci cierpią na różne choroby i również wymagają opieki oraz pomocy. Choć alkoholizm nadal pozostaje istotnym i palącym problemem społecznym, stanowiącym poważne źródło innych problemów takich jak bezrobocie, czy ubóstwo, to nie mniej ważnym problemem staje się pogarszający się stan zdrowia coraz większej grupy osób.



Wykres 22. Najczęściej spotykane problemy społeczne



Wykres 23. Problemy społeczne a miejsce pracy

Wykres 23 ilustruje, jakie problemy społeczne występują najczęściej w zależności od miejsca pracy poddanych badaniu respondentów. Możliwe jest, że uzyskany wynik jest w jakiejś mierze konsekwencją „skrzywienia" próby badawczej, w której respondenci z miast 50-100 tys. stanowili niewielki odsetek w porównaniu do innych kategorii. Pomimo tego ograniczenia z wykresu można wyprowadzić kilka niezwykle ciekawych obserwacji.

Ubóstwo wszędzie stanowi największy i najczęściej spotykany problem społeczny, choć w dużych miastach relatywnie rzadziej jest tak postrzegany. Sieroctwo dużo rzadziej występuje na wsi, co może wynikać z faktu, że tam częściej niż w miastach rodziny przejmują opiekę nad osieroconymi dziećmi. Również bezrobocie częściej występuje w środowisku wiejskim. Bezdomność zdecydowanie częściej występuje w miastach, gdzie częściej występują eksmisje, ale i łatwiej znaleźć miejsca, w których bezdomni znajdują tymczasowe schronienie. Niepełnosprawność częściej jako problem społeczny wskazywana była przez pracowników socjalnych pracujących w dużych i średnich miastach (20-50 tys. mieszkańców i powyżej 100 tys. mieszkańców), ale już długotrwała lub ciężka choroba wyraźnie częściej wskazywana była przez pracowników średnich miast, częściej niż przez pracowników socjalnych pracujących w środowiskach wiejskich i małomiasteczkowych. Trudno jest tu znaleźć dobre wyjaśnienie. Możliwe, że mieszkańcy średnich miast mają mniejszą możliwość uzyskania opieki nad chorymi. Brakuje w nich instytucjonalnych działań występujących już w dużych miastach oraz wsparcia społecznego, jakie charakteryzuje wieś.

Przemoc w rodzinie wyraźnie częściej (ponad dwukrotnie) była wskazywana jako problem społeczny przez pracowników raczej dużych miast (50-100 tys. mieszkańców). Potrzeba ochrony macierzyństwa lub wielodzietności, bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, a także opieka nad osobami starszymi rzadziej spotykane były w dużych miastach (powyżej 100 tys. mieszkańców) niż w pozostałych środowiskach. Alkoholizm/narkomania nieco częściej spotykane były przez pracowników miast średnich (20-50 tys. mieszkańców) niż przez innych pracowników socjalnych.

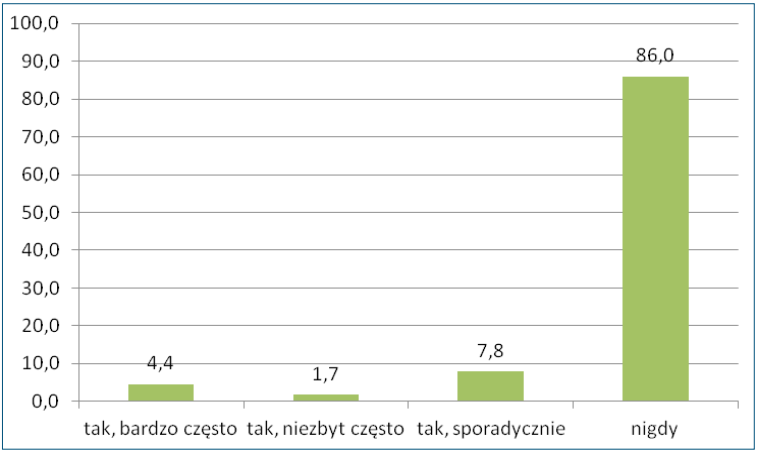
Reasumując ten obszar badania można powiedzieć, że tradycyjnie postrzegane jako problemy społeczne ubóstwo i bezrobocie najczęściej spotykane były przez poddanych badaniu respondentów niezależnie od wielkości miejsca pracy. Problemy zdrowotno-społeczne takie jak niepełnosprawność, długotrwała lub ciężka choroba, a także izolacja/samotność częściej spotykane są przez pracowników miast niż wsi, a problemy opiekuńczo-wychowawcze, problemy rodzin wielodzietnych, konieczność opieki nad osobami star-

szymi i alkoholizm nieco częściej spotykane były w środowiskach mniejszych niż duże miasta. Ta swoista mapa problemów społecznych powinna zostać poddana głębszemu rozpoznaniu. Jego wyniki mogłyby stanowić wskazówki dla dysponentów określających alokację środków pomocy społecznej.

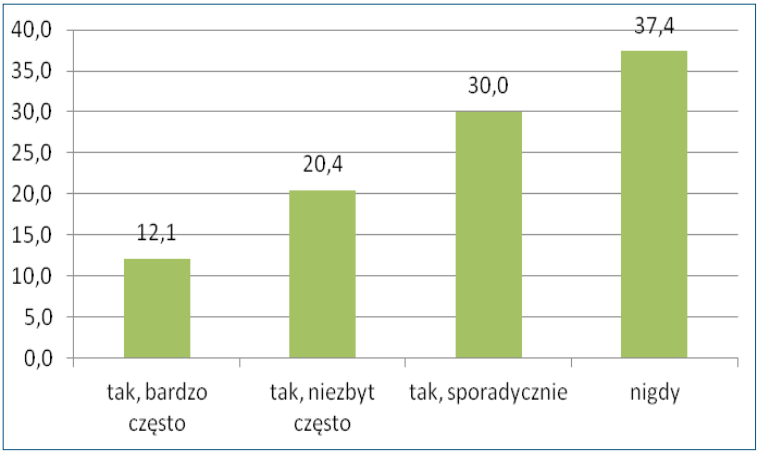
5.2. Problemy z podopiecznymi

Jedną z istotnych cech pracy pracownika socjalnego i jednocześnie jej wyróżnikiem jest stały kontakt z osobami potrzebującymi pomocy społecznej na różnym poziomie i w różnych zakresach. Bezpośrednie kontakty oznaczają też możliwość wystąpienia takich problemów jak agresja, roszczeniowość, obciążanie pracowników socjalnych winą za swoją sytuację. Pracownicy socjalni na ogół pracują w środowiskach uznawanych często za niebezpieczne, w dzielnicach i osiedlach, na których częściej niż gdzie indziej dochodzi do napadów i rozbojów. Dlatego za zasadne uznano zadanie pytań o występowanie agresji ze strony klientów pomocy społecznej. Wyniki w tym zakresie ilustrują wykresy 24-26. Wynika z nich, że agresja fizyczna pojawia się rzadko, choć 14% respondentów wskazało, że doświadczyli takiej przemocy (prawie 4,5% wskazało, że zdarza się to często). Wydaje się to być zjawiskiem niepokojącym. Gorzej sytuacja przedstawia się w przypadku agresji psychicznej. Jedynie niecałe 40% respondentów nie spotkało się nigdy z tego rodzaju przemocą, co trzeci spotkał się sporadycznie, a ponad 1/3 często i raczej często. Najczęściej pracownicy socjalni spotykają się z przemocą słowną, co oznacza, że są obrażani słowami powszechnie uważanymi za obraźliwe i wulgarne. Z badań wynika, że mniej więcej w równym stopniu z poszczególnymi rodzajami agresji spotykają się pracownicy miejscy jak wiejscy, choć z agresją fizyczną nieco częściej spotykają się pracownicy w miastach.

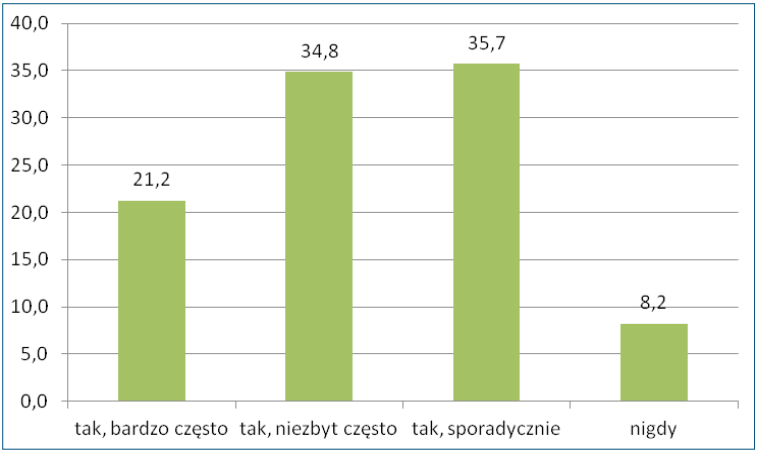
Choć szczegółowe analizy nie pokazują istotnej zależności między miejscem pracy a rodzajem spotykanej agresji, to wydaje się wskazane przeprowadzenie pogłębionych badań w tym zakresie. Pracownik w żadnym razie nie powinien być narażony na jakikolwiek rodzaj przemocy i konieczne byłoby wypracowanie takich procedur postępowania, które wykluczyłyby tego rodzaju zdarzenia (szczególnie przemoc fizyczną).



Wykres 24. Agresja fizyczna



Wykres 25. Agresja psychiczna

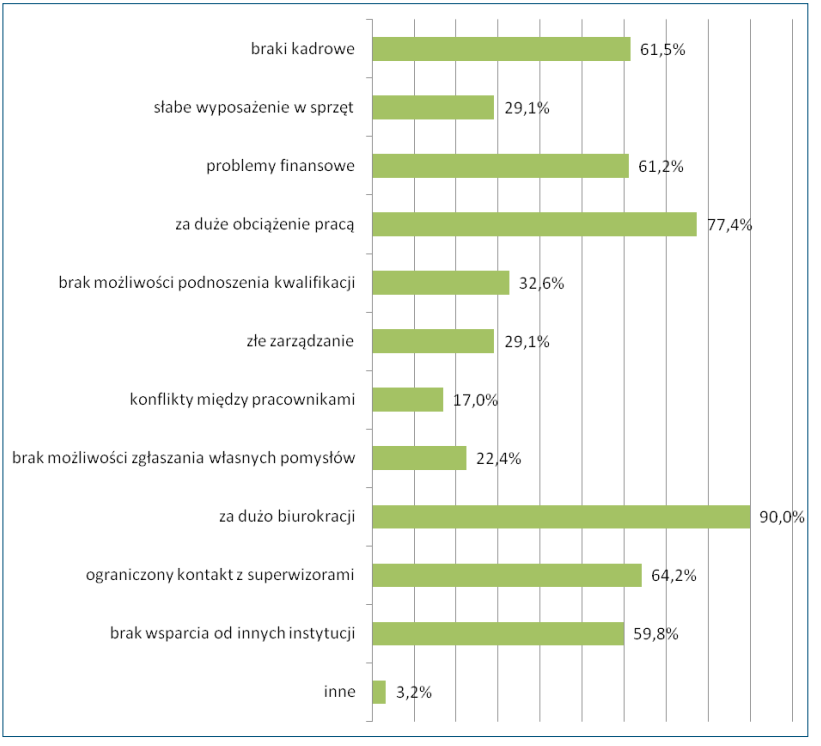


Wykres 26. Agresja słowna

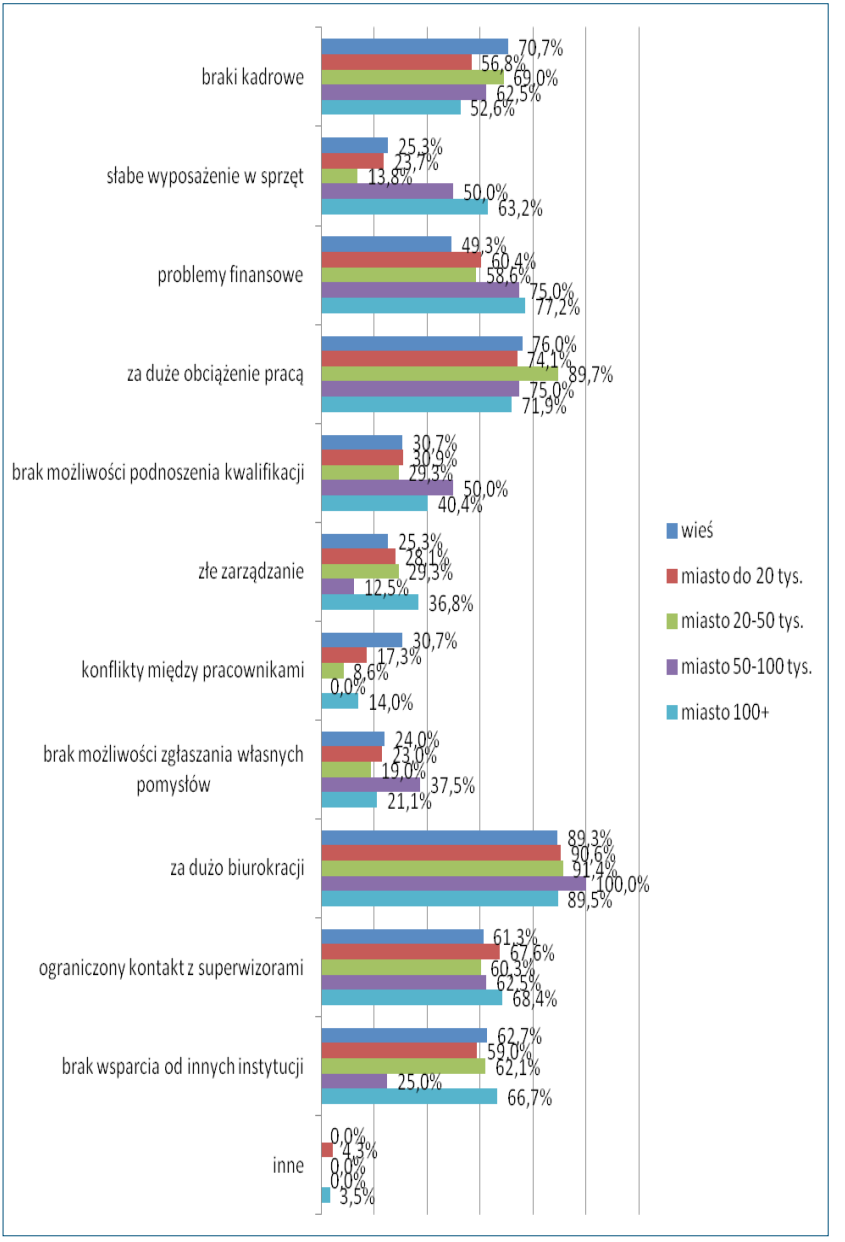
5.3. Problemy w miejscu pracy

Jednym z ważnych celów badawczych projektu było rozpoznanie problemów pracowników socjalnych w ich miejscu pracy. Wcześniej była mowa o problemach w kontekście warunków pracy oraz w kontekście wsparcia ze strony przełożonych i współpracowników, a także problemów z podopiecznymi. Wykres 27 ilustruje zestawienie wskazywanych możliwych kwestii, które mogą być źródłem niezadowolenia. Ponad 90% respondentów wskazało na nadmiar biurokracji. Potwierdza to wcześniejsze ustalenia w tym zakresie. Pracownicy wyraźnie mówili o tym, że prace administracyjno– biurowe nie pozwalają im należycie wywiązywać się obowiązków. Kwestia ta, jak pokazują uzyskane dane empiryczne, powinna być dokładniej przeanalizowana w badaniach pogłębionych. Kolejnym problemem jest za duże obciążenie pracą, następnie ograniczony kontakt z superwizorami oraz braki kadrowe. Bardziej szczegółowe analizy pokazały, że postrzeganie problemów warunkuje wiek, staż pracy oraz zajmowane stanowisko. Szczególnie widoczne to było w przypadku stwierdzenia o braku możliwości podnoszenia kwalifikacji. Połowa najmłodszych respondentów uważa, że brakuje możliwości podnoszenia kwalifikacji, podczas gdy tylko niecałe 20% (19,3%) najstarszych respondentów wskazywała tą kwestie jako problem. Zdecydowanie częściej wskazywali tą kwestię pracownicy z mniejszym stażem – do 3 lat (41,8%). Wśród pracowników o stażu powyżej dziesięciu lat odsetek wynosił 23%. Wśród starszych specjalistów 11,8% wskazywało brak takich możliwości, a wśród asystentów prawie połowa respondentów (44,6%).

Wykres 28 pokazuje, że miejsce pracy stanowiło czynnik różnicujący postrzeganie problemów w miejscu pracy w taki sposób, że: (1) braki kadrowe częściej wskazywali pracownicy socjalni zatrudnieni w środowiskach wiejskich. Oni również zdecydowanie częściej niż pozostali respondenci postrzegali konflikty w miejscu pracy jako poważne problemy, (2) na problemy finansowe częściej niż przedstawiciele innych środowisk miejskich i wsi, wskazywali respondenci z dużych miast. Oni również częściej mówili o słabym wyposażeniu w sprzęt, złym zarządzaniu oraz częściej niż pozostali wskazywali brak wsparcia ze strony innych instytucji, (3) pracownicy socjalni z małych i średnich miast częściej skarżyli się na duże obciążenie pracą, brak możliwości podnoszenia kwalifikacji oraz brak możliwości zgłaszania własnych pomysłów. W innych kwestiach takich jak zbytnie obciążenie biurokracją, ograniczony kontakt w superwizorami miejsce pracy nie różnicowało wyrażanych opinii.



Wykres 27. Problemy w pracy postrzegane przez pracowników socjalnych



Wykres 28. Problemy w pracy a miejsce pracy

6. OTOCZENIE INSTYTUCJONALNE

W pracy pracownika socjalnego ważnym obszarem jest współpraca z innymi instytucjami. Często to właśnie decyduje o skuteczności podejmowanych działań i o efektywności pracy. Otoczenie instytucjonalne całej sfery pomocy społecznej stanowią między innymi Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej, Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie, Ośrodki Pomocy Społecznej, Policja, Straż Miejska, Zakłady Opieki Zdrowotnej, Domy Pomocy Społecznej, Kuratorzy Sądowi, organizacje pozarządowe i inne instytucje wymienione na wykresie 29.

6.1. Współpraca z różnymi instytucjami

Z badań wynika, że ogólnie współpraca z wymienionymi instytucjami oceniana jest dobrze, choć niektóre z nich uzyskały zdecydowanie lepszą ocenę niż pozostałe. Najlepiej oceniana jest współpraca z innymi Ośrodkami Pomocy Społecznej. Prawie 80% oceniło ją bardzo dobrze. Również współpraca z Domami Pomocy Społecznej oceniona została dobrze przez 71,1% respondentów. Nieco gorzej została oceniona współpraca z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych, organizacjami pozarządowymi oraz sądem.

Również nisko została oceniona współpraca z ROPS-em, ale należy zaznaczyć, że jednostka powstała w lipcu 2012 roku, wyodrębniona została ze struktur Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubuskiego w Zielonej Górze. Zasadniczo zmienia to ocenę współpracy z ROPS przedstawioną przez pracowników socjalnych. Ocena ta może wynikać z tego, że instytucja ta dopiero zaczyna być postrzegana jako znaczący podmiot polityki społecznej.

Uwagę zwraca jeszcze zdecydowanie gorsza ocena współpracy z takimi instytucjami jak: uczelnie, firmy prywatne, komornicy.

Są to jedynie wstępne ustalenia dotyczące współpracy. Pokazują one jednak, że ten obszar pomocy społecznej wymaga poprawienia. Skuteczność pomocy społecznej wzrośnie, gdy zaangażowane w nią będą inne instytucje w większym niż dotąd zakresie.

Wykres 30 ilustruje, w jaki sposób miejsce pracy różnicuje oceny w zakresie współpracy z różnymi instytucjami. Z danych można wyprowadzić następujące wnioski: (1) pracownicy socjalni zatrudnieni w dużych miastach generalnie są mniej zadowoleni niż pozostali ze współpracy ze wszystkimi instytucjami. Zdecydowanie częściej z tej współpracy zadowoleni są respondenci ze średnich miast (50-100 tys. mieszkańców). Pozostali w sposób zróżni-

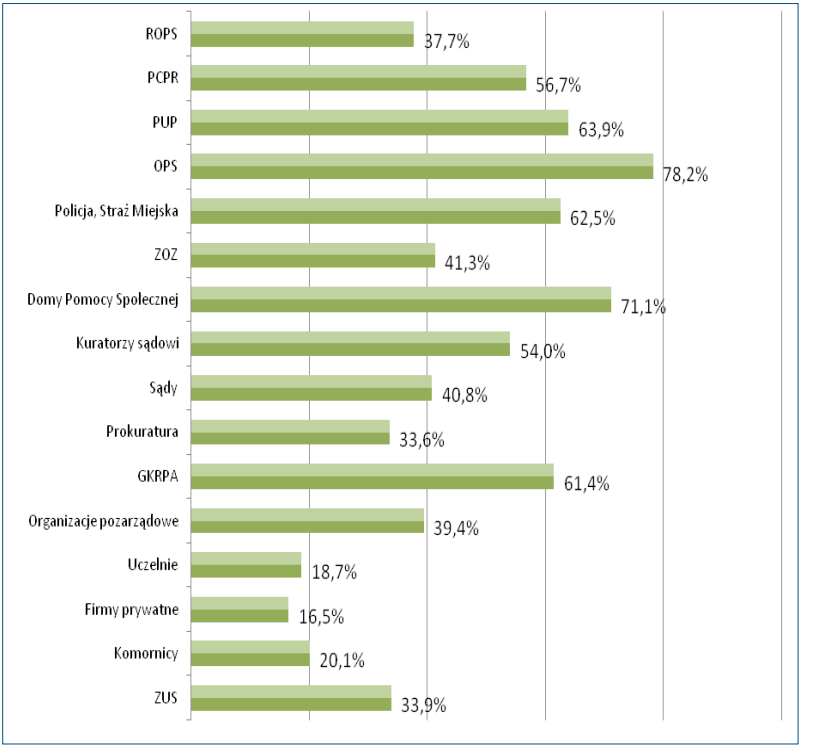
cowany wyrażają swoje opinie dotyczące współpracy, (2) w miastach częściej niż na wsiach wyrażano pozytywne opinie o współpracy z organizacjami pozarządowymi. Możliwe, iż wynika to z faktu, że to właśnie na terenach miast te organizacje działają. (3) uwagę zwraca widoczna prawidłowość: pracownicy socjalni z dużych miast na ogół mniej są zadowoleni niż pozostali respondenci –pracownicy socjalni z mniejszych miast i ze wsi (poza kilkoma wyjątkami) ze współpracy z instytucjami wymienionymi na wykresie 30. Mniej więcej na tym samym poziomie zadowoleni są pracownicy z dużych, średnich i małych miast ze współpracy z organizacjami samorządowymi, i z kuratorami sądowymi. Ze współpracy z DPS-ami w porównywalnym stopniu zadowoleni są wszyscy respondenci.

Wyraźnie widać również mniejsze zadowolenie respondentów (wszystkich kategorii) ze współpracy z uczelniami, komornikami i Zakładem Ubezpieczeń Społecznych. Może to oznaczać, że po prostu współpraca z tymi instytucjami występuje rzadko. Jeszcze mniej osób zadowolonych jest ze współpracy z komornikami. Jest to zaledwie 7,8%, podczas gdy wśród pracowników socjalnych zatrudnionych w średnich miastach takich osób jest połowa.(4) Prawie 90% respondentów – pracowników socjalnych z miast średniej wielkości (50-100 tys. mieszkańców) oceniła jako dobrą współpracę z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej (z wykresu wynika, że jest to wynik bardzo dobry). Nieco gorzej ocenili współpracę z tą instytucją pracownicy z mniejszych miast i ze wsi (na poziomie około 40%). Wśród pracowników socjalnych z dużych miast (powyżej 100 tys. mieszkańców) jedynie 15,7% uznało tą współpracę za zadowalającą.

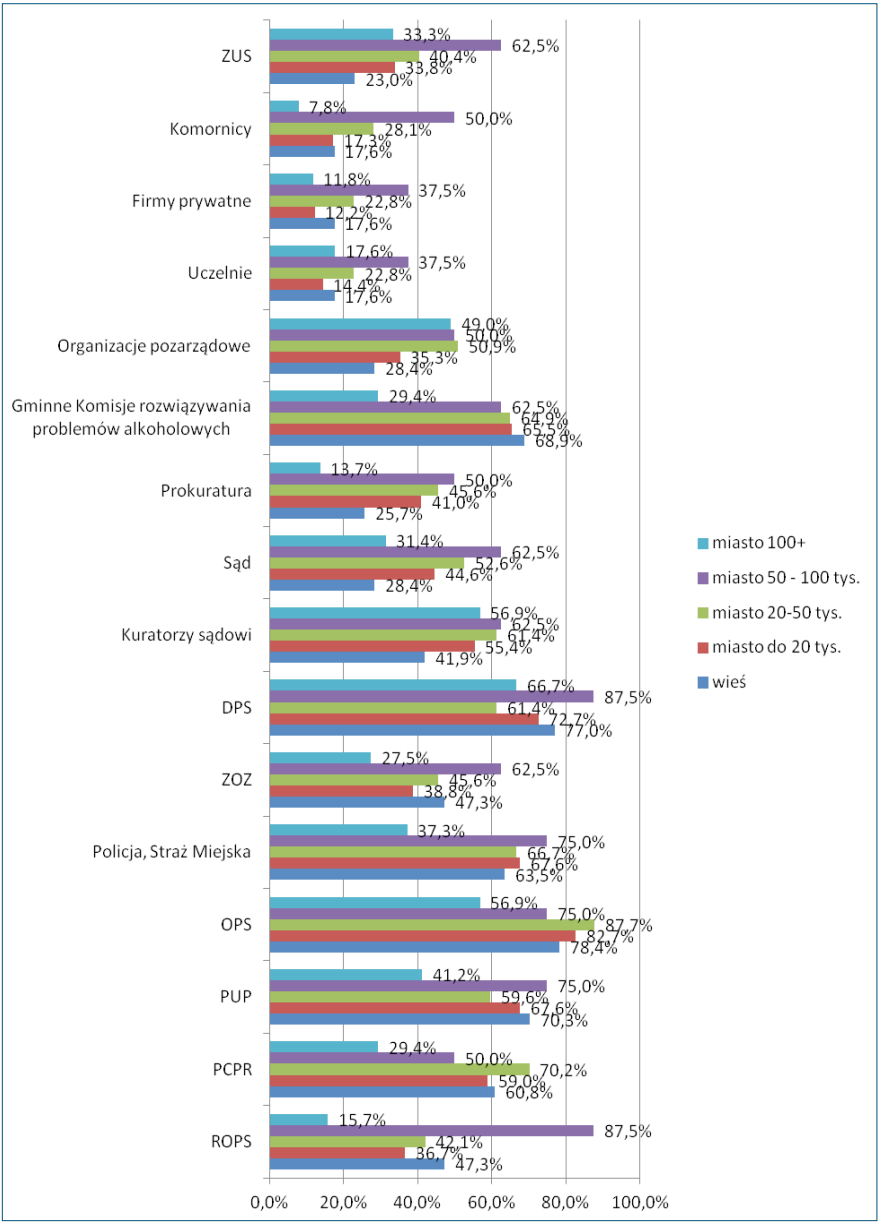
Podobne rozbieżności występują w ocenie współpracy z Powiatowymi Centrami Pomocy Rodzinie. Zaledwie co trzeci pracownik z dużego miasta ocenia dobrze współpracę z tą instytucją, podczas gdy 70% respondentów z miast małych (20-50 tys. mieszkańców) oraz nieco ponad 60% respondentów ze środowisk wiejskich oceniło ją dobrze.

Wydaje się, że warto byłoby bliżej przyjrzeć się tym zaobserwowanym rozbieżnościom w ocenach współpracy. Możliwe jest, że pracownicy socjalni w dużych miastach mają inne (wyższe?) oczekiwania wobec różnych instytucji; możliwe, że działając w nieco innej rzeczywistości społecznej, niż pracownicy z mniejszych miejscowości i ze wsi wypracowali własne strategie postępowania, a instytucje pośredniczące nie są im tak potrzebne, jak pracownikom z mniejszych miejscowości.

Nieco ponad połowa respondentów wskazała, że podejmowała współpracę z organizacjami pozarządowymi i dotyczyła ona następujących obszarów: (1) niepełnosprawność, (2) bezdomność/noclegownie, (3) banki żywności/pomoc rzeczowa (3) opieka nad osobami starszymi, (4) świetlice socjoterapeutyczne. Na pewno ten obszar działań wymagał będzie w przyszłości rozszerzenia. Organizacje pozarządowe mogą być bardziej pomocne i lepiej wykorzystywane w zakresie szeroko rozumianej pomocy społecznej niż ma to miejsce dotychczas.



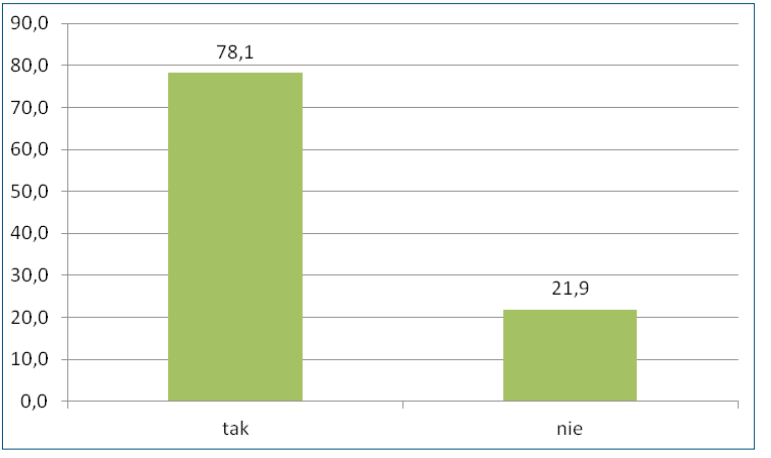
Wykres 29. Ocena współpracy z różnymi organizacjami



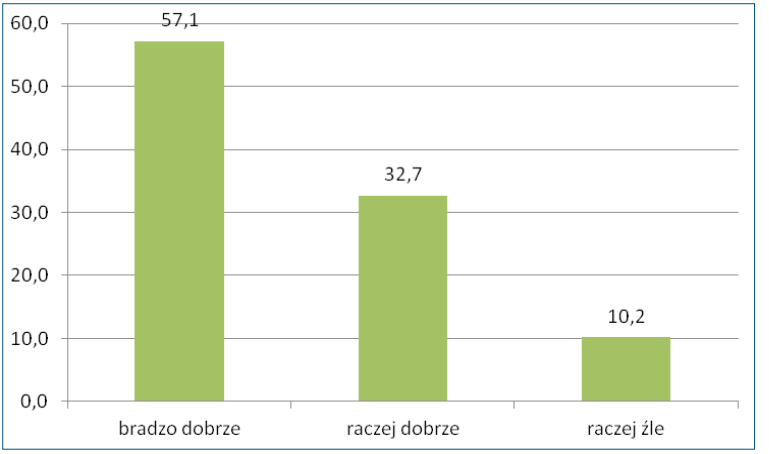
Wykres 30. Ocena współpracy z instytucjami a miejsce pracy pracowników PS.

6.2. Opinie o systemie POMOST i Ocenie Zasobów Pomocy Społecznej

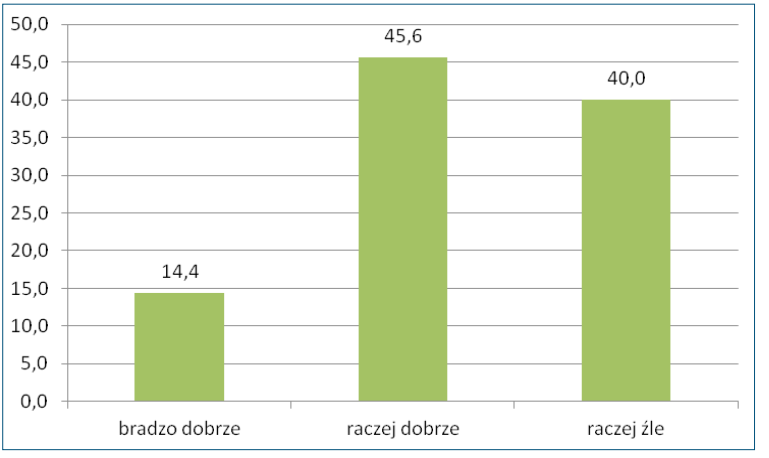
Pracownicy socjalni w swojej pracy mają możliwość korzystania z systemu POMOST i Oceny Zasobów Pomocy Społecznej. Z badań wynika, że korzysta z nich prawie 80% respondentów (patrz wykres 31). Osoby te zostały poproszone o ocenę narzędzi znajdujących się w aplikacji SAC. Prawie wszystkie osoby tj. 89,9% oceniły dobrze bazę danych POMOST. Jedynie co dziesiąty badany ocenił ją raczej źle (patrz wykres 32). Z kolei 60% respondentów wyraziło pozytywną opinię na temat działania Oceny Zasobów Pomocy Społecznej, a 40% posiadało opinię negatywną (wykres 33). Następnie respondenci oceniali przydatność wymienionych baz danych w ich pracy. Z badań wynika (patrz wykresy 34 i 35), że bardziej przydatna jest baza systemu POMOST. Nieco ponad 80% respondentów uznało dużą przydatność systemu POMOST, podczas gdy jedynie niecałe 40% badanych uznało wysoką przydatność OZPS. Uwagę zwraca wysoki odsetek (32,3%) respondentów, którym trudno było dokonać oceny OZPS.



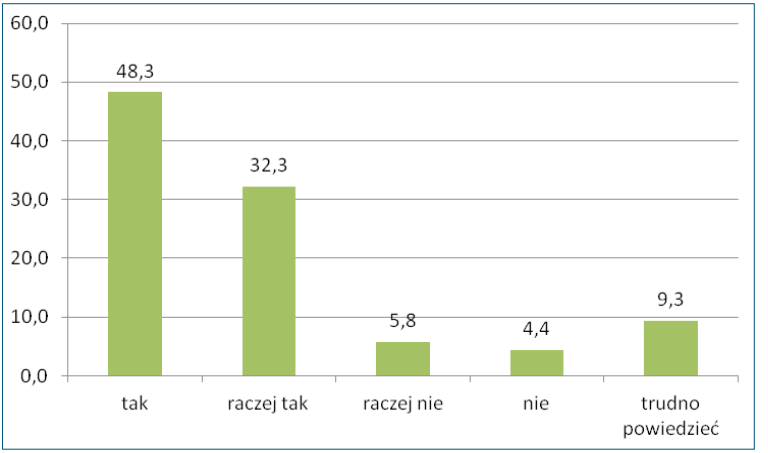
Wykres 31. Wykorzystanie bazy danych systemu POMOST



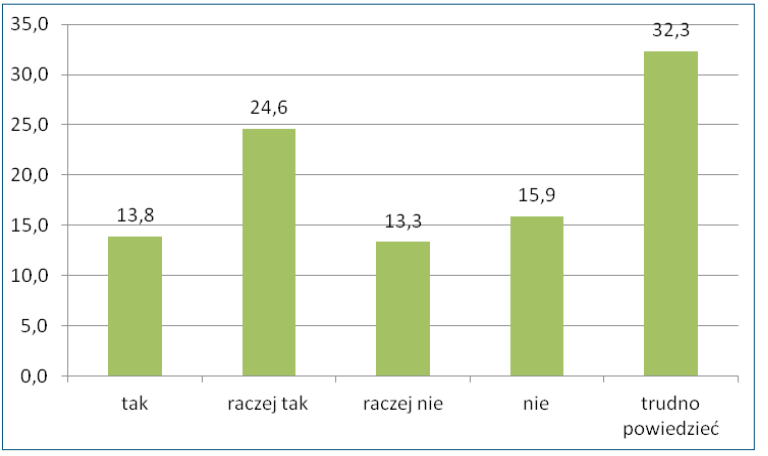
Wykres 32. Ocena bazy danych POMOST



Wykres 33. Opinie dotyczące Oceny Zasobów Pomocy Społecznej



Wykres 34. Przydatność systemu POMOST



Wykres 35. Przydatność Oceny Zasobów Pomocy Społecznej

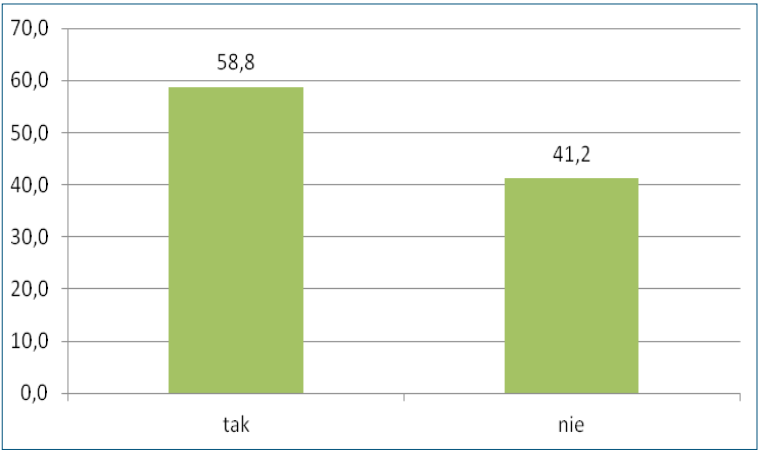
7. SZKOLENIA, KURSY, DOKSZTAŁCANIE

Ważnym obszarem mającym wpływ na efektywność pracy pracowników socjalnych są szkolenia. Zmieniające się przepisy prawne, pojawiające się nowe problemy społeczne, konieczność radzenia sobie w sytuacjach bardzo trudnych powoduje, że osiągnięte wcześniej przez pracowników socjalnych umiejętności, wiedza i doświadczenie mogą być niewystarczające. Szkolenia i kursy organizowane są przez różnego rodzaju instytucje i dotyczą wielu aspektów pracy pracownika socjalnego.

7.1. Udział pracowników socjalnych w szkoleniach

Z wykresu 36 wynika, że w przeciągu roku niecałe 60% badanych respondentów uczestniczyło w szkoleniach związanych z wykonywaną przez nich pracą. Szkolenia te dotyczyły następujących spraw:

- Kontrakt socjalny,
- Pomoc społeczna 2012,
- Procedura Niebieskiej Karty,
- Przemoc w rodzinie,
- Starzejące się społeczeństwo,
- Strategia rozwiązywania problemów społecznych,
- Koordynowanie działań międzyinstytucjonalnych.

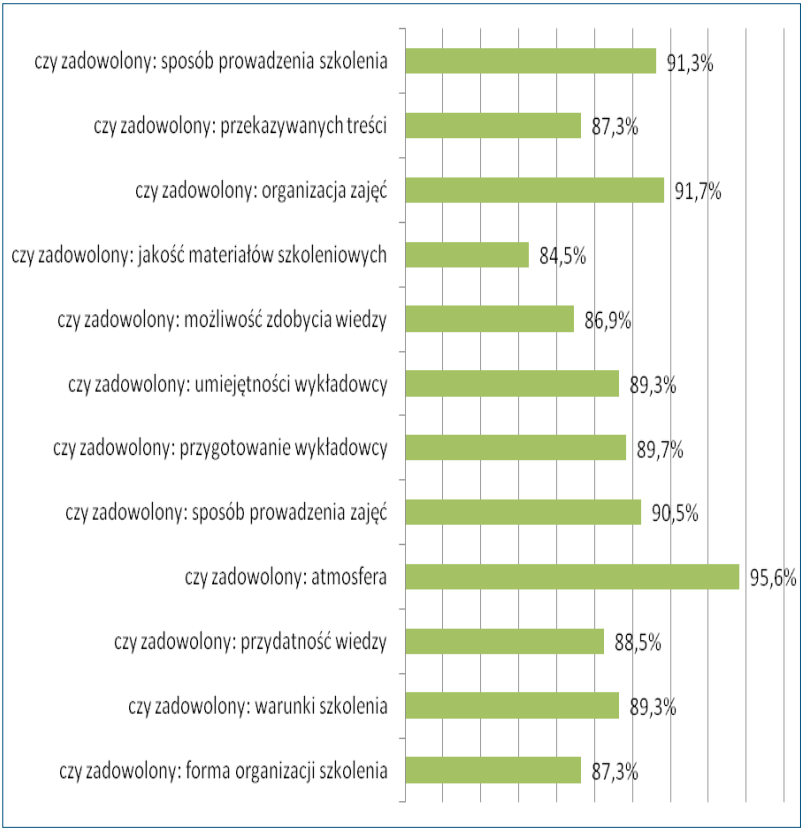


Wykres 36. Uczestnictwo w szkoleniu dotyczącym wykonywanej pracy

7.2. Opinie o szkoleniach

Respondentów zapytano o ogólną ocenę szkoleń, w których uczestniczyli. Zasadne było poznanie ich opinii dotyczących różnych aspektów szkoleń, w których uczestniczyli w ostatnim roku. Należy podkreślić, że generalnie ocena ta wypada dobrze i uczestnicy szkoleń zadowoleni byli ze wszystkich aspektów, choć odnotować można niewielkie zróżnicowania.

Z wykresu 37 wynika, że najbardziej zadowoleni byli z atmosfery (ponad 95% badanych), najmniej zadowoleni byli z materiałów szkoleniowych (84,5%). Interesujące jest to, że pracownicy socjalni bardziej zadowoleni byli ze sposobu prowadzenia szkoleń, z organizacji zajęć i sposobu prowadzenia zajęć niż z przekazywanych treści, możliwości zdobycia wiedzy, przydatności wiedzy. To, co jest istotą organizowanych szkoleń ocenione zostało gorzej. W kontekście uzyskanych rezultatów badań można wywnioskować, że szkolenia bardziej są okazją do spotkań, wymiany opinii i doświadczeń, „wyrwania się" z pracy i być może z domowych obowiązków, co w rezultacie sprawia, że uczestnicy szkoleń są z nich zadowoleni. Ogólnie szkolenia są wysoko oceniane, jednak różnice w ocenie wymienionych na wykresie 37 aspektów mogą oznaczać, że szkolenia i kursy nie przynoszą oczekiwanych rezultatów w postaci przyrostu wiedzy i umiejętności, przynajmniej w oczekiwanym w założeniach zakresie.



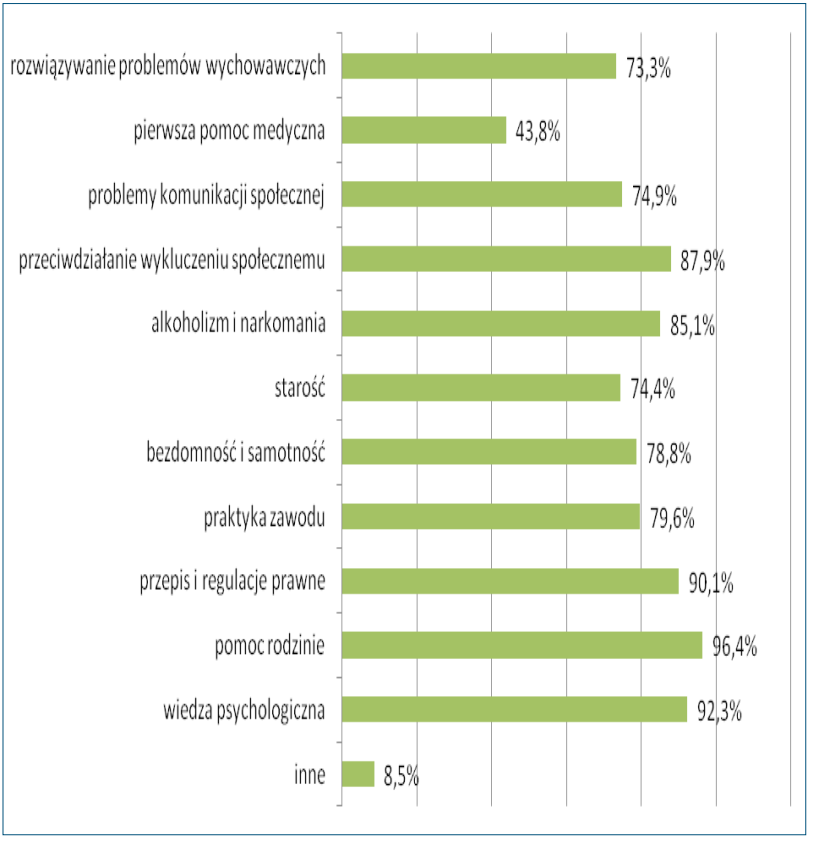
Wykres 37. Ocena wybranych aspektów szkolenia

7.3. Oczekiwania wobec szkoleń

Oczekiwania respondentów odnośnie problematyki szkoleń przedstawione są na wykresie 38. Wynika z niego z jednej strony, w jakich zakresach wiedzy respondenci odczuwają deficyty, a z drugiej strony, jaka wiedza byłaby im po prostu potrzebna w ich pracy. Z danych odczytać można, że w największym stopniu respondenci oczekują szkoleń z zakresu wiedzy psychologicznej, wiedzy dotyczącej pomocy rodzinie oraz wiedzy prawnej, która pozwoliłaby im lepiej poznać i zrozumieć aktualne przepisy i regulacje. Tradycyjnie respondenci wskazywali potrzebę uczestnictwa w szkoleniach dotyczących przeciwdziałaniu wykluczeniu społecznemu, alkoholizmu i narkomanii, nieco w mniejszym zakresie problemów starości, bezdomności i samotności, problemów komunikacji społecznej oraz praktyki zawodu. Dodatkowo respondenci

wskazywali problematykę pracy z klientem trudnym, przemoc w rodzinie oraz kwestie wypalenia zawodowego jako tematy kursów, które by ich zainteresowały.

Najmniej respondentów wskazało na konieczność uczestnictwa w szkoleniach pozwalających zdobyć lub poprawić kwalifikacje w zakresie pierwszej pomocy medycznej. Trudno jest na podstawie zgromadzonych danych orzec, czy w przypadku pierwszej pomocy medycznej chodzi o to, że pracownicy socjalni czują się dobrze przygotowani na taką ewentualność, czy nie potrzebują tego rodzaju umiejętności. Wydaje się, że problem ten wymaga lepszego rozpoznania.



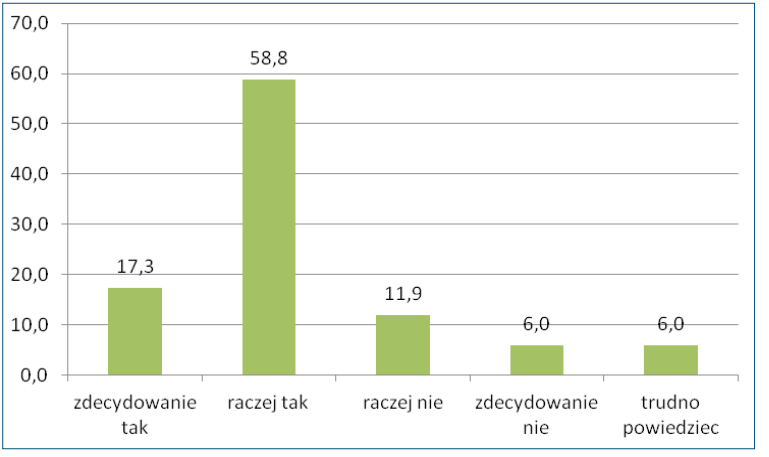
Wykres 38. Oczekiwania wobec szkoleń

8. ZADOWOLENIE Z PRACY

W rozdziale 8 przedstawione zostaną wyniki badań dotyczące kwestii zadowolenia pracowników socjalnych z różnych aspektów wykonywanej przez nich pracy. W badaniu ważne również było ustalenie, jakie cechy różnicują to zadowolenie. Praca wykonywana przez pracowników socjalnych to praca wymagająca bezpośredniego kontaktu z ludźmi i to najczęściej z ludźmi oczekującymi pomocy, często nastawionymi roszczeniowo, częściej jednak bezradnymi i zagubionymi. Jak wynika z wielu badań, taka praca może być źródłem satysfakcji i zadowolenia, ale może też przynosić rozczarowania i poczucie porażki. Dlatego warto przyjrzeć się bliżej czynnikom warunkującym zadowolenie z pracy pracowników socjalnych.

8.1 Czynniki warunkujące zadowolenie z pracy

Z wielu badań socjologicznych wynika, że zadowoleni pracownicy są bardziej efektywni i wydajni, lepiej pracują, mają więcej pomysłów i chętniej podejmują dodatkowe prace. Z badań przeprowadzonych wśród lubuskich pracowników socjalnych wynika, że nieco ponad 2/3 z nich jest zadowolona ze swojej pracy (patrz wykres 39). Prawie 18% to osoby niezadowolone (wśród nich 6,0% to osoby bardzo niezadowolone).



Wykres 39. Zadowolenie z wykonywanej pracy

Szczegółowe analizy pokazały, że zadowolenie z pracy zależne jest w niewielkim stopniu od wieku, stażu pracy i miejsca pracy. Zasadniczo pracownicy ze wszystkich wyróżnionych grup wiekowych zadowoleni są w podobny sposób, choć nieco częściej zadowoleni są najmłodsi. Najwięcej niezadowolonych osób jest wśród najstarszych respondentów (24,6%). Osoby z najkrótszym stażem pracy są bardziej zadowolone (odnotowano 24,4% takich respondentów) niż osoby z dłuższym stażem (w pozostałych kategoriach odnotowano od 7 do 19% takich osób).

Zadowolenie z pracy jest zależne także od miejsca pracy – można mówić, że im mniejsze miasto, tym większe zadowolenie z pracy (patrz tabela 9). Wysoki poziom zadowolenia deklarują także respondenci pracujący na wsi. Prawdopodobnie wynika to z faktu, że w mniejszych miejscowościach oraz na wsi generalnie jest mniej możliwości znalezienia pracy i posiadanie pracy etatowej. Samo w sobie jest już sukcesem i powodem do zadowolenia. W większych miastach pracownicy socjalni mają więcej okazji do konfrontowania własnej sytuacji zawodowej z sytuacją przedstawicieli innych zawodów, co może powodować ich mniejsze zadowolenie z pracy.

Tabela 9. Wpływ miejsca pracy na poziom zadowolenia z pracy

			Zdecydowanie zadowoleni i raczej zadowoleni	Raczej i zdecydowanie niezadowoleni
Miejsce pracy	Wieś	%	78,4	23,0
	Miasto do 20 tys.	%	84,9	10,8
	Miasto 20-50 tys.	%	75,4	19,3
	Miasto 50-100 tys.	%	50,0	50,0
	Miasto pow. 100 tys.	%	65,4	25,4

Odnotowano niewielki wpływ wykształcenia na zadowolenie z pracy: im niższy poziom wykształcenia, tym wyższe zadowolenie z pracy (wśród osób zdecydowanie zadowolonych było 34,8% posiadało średnie wykształcenie, wyższe – 14,9%). Wskazana zależność może wynikać z faktu, że osoby z wyższym wykształceniem mają większe oczekiwania dotyczące warunków pracy. Częściej mogą być niezadowolone, bo porównują się do innych osób z wyższym wykształceniem pracujących w innych zawodach, co prowadzić może do poczucia niższej wartości.

Ciekawe jest to, że poziom wynagrodzenia nie jest czynnikiem istotnie

różnicującym zadowolenie z pracy pracowników socjalnych (patrz tabela 10). Możliwe, że wynika to z faktu małych różnic między zarobkami różnych kategorii pracowników. Na pewno to nie zarobki są czynnikiem przesądzającym o podjęciu pracy w zawodzie pracownika socjalnego.

Tabela 10. Zadowolenie z pracy a zarobki

		Zadowolenie z pracy					Ogółem
		zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć	
zarobki	poniżej 1000	-	100,0%	-	-	-	100,0%
	1000-1500	21,1%	54,4%	11,1%	4,4%	8,9%	100,0%
	1500-2000	16,2%	57,8%	12,1%	9,2%	4,6%	100,0%
	pow. 2000	18,5%	64,1%	12,0%	1,1%	4,3%	100,0%
Ogółem		18,0%	58,7%	11,8%	5,9%	5,6%	100,0%

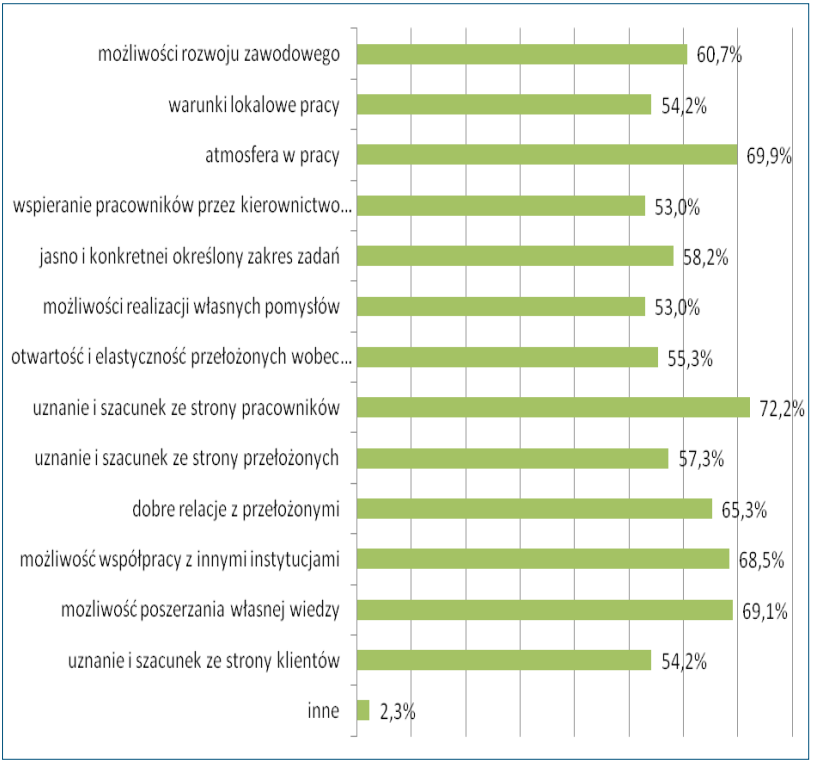
Można było założyć, że istotną zmienną różnicującą zadowolenie z pracy są warunki lokalowe, w tym wyposażenie miejsca pracy (ośrodka) w urządzenia techniczne niezbędne do pracy pracownika socjalnego (komputery, drukarki, Internet, telefon, fax itp.). W tabeli 11 przedstawione są wyniki badań w tym zakresie. Wynika z nich, że wraz ze wzrostem pozytywnej oceny stanu wyposażenia ośrodka wzrasta poziom zadowolenia pracowników z pracy. Może to wskazywać jeden z kierunków rozwoju ośrodków pomocy społecznej, co oznacza „doposażenie" tych placówek, które mają niewystarczające i niezadowalające wyposażenie w sprzęt usprawniający pracę pracowników socjalnych.

Tabela 11. Wyposażenie ośrodka a zadowolenie z pracy

		Zadowolenie z pracy					Ogółem
		zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć	
ocena wyposażenia ośrodka	bardzo dobrze	23,1%	64,1%	6,8%	2,6%	3,4%	100,0%
	raczej dobrze	16,7%	60,0%	11,7%	5,6%	6,1%	100,0%
	raczej słabe	11,5%	50,8%	19,7%	9,8%	8,2%	100,0%
	bardzo złe	-	25,0%	25,0%	50,0%	-	100,0%
Ogółem		17,7%	59,4%	11,6%	5,8%	5,5%	100,0%

Na wykresie 40 przestawiono szczegółowe rozkłady odpowiedzi respondentów pokazujące zadowolenie z wyróżnionych aspektów (obszarów) pracy zawodowej (słupki pokazują łącznie odsetki osób bardzo i raczej zadowolonych). Wykres potwierdza dane dotyczące zadowolenia z pracy w ogóle. Okazuje się, że pracownicy socjalni to osoby raczej zadowolone z wykonywanej pracy, choć odnotować można, że z pewnych obszarów są bardziej zadowoleni, z innych mniej. Z badań wynika, że najwięcej respondentów zadowolonych jest z faktu, że praca przynosi im szacunek i uznanie innych pracowników. Prawie 70% respondentów zadowolonych jest z atmosfery w pracy i prawie tyle samo osób zadowolonych jest z możliwości poszerzania wiedzy. Zadowolenie wynika również z dobrych relacji z przełożonymi i możliwości współpracy z innymi instytucjami. Nieco mniejsze zadowolenie przynoszą możliwości rozwoju zawodowego (60,7%). Jeszcze mniejszy odsetek zadowolonych respondentów odnotowano w zakresie otwartości i elastyczności przełożonych wobec pracowników (55,3%). Najmniej zadowoleni są respondenci z możliwości realizacji własnych pomysłów (53,0%) oraz wspierania ich aktywności/kreatywności przez kierownictwo placówki (53,0%).

Generalnie z badań wynika, że respondenci najmniej są zadowoleni z tych aspektów pracy, które są pochodną relacji z przełożonymi tj. otwartości i elastyczności przełożonych wobec pracowników, z określenia zakresu ich zadań przez przełożonych, uznania i szacunku z ich strony. Interesujące jest, że relatywnie mało respondentów zadowolonych jest z faktu uznania i szacunku okazywanych im ze strony klientów. Oznacza to, że czują się w tym zakresie niedocenieni i oczekiwaliby być może większej wdzięczności ze strony swoich podopiecznych.



Wykres 40. Zadowolenie z poszczególnych aspektów pracy

Szczegółowe analizy zależności badanych zmiennych pokazują występowanie niewielkich statystycznych związków między poszczególnymi aspektami pracy zawodowej a wiekiem. Zależności te jednocześnie ujawniają potrzeby różnych kategorii wiekowych, szczególnie w zakresie społecznego uznania oraz niezależności w wykonywaniu zawodowych czynności.

Otóż najmłodsi pracownicy bardziej doceniają otwartość i elastyczność przełożonych, uznanie i szacunek z ich strony. W tej kategorii wiekowej jest najmniej osób zdecydowanie niezadowolonych (2,6%). Uzyskane odpowiedzi wskazują na raczej dobre relacje z przełożonymi, choć najstarsi pracownicy są najbardziej z tych relacji niezadowoleni (36,5% wskazań). Możliwe, że oczekiwania przełożonych wobec pracowników wszystkich kategorii wiekowych są takie same lub zbliżone, ale starsi pracownicy są po prostu mniej wydolni i przez to bardziej narażeni na krytykę ze strony kierownictwa placówki.

Najstarsi pracownicy socjalni są najbardziej zadowoleni z uznania i szacunku, jakim cieszą się wśród klientów (odnotowano 63,5% takich osób). O wiele mniej osób zadowolonych z tego wymiaru pracy jest wśród najmłodszych pracowników (41,7%).

Staż pracy różnicuje zadowolenie z atmosfery w pracy. Najmniejszy odsetek osób zdecydowanie niezadowolonych z atmosfery w pracy występuje wśród respondentów ze stażem mniejszym niż 5 lat (8,8%). Wśród pracowników ze średnim stażem tj. 5-10 lat odsetek niezadowolonych z tego aspektu pracy wynosi 23,2%. Wśród osób o najdłuższym stażu odsetek osób niezadowolonych maleje i wynosi 15,4%.

W badaniu odnotowano również wpływ stanowiska pracy na poziom zadowolenia z wyróżnionych aspektów pracy zawodowej. Generalnie można powiedzieć, że starsi specjaliści wyrażają mniejsze zadowolenie niż pracownicy zajmujący niższe stanowiska. Szczególnie z tych aspektów pracy, które odnoszą się do rozwoju zawodowego i relacji z przełożonymi. Wśród starszych specjalistów częściej niż co czwarty (27,8%) deklaruje zdecydowane niezadowolenie z możliwości rozwoju zawodowego. Jest to jednocześnie największy odsetek w porównaniu z innymi kategoriami wyróżnionych stanowisk. Wśród starszych specjalistów 33,3% wyraża swoje niezadowolenie z elastyczności i otwartości zawodowej przełożonych. Wśród przedstawicieli innych stanowisk były to odsetki na poziomie 10-14%. Starsi specjaliści zdecydowanie rzadziej zadowoleni są z relacji z przełożonymi (38,9%). Wśród przedstawicieli innych kategorii pracowników takich osób jest 10-14%. Również z atmosfery w pracy rzadziej zadowoleni są starsi specjaliści (38,9%) niż asystenci (81,8%).

Wstępnie przyjęto założenie, że warunki pracy warunkują zadowolenie z atmosfery w pracy. Badania empiryczne potwierdziły to przypuszczenie. Najbardziej zadowoleni są respondenci wówczas, gdy w jednym pomieszczeniu pracuje nie więcej niż pięć osób. Zadowolenie z atmosfery w pracy spada, kiedy liczba pracowników w jednym pomieszczeniu wynosi sześć i więcej (patrz tabela 12).

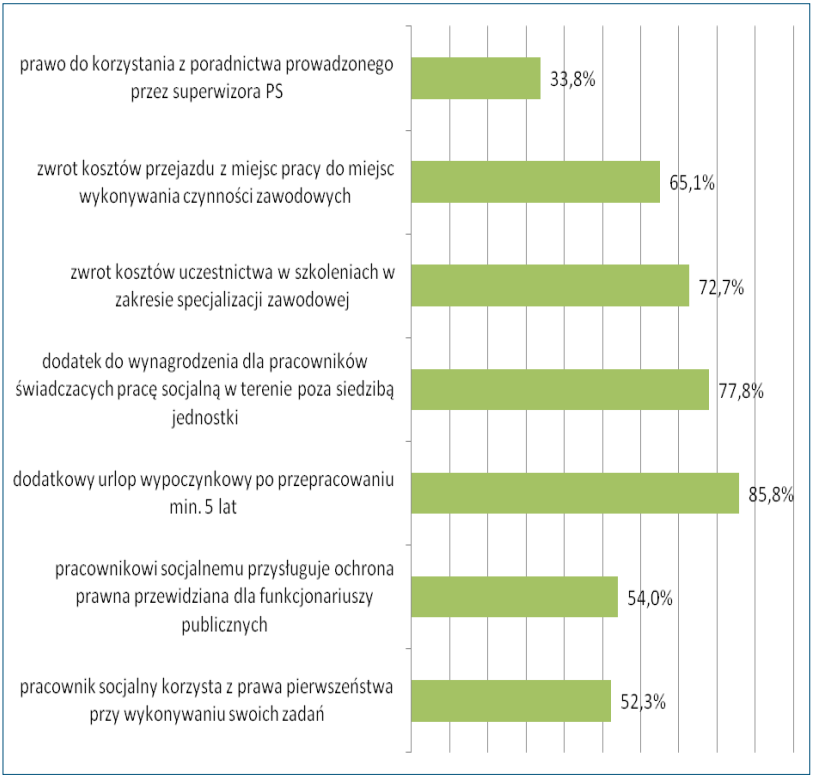
Tabela 12. Liczba osób pracujących w jednym pomieszczeniu a ocena atmosfery w pracy

		Stopień zadowolenia: atmosfera w pracy					Ogółem
		zdecydowanie tak	raczej tak	raczej nie	zdecydowanie nie	trudno powiedzieć	
ile osób pracuje w 1 pomieszczeniu?	1	15,6%	43,8%	25,0%	9,4%	6,2%	100,0%
	2	15,4%	45,2%	12,5%	18,3%	8,7%	100,0%
	3	21,7%	49,6%	15,7%	10,4%	2,6%	100,0%
	4	21,9%	47,9%	13,7%	12,3%	4,1%	100,0%
	5	14,3%	52,4%	9,5%	14,3%	9,5%	100,0%
	6	16,7%	38,9%	11,1%	27,8%	5,6%	100,0%
Ogółem		18,7%	47,1%	14,6%	14,0%	5,5%	100,0%

8.2. Zadowolenie z uprawnień gwarantowanych ustawowo

W ustawie z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej określono uprawnienia pracownika socjalnego. Jednym z celów badania była ocena stopnia zadowolenia z tych uprawnień. Wykres 41 pokazuje procentowy rozkład odpowiedzi w tym zakresie.

Z odpowiedzi respondentów wynika, że najbardziej zadowoleni są z możliwości dodatkowego urlopu wypoczynkowego, przysługującego po przepracowaniu minimum 5 lat w zawodzie pracownika socjalnego. Prawie 80% respondentów wyraziło swoje zadowolenie z przysługującego dodatku dla pracowników świadczących pracę socjalną w terenie poza siedzibą jednostki, a nieco ponad 70% zadowolonych jest ze zwrotu kosztów w szkoleniach w zakresie specjalizacji zawodowej, a 65% pracowników zadowolonych jest ze zwrotu kosztów przejazdu z miejsc pracy do miejsc wykonywania czynności zawodowych. Jedynie nieco ponad połowa respondentów zadowolona jest z przysługującego im prawa do ochrony prawnej oraz z prawa pierwszeństwa przy wykonywaniu swoich zadań. Z danych tych nie wynika jednak, czy niezadowolenie spowodowane jest tym, że pracownicy po prostu z tych praw nie korzystają, czy prawa te nie są respektowane. Jednym z istotnych, jak się wydaje uprawnień jest prawo do korzystania z poradnictwa prowadzonego przez superwizora PS. Z tego przywileju zadowolonych jest zaledwie 33,8% badanych. W tym przypadku trudno orzec, czy jest to rezultat słabego funkcjonowania superwizorów w środowisku pracowników socjalnych, czy po prostu niewykorzystania tej możliwości przez pracowników.



Wykres 41. Zadowolenie z uprawnień gwarantowanych ustawowo

9. ZAWÓD PRACOWNIKA SOCJALNEGO – PROFESJA CZY MISJA?

W rozdziale 9 przedstawione zostaną wyniki badania dotyczące opinii o zawodzie pracownika socjalnego prezentowanych przez klientów/podopiecznych pomocy społecznej, mieszkańców miast i wsi oraz przez samych pracowników.

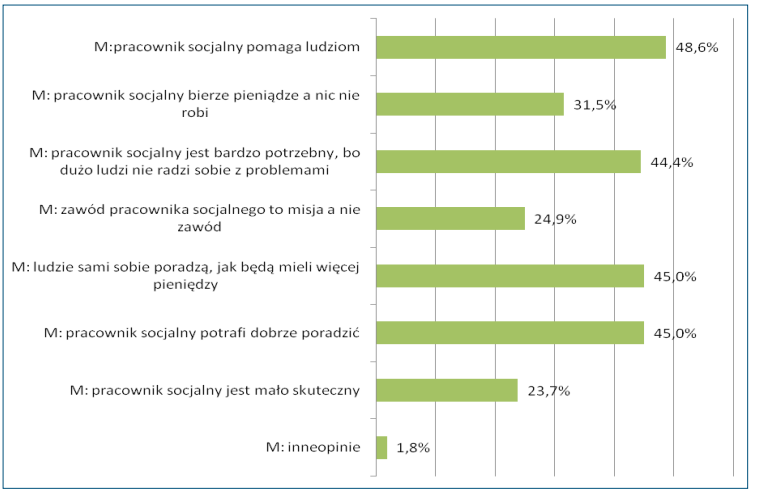
W różnego rodzaju opracowaniach pojawia się przekonanie, że zawód pracownika socjalnego to coś więcej niż profesja. Kodeks Etyczny Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych to nie tylko zbiór nakazów i zakazów, których należy przestrzegać, wykonując zawód pracownika socjalnego, lecz również przekaz pewnych wartości, tj.: (1) działania na rzecz dobrobytu społecznego, (2) poprawy warunków bytu osób, rodzin, grup, (3) działania, zaangażowania na rzecz sprawiedliwości społecznej. Kodeks nawiązuje do idei pracy socjalnej – poszanowania godności człowieka i obrony tej godności, prawa człowieka do samostanowienia, dbałość o równość szans. Standardy, które określa Kodeks Etyczny odnoszą się do zawodu, relacji ze współpracownikami, pracodawcą i społeczeństwem. Stanowi podstawę do rozwiązywania sporów etycznych. Ważna w tym kontekście wydaje się świadomość pracowników socjalnych i percepcja zawodu, który wykonują. Nie jest bez znaczenia, czy postrzegają ten zawód jako pracę podobną do innych, konieczną do pozyskania własnych dochodów, czy jako profesję wymagającą szczególnych kwalifikacji i odpowiedniego wykształcenia, czy też jako pewien rodzaj misji, którą wykonują w imieniu społeczeństwa. W badaniu zasygnalizowano ten aspekt, pytając pracowników socjalnych, czym w ich opiniach jest zawód pracownika socjalnego.

9.1. Pracownik socjalny w opiniach mieszkańców miast i wsi oraz klientów pomocy społecznej

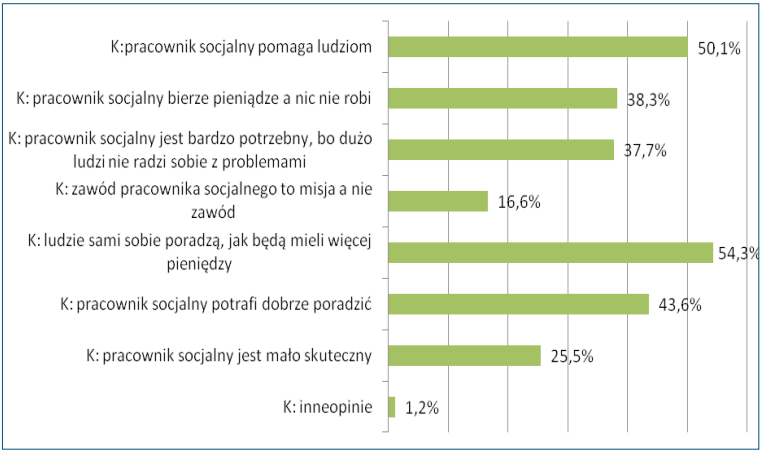
Pracownik socjalny spotyka się w swojej pracy z różnymi opiniami o wykonywanym przez niego zawodzie. Jednym z celów badania było poznanie tych opinii. Jest to ważne, bo jednym z podstawowych aspektów tego zawodu jest wchodzenie w różne relacje zarówno z klientami pomocy społecznej, ich rodzinami, ale również ich sąsiadami, którzy często stanowią cenne źródło informacji dla pracownika socjalnego.

Wykresy 42 i 43 wskazują, że opinie mieszkańców różnią się od opinii klientów/podopiecznych pomocy społecznej, co prawdopodobnie jest

konsekwencją tego, że w przypadku mieszkańców ten obraz jest bardziej idealistyczny, a w przypadku klientów/podopiecznych bardziej realistyczny. Należy oczywiście uwzględnić fakt, że tych opinii nie wyrażają bezpośrednio ani mieszkańcy ani klienci pomocy społecznej. Są to opinie tzw. „zasłyszane" przez pracowników socjalnych w ich kontaktach z mieszkańcami i klientami. Mogą być zniekształcone, niemniej dają dość dobre wyobrażenie rzeczywistych opinii. Największe różnice w opiniach mieszkańców i klientów pomocy społecznej występują w dwóch twierdzeniach. Prawie co czwarty mieszkaniec postrzega zawód pracownika jako misję, a jedynie niecałe 17% klientów pomocy społecznej postrzega zawód pracownika socjalnego w takich kategoriach. Ponad połowa klientów pomocy społecznej jest przekonana, że ludzie poradziliby sobie bez pomocy pracownika, gdyby mieli jedynie więcej pieniędzy. Oznacza to, że spora część klientów postrzega pomoc społeczną/socjalną wyłącznie w kategoriach pomocy materialnej, nie dostrzegając całej sfery innych działań. W opinii respondentów zarówno mieszkańcy (31,5%) jak klienci pomocy społecznej (38,3%) postrzegają zawód pracownika socjalnego jako mało przydatny, a samych pracowników jako osoby biorące publiczne pieniądze właściwie za nic. Takiemu wizerunkowi przeczy opinia, że pracownik socjalny jest bardzo potrzebny, bo pomaga ludziom rozwiązywać ich problemy (tak myśli według respondentów 44,4% mieszkańców i 37,7% klientów pomocy społecznej). Konfrontacja tych projekcji z rzeczywistymi opiniami podopiecznych pomocy społecznej na pewno byłaby niezwykle interesująca, ale nie była przedmiotem omawianych tu badań.



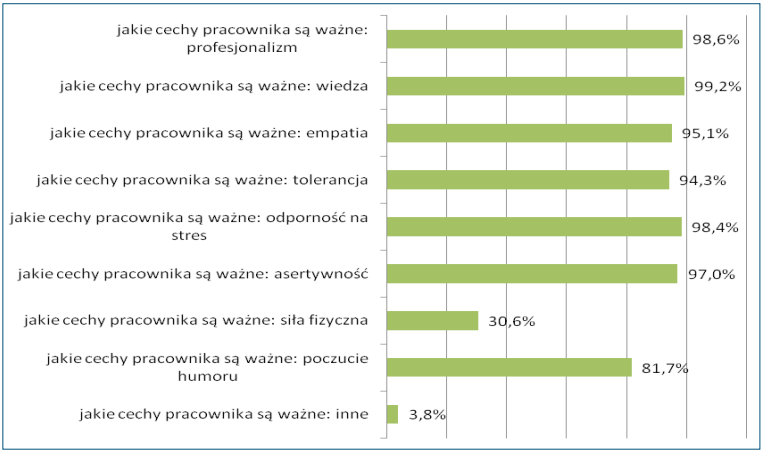
Wykres 42. Często spotykane opinie mieszkańców o pracownikach socjalnych



Wykres 43. Opinie klientów pomocy społecznej dotyczące pracowników socjalnych, z którymi pracownicy często się spotykają

9.2. Opinie pracowników socjalnych o swoim zawodzie

Zawód pracownika socjalnego jest jednym z tzw. zawodów zaufania społecznego. W każdym zawodzie określone są wymagane w nim określone cechy. Wykres 44 przedstawia opinie respondentów dotyczące najważniejszych cech pracownika socjalnego. Z danych wynika jednoznacznie, że takie cechy jak: profesjonalizm, wiedza, empatia, tolerancja, odporność na stres, asertywność tworzą pewien monolit. Wszystkie te cechy uzyskały wskazania powyżej 95%. Pracownik socjalny posiadający wszystkie wymienione cechy może być uznany za pewien model, wzór, archetyp, który zresztą jest zgodny ze społecznymi oczekiwaniami wobec tego zawodu. Jedynie poczucie humoru nie zostało uznane za cechę bardzo ważną, a siła fizyczna jako istotna cecha uzyskała jedynie poparcie 1/3 respondentów.



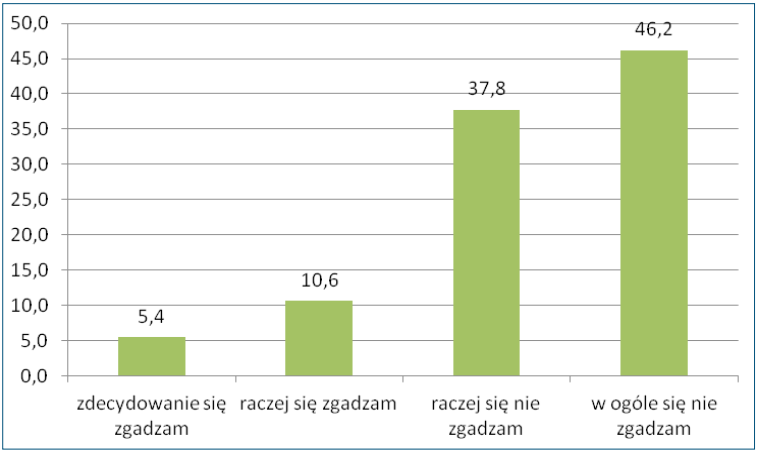
Wykres 44. Pożądane cechy pracownika socjalnego

Zawód pracownika socjalnego należy do takiej kategorii, która nie jest łatwa do precyzyjnego zaklasyfikowania. Z jednej strony znajduje się dość wysoko w porównaniu z wieloma innymi zawodami na skali prestiżu społecznego; z drugiej strony nie jest to zawód dobrze opłacany. Chętnych do jego wykonywania nie brakuje, o czym świadczą choćby chętni na studia w tym zakresie. Na pewno osoby wybierające zawód pracownika socjalnego nie mogą liczyć na wysokie zarobki, a charakter pracy wymaga dobrych umiejętności komunikacyjnych. Opinie pracowników socjalnych o wykonywanym przez nich zawodzie rozpoznawano poprzez wyrażenie aprobaty lub dezaprobaty w stosunku do następujących twierdzeń:

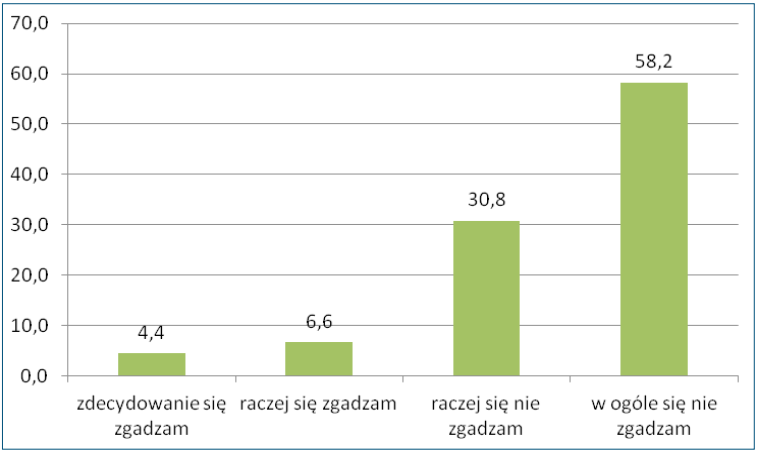
1. *W naszym zawodzie chodzi o niesienie pomocy, a wynagrodzenie jest mniej ważne.*
2. *Społeczeństwa nie stać na to, by płacić wyższe wynagrodzenie pracownikom socjalnym.*
3. *W porównaniu z nakładem pracy pracownicy socjalni nie zarabiają dużo.*
4. *Pracownik socjalny to zawód, w którym płaci się za mało*
5. *Zawód pracownika socjalnego ma niski prestiż.*

Wyniki analizy w tym zakresie przedstawione są na wykresach 45–49. Z uzyskanych odpowiedzi wynika, że pracownicy socjalni niezbyt dobrze postrzegają wykonywany przez nich zawód. Uogólniając można powiedzieć, że respondenci bynajmniej nie uważają, że w ich zawodzie należy się „po-

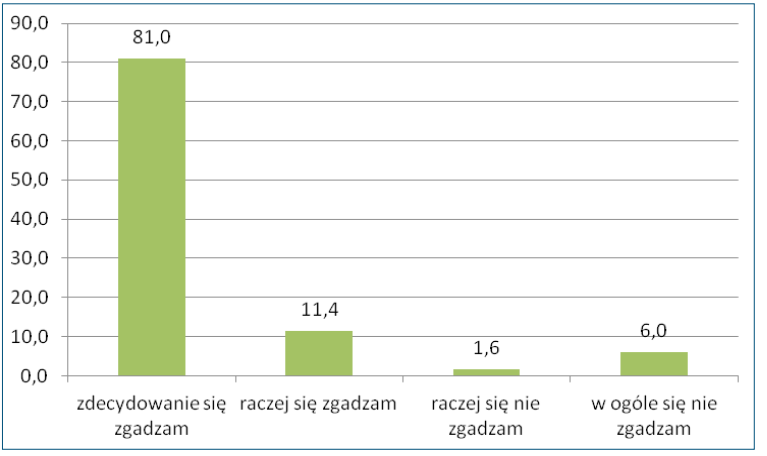
święcać", oczekiwaliby wyższych pensji i lepszego traktowania. Prawie 94% respondentów wyraziło przekonanie, że zawód pracownika socjalnego ma za niski prestiż; prawie 93% uważa, że w porównaniu z nakładem pracy pracownicy socjalni nie zarabiają dużo, a jedynie 16% zgadza się z twierdzeniem, że w zawodzie pracownika socjalnego chodzi o niesienie pomocy, a wynagrodzenie jest mało ważne. Przez taki ogląd wyraźnie przebija się rozgoryczenie i negatywna opinia o własnym zawodzie. Na podstawie zgromadzonych w badaniu danych trudno orzec, czy na takie opinie wpływa jedynie niskie wynagrodzenie, bo taki wniosek można by wyprowadzić na podstawie wyników. Z drugiej strony z wcześniej przedstawionych analiz wynika, że prawie 80% respondentów jest zadowolonych ze swojej pracy, a zarobki nie były czynnikiem przesądzającym o podjęciu pracy. Kwestia wymagałaby bliższego rozpoznania poprzez przeprowadzenie bardziej pogłębionych badań.



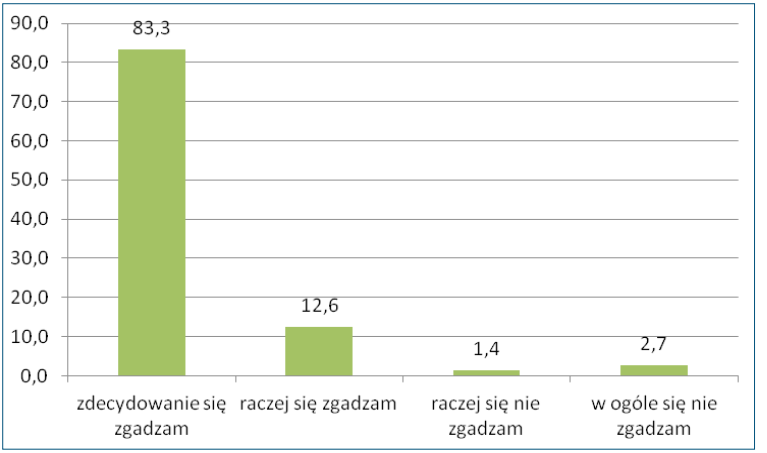
Wykres 45. Akceptacja stwierdzenia „W naszym zawodzie chodzi o niesienie pomocy, a wynagrodzenie jest mniej ważne"



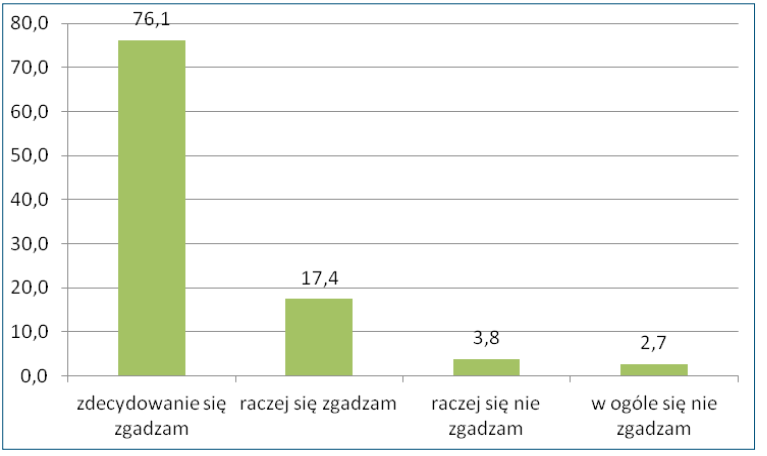
Wykres 46. Akceptacja stwierdzenia „Społeczeństwa nie stać na to, by płacić wyższe wynagrodzenie pracownikom socjalnym"



Wykres 47. Akceptacja stwierdzenia „W porównaniu z nakładem pracy pracownicy socjalni nie zarabiają dużo"



Wykres 48. Akceptacja stwierdzenia „Pracownik socjalny to zawód, w którym płaci się za mało”



Wykres 49. Akceptacja stwierdzenia „Zawód pracownika socjalnego ma za niski prestiż”

9.3. Zdrowotne i społeczne skutki pracy w zawodzie pracownika socjalnego

Respondentów zapytano o to, czy w związku z wykonywaną pracą zdarza się, że częściej chorują, są zmęczeni i przygnębieni, są zestresowani, mają mniej czasu na życie towarzyskie i rodzinne. Wyniki przedstawione w tabeli 13 pokazują, że problem wypalenia zawodowego w dużej mierze dotyczyć może właśnie tej kategorii zawodowej. Wśród poddanych badaniu respondentów nieco ponad 40% odpowiedziało, że częściej choruje, prawie 2/3 odpowiedziało, że częściej czują się zmęczeni i przygnębieni, prawie 80% badanych czuje się w związku z wykonywaną pracą bardziej zestresowana, a połowa ma mniej czasu na życie rodzinne i towarzyskie.

Bardziej szczegółowa analiza wykazała, że między stażem pracy a poczuciem dobrostanu istnieje zależność liniowa: im dłuższy staż pracy w zawodzie pracownika socjalnego, tym mniejsze poczucie dobrostanu, tym więcej negatywnych skutków pracy (patrz tabela 14). Jednocześnie z tabeli 14 wynika, że wśród pracowników o krótszym stażu występuje niemały odsetek osób skarżących się na złe samopoczucie wynikające z wykonywanej pracy. Z danych można jeszcze odczytać interesującą zależność. Otóż wśród osób o najkrótszym stażu występuje więcej respondentów, którzy czują się bardziej przygnębieni, zestresowani i mają mniej czasu na życie towarzyskie i rodzinę, niż wśród osób z nieco większym stażem tj. 3-5 lat. W następnej kategorii osób ze stażem 5-10 lat następuje wyraźne pogorszenie dobrostanu na wszystkich analizowanych wymiarach. Oznacza to, że rozpoczęcie pracy w zawodzie pracownika socjalnego wiąże się z dużym obciążeniem psychicznym oraz stresem. Po wdrożeniu się do pracy następuje poprawa samopoczucia, a po pięciu latach pracy w zawodzie następuje wyraźne jego pogorszenie.

Tabela 13. Zdrowotne i społeczne skutki pracy

Pyt: Czy w związku z wykonywaną pracą zdarza się, że częściej P.?	Zdec. tak	Raczej tak	Raczej nie	Zdec. nie
Choruje	16,8	23,4	45,1	14,8
Jest zmęczony i przygnębiony	29,8	41,8	24,3	4,1
Jest zestresowany	33,5	45,7	17,6	3,2
Ma mniej czasu na życie towarzyskie i rodzinne	21,1	29,3	40,1	9,5

Tabela 14. Staż pracy a wpływ pracy na życie pracownika

		Negatywne zjawiska			
		częściej choruje	Jest zmęczony i przygnębiony	Jest zestresowany	Ma mniej czasu na życie towarzyskie i rodzinne
Staż pracy	poniżej 3 lat	11,5%	23,1%	27,5%	20,0%
	3-5 lat	17,5%	17,5%	21,4%	16,1%
	5-10 lat	26,1%	36,2%	33,8%	21,4%
	powyżej 10 lat	15,2%	35,0%	41,0%	23,6%
Ogółem		16,9%	29,9%	33,7%	21,3%

WNIOSKI I REKOMENDACJE

Badanie przeprowadzone wśród pracowników socjalnych zatrudnionych w Ośrodkach Pomocy Społecznej i Powiatowych Centrach Pomocy Rodziny na terenie województwa lubuskiego w październiku 2012 roku, na próbie 378 respondentów pozwala na sformułowanie kilku wniosków:

- Próba badawcza w wysokim stopniu odzwierciedla strukturę pracowników socjalnych. W zdecydowanej większości są to kobiety. Wśród pracowników socjalnych przeważają osoby poniżej 41 roku życia, prawie 2/3 z nich posiada wykształcenie wyższe, najczęściej pedagogiczne. Prawie 2/3 respondentów mieszka i pracuje w środowiskach małych miast (do 20 tys. mieszkańców) i wsi. Blisko 44% posiada ponad dziesięcioletni staż pracy w zawodzie, jedynie 1/5 wskazała staż mniejszy niż 3 lata. 1/3 respondentów pracuje na stanowisku specjalisty pracy socjalnej, nieco ponad 40% pracuje na stanowisku pracownika socjalnego. Osoby z najdłuższym stażem pracy otrzymują najwyższe wynagrodzenie.
- Ponad 80% respondentów uznało wyposażenie ośrodków w nowoczesny sprzęt taki jak komputery, kopiarki, faksy za bardzo dobre i dobre. Najbardziej zadowoleni z takiego wyposażenia byli pracownicy małych miast i wsi. Częściej osoby starsze z dłuższym stażem wskazywały większe zadowolenie w tym zakresie. Jednostki pomocy społecznej coraz lepiej dostosowane są do obsługi osób niepełnosprawnych. Ponad 80% ośrodków (jak wynika z badań) wyposażonych jest w podjazdy dla wózków inwalidzkich, około 60% wyposażonych jest w toalety dla osób niepełnosprawnych. Za komfortowe i najlepsze do wykonywania obowiązków respondenci wskazywali pokoje jedno- i dwuosobowe. W takich pomieszczeniach pracuje prawie 40% badanych. Pozostali pracują w pokojach 3,4,5 i 6-osobowych. Nieco ponad 70% respondentów wskazała brak oddzielnego pomieszczenia do rozmów z klientami. Niepokojący jest fakt, że prawie 60% respondentów wskazało, że brakuje im czasu na wykonywanie swoich obowiązków. Jako przyczyny takiego stanu rzeczy wskazywali: przeciążenie pracą biurową, zbyt dużą liczbą

podopiecznych i dodawanie nowych obowiązków. W sytuacjach natłoku pracy zdecydowanie częściej pracownicy mogą liczyć na wsparcie współpracowników niż przełożonych.

- Najczęściej spotykanymi przez respondnetów problemami społecznymi są: bezrobocie, ubóstwo, niepełnosprawność oraz długotrwała/ciężka choroba. Do stosunkowo często spotykanych przez pracowników problemów społecznych należy alkoholizm/ narkomania oraz bezradność w sprawach opiekuńczo- rodzicielskich. Alkoholizm i narkomania stanowią według respondentów mniejszy problem niż niepełnosprawność i długotrwała choroba. Opieka nad osobami starszymi jako problem społeczny jest częściej spotykany wśród podopiecznych niż przemoc w rodzinie. Zwraca uwagę fakt, że pracownicy socjalni doświadczyli w swojej pracy agresji fizycznej, choć dotyczyła ona 14% respondentów a 4,5% wskazało, że zdarza się to często. Wydaje się to być zjawiskiem niepokojącym. Z przemocą psychiczną spotkało się prawie 2/3 respondentów, a słownej przemocy doświadczyli prawie wszyscy. Najczęściej wskazywane przez respondentów problemy w ich miejscu pracy to: biurokracja, zbytnie obciążenie pracą, ograniczony kontakt z superwizorami. Niepokoić może fakt, że najmłodsi respondenci częściej niż pozostali wskazywali brak możliwości podnoszenia kwalifikacji jako istotny dla nich problem.
- Współpraca z instytucjami, które z założenia winny stanowić pomoc dla pracowników socjalnych na ogół oceniana była jako dobra. Wydaje się jednak, że ten obszar pomocy społecznej wymaga poprawienia. Najlepiej oceniana była współpraca z Ośrodkami Pomocy Społecznej i Domami Pomocy Społecznej. Nieco gorzej respondenci oceniali współpracę z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych, organizacjami pozarządowymi. Wskazana przez respondentów ocena współpracy z ROPS w Zielonej Górze może wynikać z tego, jak wspomniano wcześniej, że instytucja ta dopiero zaczyna być postrzegana jako znaczący podmiot polityki społecznej w regionie. Nie pozwala to zatem pracownikom socjalnym na dokonanie adekwatnej oceny.
- System POMOST i Ocena Zasobów Pomocy Społecznej, jak wy-

nika z badań stanowią istotną pomoc w wykonywaniu obowiązków zawodowych przez pracowników socjalnych i na ogół dobrze oceniają narzędzia znajdujące się w aplikacji SAC, jednak należy zauważyć, że niżej oceniana jest Ocena Zasobów Pomocy Społecznej.

- Z badań wynika, że w przeciągu ostatniego roku niecałe 60% pracowników socjalnych uczestniczyło w szkoleniach. Na ogół dobrze oceniali te szkolenia i byli z nich zadowoleni. Najbardziej zadowoleni byli z atmosfery i organizacyjnych aspektów szkoleń (sposobu prowadzenia, wykładowców, organizacji zajęć). Niepokoić może fakt, że mniej zadowoleni byli z przydatności przekazywanej podczas szkoleń wiedzy, możliwości zdobycia nowej wiedzy i z jakości materiałów szkoleniowych. Poddani badaniu pracownicy socjalni oczekiwaliby w przyszłości szkoleń (kursów) z zakresu wiedzy psychologicznej, wiedzy dotyczącej pomocy rodzinie oraz wiedzy prawnej.
- Z badań wynika, że nieco ponad 2/3 respondentów jest zadowolona ze swojej pracy. Jedynie 6% stanowiły osoby zdecydowanie niezadowolone. Analizy pokazały, że zadowolenie z wykonywanej pracy w niewielkim stopniu zależy od wieku, stażu pracy i miejsca pracy. Najwięcej osób niezadowolonych było wśród najstarszych pracowników, najwięcej bardzo zadowolonych wśród najmłodszych. Nieco bardziej zadowoleni byli również pracownicy socjalni pracujący w środowiskach wiejskich. Nawet poziom wynagrodzenia nie różnicuje istotnie statystycznie zadowolenia. Generalnie z badań wynika, że najmniej respondenci byli zadowoleni z tych aspektów pracy, które są pochodną relacji z przełożonymi tj. otwartości i elastyczności przełożonych wobec pracowników, z określenia zakresu ich zadań, uznania i szacunku z ich strony. Uwagę zwraca fakt, że relatywnie mało respondentów zadowolonych jest z uznania i szacunku okazywanych im ze strony klientów. Oznacza to, że czują się w tym zakresie niedocenieni i oczekiwaliby być może większej wdzięczności ze strony swoich podopiecznych. Na ogół respondenci dobrze oceniali uprawnienia gwarantowane im ustawowo. Najbardziej zadowoleni są z możliwości skorzystania

z dodatkowego urlopu wypoczynkowego, który przysługuje im po przepracowaniu minimum 5 lat oraz z dodatku do wynagrodzenia przysługującego pracownikom socjalnym świadczącym pracę socjalną poza siedzibą jednostki.

- Pracownik socjalny w percepcji respondentów to osoba, która winna posiadać takie cechy jak: profesjonalizm, wiedza, empatia, tolerancja, odporność na stres i asertywność. Jest to podejście modelowe, które w znacznym stopniu pokrywa się ze społecznymi oczekiwaniami wobec tego zawodu, choć, jak pokazały badania odbiega od realnego obrazu pracownika socjalnego. Poddani badaniu respondenci bynajmniej nie uważają, że w ich zawodzie należy się „poświęcać", że jest to rodzaj misji. Oczekiwaliby wyższych pensji i lepszego traktowania. Prawie 94% respondentów wyraziło przekonanie, że zawód pracownika socjalnego ma za niski prestiż; prawie 93% uważa, że w porównaniu z nakładem pracy pracownicy socjalni nie zarabiają dużo, a jedynie 16% zgadza się z twierdzeniem, że w zawodzie pracownika socjalnego chodzi o niesienie pomocy, a wynagrodzenie jest mało ważne. Przez taki pogląd wyraźnie przebija się rozgoryczenie i negatywna opinia o własnym zawodzie. Dodatkowo wyniki badań dotyczące zdrowotnych i społecznych skutków pracy w zawodzie pracownika socjalnego wskazały, że wśród poddanych badaniu respondentów nieco ponad 40% częściej choruje, prawie 2/3 częściej czuje się zmęczona i przygnębiona, prawie 80% czuje się w związku z wykonywaną pracą bardziej zestresowana, a połowa ma mniej czasu na życie rodzinne i towarzyskie.

Należy zaznaczyć, że badania miały charakter eksploracyjny i jedynie sygnalizują obszary aktywności i działania pracowników socjalnych, na które należałoby zwrócić szczególną uwagę.

Z uzyskanych danych wynika, że choć pracownicy socjalni zatrudnieni w Ośrodkach Pomocy Społecznej i Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie w województwie lubuskim są raczej zadowoleni ze swojej pracy, warunków pracy i innych poddanych badaniu aspektów, to występują w ich pracy problemy, które należałoby rozwiązać, by polepszyć komfort ich pracy i podwyższyć poczucie dobrostanu psychicznego.

Z badań wynika, że konieczne byłoby bardziej pogłębione rozpoznanie następujących kwestii:

1. braku pomieszczeń do indywidualnych rozmów z klientami,
2. liczby podopiecznych przypadających na jednego pracownika,
3. zakresu wykonywania prac biurowo-administracyjnych,
4. relacji pracowników socjalnych z kierownictwem jednostek pomocy społecznej,
5. zachowań agresywnych występujących ze strony podopiecznych pomocy społecznej,
6. współpracy z takimi instytucjami jak: Zakład Ubezpieczeń Społecznych, organizacje pozarządowe, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej oraz z komornikami,
7. stanu zdrowia pracowników socjalnych.

PODSUMOWANIE

Podstawowym celem badań przeprowadzonych przez pracowników Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Zielonej Górze, Obserwatorium Integracji Społecznej pod naukową opieką prof. dr hab. Marii Zielińskiej z Instytutu Socjologii Uniwersytetu Zielonogórskiego było zebranie opinii pracowników socjalnych zatrudnionych w Ośrodkach Pomocy Społecznej i Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie w województwie lubuskim, dotyczących wykonywanej przez nich pracy przede wszystkim w kontekście odczuwanych problemów. Raport przygotowany na podstawie zebranych danych sygnalizuje rzeczywiste istnienie takich aspektów, których rozwiązanie zależeć będzie od różnych czynników, także strukturalnych i wymagać będzie systemowych rozwiązań.

Pracownicy socjalni, którzy są głównym filarem pomocy społecznej, jak wynika z badań, są przeciążeni pracą biurową i administracyjną, za dużo podopiecznych przypada na jednego pracownika socjalnego, a mimo to pragną w tym zawodzie pozostać. Dlatego warto poddać szczegółowym badaniom i lepiej zdiagnozować wskazywane przez nich problemy, by poprawić ich komfort pracy i, co za tym idzie, jakość i efektywność pracy.

ANEKS

Ankieta

Nr. respondenta

Prosimy o przestrzeganie następujących zasad wypełniania arkusza:

1. **Każda odpowiedź oznaczona jest cyfrą. Proszę zaznaczyć (zakreślić kółkiem) odpowiednią cyfrę.**
2. **W miejsca wykropkowane proszę wpisać własną odpowiedź.**
3. **Jeżeli przez pomyłkę zaznaczycie Państwo niewłaściwą odpowiedź, proszę to przekreślić i zaznaczyć właściwą odpowiedź.**
4. **Wypełnienie ankiety zajmuje około 15-20 minut.**

OCENA WARUNKÓW PRACY

1. Czy, ogólnie biorąc jest Pan/Pani zadowolony(a) z obecnie wykonywanej pracy?

Zdecydowanie tak	1
Raczej tak	2
Raczej nie	3
Zdecydowanie nie	4
Trudno powiedzieć	5

2. Proszę określić stopień zadowolenia z poszczególnych elementów wykonywanej przez Pan/Pani pracy:

1. Bardzo zadowolony(a)
2. Raczej zadowolony(a)
3. Raczej niezadowolony (a)
4. Zdecydowanie niezadowolony (a)
5. Trudno powiedzieć

a.	Możliwości rozwoju zawodowego	1	2	3	4	5
b.	Warunki lokalowe pracy	1	2	3	4	5
c.	Atmosfera w pracy	1	2	3	4	5
d.	Wspieranie pracowników przez kierownictwo placówki	1	2	3	4	5

e.	Jasno i konkretnie określony zakres zadań	1	2	3	4	5
f.	Możliwość realizacji własnych pomysłów	1	2	3	4	5
g.	Otwartość i elastyczność przełożonych wobec pracowników	1	2	3	4	5
h.	Uznanie i szacunek ze strony pracowników	1	2	3	4	5
i.	Uznanie i szacunek ze strony przełożonych	1	2	3	4	5
j.	Dobre relacje z przełożonymi	1	2	3	4	5
k.	Możliwość współpracy z innymi instytucjami	1	2	3	4	5
ł.	Możliwości poszerzania własnej wiedzy	1	2	3	4	5
m.	Uznanie i szacunek ze strony klientów	1	2	3	4	5
n.	Inne (jakie?).....	1	2	3	4	5

3. Z jakimi opiniami na temat swojej pracy spotyka się Pan/Pani wśród klientów oraz mieszkańców swojej miejscowości.

1. Często
2. Rzadko
3. Nigdy

		Mieszkańcy			**Klienci**		
a.	Pracownik socjalny pomaga ludziom	1	2	3	1	2	3
b.	Pracownik socjalny bierze pieniądze a nic nie robi	1	2	3	1	2	3
c.	Pracownik socjalny jest bardzo potrzebny, bo dużo ludzi nie radzi sobie z problemami	1	2	3	1	2	3
d.	Zawód pracownika socjalnego to misja, a nie zawód	1	2	3	1	2	3
e	Ludzie sami sobie poradzą, jak będą mieć więcej pieniędzy	1	2	3	1	2	3
f	Pracownik socjalny potrafi dobrze poradzić	1	2	3	1	2	3
g	Pracownik socjalny jest mało skuteczny	1	2	3	1	2	3
h	Inne opinie (jakie?)						

4. Czy jest Pan/Pani zadowolony(a) z uprawnień pracownika socjalnego wynikających z ustawy o pomocy społecznej?

1. Raczej zadowolony(a)
2. Raczej niezadowolony(a)
3. Trudno powiedzieć

		1	2	3
a	Pracownik socjalny korzysta z prawa pierwszeństwa przy wykonywaniu swoich zadań w urzędach, instytucjach i innych placówkach	1	2	3
b	Pracownikowi socjalnemu przysługuje ochrona prawna przewidziana dla funkcjonariuszy publicznych	1	2	3
c	Dodatkowy urlop wypoczynkowy (10 dni) po przepracowaniu nieprzerwanie co najmniej 5 lat (raz na dwa lata)	1	2	3
d	Dodatek do wynagrodzenia dla pracowników świadczących pracę socjalną w terenie poza siedzibą jednostki	1	2	3
e	Zwrot kosztów uczestnictwa w szkoleniach w zakresie specjalizacji zawodowej w zawodzie pracownika socjalnego	1	2	3
f	Zwrot kosztów przejazdu z miejsc pracy do miejsc wykonywania czynności zawodowych	1	2	3
g	Prawo do korzystania z poradnictwa prowadzonego przez superwizora pracy socjalnej	1	2	3
h	Inne (jakie?)……	1	2	3

5. Proszę ocenić stan wyposażenia ośrodka, w którym Pan/Pani pracuje w urządzenia techniczne niezbędne do pracy pracownika socjalnego (komputery, drukarki, Internet, telefon, fax itp.)

Bardzo dobre wyposażenie w potrzebny sprzęt	1
Raczej dobre wyposażenie, prawie wszystkie urządzenia są	2
Raczej słabe wyposażenie, większości potrzebnych sprzętów brakuje	3
Bardzo złe wyposażenie, właściwie nie ma żadnego sprzętu	4

6. Czy w Pana/ Pani miejscu pracy znajduje się pomieszczenie do bezpośrednich rozmów z klientem bez obecności osób trzecich?

Tak	**1**
Nie	**2**

7. Czy Pan/Pani ośrodek jest dostosowany dla osób niepełnosprawnych:

		Tak 1	**Nie 2**
a.	Podjazdy na wózki inwalidzkie	**1**	**2**
b.	Toalety dostosowane dla osób niepełnoprawnych	**1**	**2**
c.	Windy	**1**	**2**
d.	Tłumacz języka migowego	**1**	**2**
e.	Inne (jakie?)……	**1**	**2**

8. Ile osób, łącznie z Panem/Panią pracuje w tym samym pomieszczeniu?

……

9. Ile osób najwięcej powinno według Pan/Pani pracować w jednym pomieszczeniu?

……

10. Czy liczba osób pracujących w Pana/ Pani pomieszczeniu wpływa negatywnie:

		tak	**raczej tak**	**raczej nie**	**nie**	**trudno powiedzieć**
a.	Na jakość świadczonych usług	1	2	3	4	5
b.	Na powstawanie konfliktów między pracownikami	1	2	3	4	5
c.	Na efektywność pracy	1	2	3	4	5
d.	Na komfort pracy	1	2	3	4	5
e	Ogólnie na atmosferę pracy	1	2	3	4	5
f	Inne (jakie?)……					

CHARAKTER PRACY

11. Czy według Pana/Pani w Państwa powiecie, gminie potrzeby mieszkańców związane z pomocą społeczną są zaspokajane w wystarczający sposób?

Tak	1
Raczej tak	2
Raczej nie	3
Nie	4
Trudno powiedzieć	5

12. Proszę podać liczbę pracowników socjalnych zatrudnionych w Pana/Pani jednostce.

.....

13. Proszę wskazać rzeczywistą liczbę osób objętych przez Pana/Panią pomocą społeczną.

14. Jak rozkłada się czasowo Pana/Pani praca?

Większość czasu poświęcam na pracę administracyjno- biurową	1
Większość czasu poświęcam na pracę socjalną (w terenie, rozmowy z klientami itp.)	2
Mniej więcej tyle samo czasu poświęcam na pracę socjalną i administracyjno – biurową	3

15. Czy w Pan/Pani przekonaniu posiada Pan/Pani wystarczającą ilość czasu na wykonywanie obowiązków zawodowych?

Jeśli „tak" i „raczej tak", proszę przejść do pyt.17.

Tak	1
Raczej tak	2
Raczej nie	3
Nie	4
Trudno powiedzieć	5

16. Co powoduje, że brakuje Panu/Pani czasu na wykonywanie obowiązków zawodowych? Proszę wskazać jedną, najbardziej dolegliwą przyczynę.

a.	Zbyt dużo pracy biurowej	1

b.	Za duża liczba podopiecznych (klientów)	2
c.	Zbyt szybkie tempo pracy	3
d.	Dodawanie nowych obowiązków	4
e.	Częste zmiany przepisów	5
f.	Częste zastępstwa	6
g.	Inne(jakie?)……..	7

17. Czy w czasie wykonywania swoich obowiązków pracownika socjalnego spotyka się Pan/Paniz agresją wobec siebie?

1. Tak, bardzo często
2. Tak, ale niezbyt często
3. Tak, sporadycznie
4. Nigdy

a.	Agresja fizyczna (np. popychanie, kopanie, uderzenie itp.)	1	2	3	4
b.	Agresja psychiczna (np. groźba wyłudzeń świadczeń pieniężnych)	1	2	3	4
c.	Agresji słowna (np. krzyk, wyzwiska)	1	2	3	4

18. Czy w sytuacji nadmiaru obowiązków otrzymuje Pan/Pani wsparcie lub pomoc:

	Zdecydowanie tak	**Raczej tak**	**Raczej nie**	**Zdecydowanie nie**
Ze strony przełożonych	1	2	3	4
Ze strony współpracowników	1	2	3	4

19. Z jakimi problemami społecznymi spotyka się Pan/Pani w swojej pracy najczęściej?

1. Bardzo często
2. Niezbyt często
3. Sporadycznie
4. Nigdy

a.	Ubóstwo	1	2	3	4
b.	Sieroctwo	1	2	3	4
c.	Bezdomność	1	2	3	4

d	Bezrobocie	1	2	3	4
e	Niepełnosprawność	1	2	3	4
f	Długotrwała lub ciężka choroba	1	2	3	4
g	Przemoc w rodzinie	1	2	3	4
h	Potrzeba ochrony ofiar handlu ludźmi	1	2	3	4
i	Potrzeba ochrony macierzyństwa lub wielodzietności	1	2	3	4
j	Bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego, zwłaszcza w rodzinach niepełnych lub wielodzietnych	1	2	3	4
k	Trudności w integracji cudzoziemców, którzy uzyskali w RP status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą	1	2	3	4
l	Trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego	1	2	3	4
ł	Alkoholizm lub/i narkomania	1	2	3	4
m.	Izolacja/samotność	1	2	3	4
n.	Opieka nad osobami starszymi	1	2	3	4
o.	Zdarzenia losowe i sytuacja kryzysowa	1	2	3	4
p.	Klęska żywiołowa lub ekologiczna	1	2	3	4
r.	Inne (jakie?)	1	2	3	4

20. Jakie największe problemy widzi Pan/Pani w swoim miejscu pracy?

1. Zdecydowanie tak
2. Raczej tak
3. Raczej nie
4. Zdecydowanie nie

a.	Braki kadrowe, za mało pracowników socjalnych	1	2	3	4
b.	Słabe wyposażenie w sprzęt techniczny (komputery, drukarki, dostęp do Internetu itp.)	1	2	3	4
c.	Problemy finansowe, za mało pieniędzy na świadczenia socjalne	1	2	3	4
d.	Za duże obciążenie pracą - zbyt dużo podopiecznych przypadających na jednego pracownika	1	2	3	4
e.	Brak możliwości podnoszenia kwalifikacji (za mało kursów i szkoleń)	1	2	3	4
f.	Złe zarządzanie, kierowanie	1	2	3	4

g.	Konflikty pomiędzy pracownikami	1	2	3	4
h.	Brak możliwości zgłaszania własnych pomysłów przez pracowników socjalnych	1	2	3	4
i.	Za dużo biurokracji	1	2	3	4
j.	Zbyt ograniczony kontakt z superwizorami	1	2	3	4
k.	Brak wsparcia innych instytucji (władz, instytucji pozarządowych itp.)	1	2	3	4
l.	Inne (jakie?)	1	2	3	4

WSPÓŁPRACA Z INNYMI INSTYTUCJAMI

21. Proszę ocenić współpracę z innymi instytucjami.

Instytucja	Bardzo dobra **1**	Dobra **2**	Dosta-teczna **3**	Zła **4**	Brak współpracy **5**
ROPS	1	2	3	4	5
PCPR	1	2	3	4	5
PUP	1	2	3	4	5
OPS	1	2	3	4	5
Policja/straż miejska	1	2	3	4	5
Zakłady opieki zdrowotnej	1	2	3	4	5
DPS	1	2	3	4	5
Kuratorzy sądowi	1	2	3	4	5
Sąd	1	2	3	4	5
Prokuratura	1	2	3	4	5
Gminne komisje rozwiązywa-nia problemów alkoholowych	1	2	3	4	5
Organizacje pozarządowe	1	2	3	4	5
Uczelnie	1	2	3	4	5
Firmy prywatne	1	2	3	4	5
Komornicy	1	2	3	4	5
ZUS	1	2	3	4	5

22. Czy Pan/Pani w swojej pracy współpracuje z organizacjami pozarządowymi?

Tak	**1**
Nie	**2**

Jeśli odpowiedź „nie" – proszę przejść do pyt. 25

23. Jeśli tak, to proszę wymienić, jakich obszarów polityki społecznej ta współpraca dotyczy.

1 .....

2 .....

3 .....

24. Jak ocenia Pan/Pani tą współpracę?

Bardzo dobrze, pomaga mi to w wykonywaniu czynności zawodowych	1
Raczej dobrze, w przyszłości zamierzam rozwijać tą współpracę	2
Raczej źle, nie otrzymałam takiej pomocy, jakiej oczekiwałam (em)	3

25. **Czy korzysta Pan/Pani z bazy danych systemu POMOST i Oceny Zasobów Pomocy Społecznej?**

Tak	**1**
Nie	**2**

Jeżeli odpowiedź „nie" proszę przejść do pyt. 27).

26. **Proszę ocenić narzędzia znajdujące się w aplikacji SAC takie jak: Ocena Zasobów Pomocy Społecznej i system POMOST.**

	POMOST	**OZPS**
Bardzo dobrze, bardzo pomaga mi to w wykonywaniu czynności zawodowych	1	1
Raczej dobrze, w przyszłości zamierzam korzystać częściej z systemu	2	2
Raczej źle, nie jest mi to potrzebne	3	3

27. **Czy dane znajdujące się w systemie POMOST i Ocenie Zasobów Pomocy Społecznej są przydatne w Pana/Pani pracy.**

	POMOST	OZPS
Tak	1	1
Raczej tak	2	2
Raczej nie	3	3
Nie	4	4
Trudno powiedzieć	5	5

28. **Czy zgadza się Pan/Pani z następującymi opiniami: „W naszym zawodzie chodzi o niesienie pomocy, a pieniądze nie są ważne”?**

1. Zdecydowanie się zgadzam
2. Raczej się zgadzam
3. Raczej się nie zgadzam
4. W ogóle się nie zgadzam

a.	W naszym zawodzie chodzi o niesienie pomocy, a wynagrodzenie jest mniej ważne	1	2	3	4
b.	Społeczeństwa nie stać na to, by płacić wyższe wynagrodzenie pracownikom socjalnym	1	2	3	4
c.	W porównaniu z nakładem pracy pracownicy socjalni nie zarabiają dużo	1	2	3	4
d.	Pracownik socjalny to zawód, w którym płaci się za mało	1	2	3	4
e.	Zawód pracownika socjalnego ma za niski prestiż	1	2	3	4

29. **Czy w związku z wykonywaną pracą zdarza się, że:**

1. Zdecydowanie tak
2. Raczej tak
3. Raczej nie
4. Zdecydowanie nie

a.	Częściej Pan/Pani choruje	1	2	3	4

b.	Jest Pan/Pani zmęczony(a) i przygnębiony(a)	1	2	3	4
c.	Jest Pan/Pani zestresowany(a)	1	2	3	4
d.	Ma Pan/Pani mniej czasu na swoje życie rodzinne i towarzyskie	1	2	3	4

SZKOLENIA, KURSY, DOKSZTAŁCANIE

30. **Czy w okresie ostatniego roku brał (a) Pan/Pani udział w szkoleniu bezpośrednio dotyczącym wykonywanej przez Pan/Pani pracy?**

Tak	**1**
Nie	**2**

Jeśli odp. „nie" proszę przejść do pyt. 32

31. Proszę podać temat szkolenia?

……

……

32. Czy był Pan/Pani zadowolony(a) z niżej wymienionych elementów szkolenia:

1. zdecydowanie tak
2. raczej tak
3. raczej nie
4. zdecydowanie nie
5. trudno powiedzieć

a.	Sposobu prowadzenia szkolenia	1	2	3	4	5
b.	Przekazywanych podczas szkolenia treści	1	2	3	4	5
c.	Organizacji zajęć	1	2	3	4	5
d.	Jakości materiałów szkoleniowych	1	2	3	4	5
e	Możliwości zdobycia wiedzy	1	2	3	4	5
f	Umiejętności wykładowcy w przekazywaniu wiedzy	1	2	3	4	5
g	Przygotowania wykładowcy do zajęć	1	2	3	4	5
h	Sposobu prowadzenia zajęć	1	2	3	4	5

i	Atmosfery podczas zajęć	1	2	3	4	5
j	Przydatności uzyskanej wiedzy w mojej działalności	1	2	3	4	5
k	Warunków szkolenia (miejsca, wygody itp.)	1	2	3	4	5
l	Form organizacji szkolenia	1	2	3	4	5

34. Jakiego rodzaju wiedzy oczekuje Pan/Pani podczas szkoleń i kursów dla pracowników socjalnych:

1. zdecydowanie tak
2. raczej tak
3. raczej nie
4. zdecydowanie nie
5. trudno powiedzieć

a.	Rozwiązywanie problemów wychowawczych	1	2	3	4	5
b.	Pierwsza pomoc medyczna	1	2	3	4	5
c.	Problemy komunikacji społecznej	1	2	3	4	5
d.	Przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu	1	2	3	4	5
e	Alkoholizm i narkomania	1	2	3	4	5
f	Starość jako problem społeczny	1	2	3	4	5
g	Bezdomność i samotność	1	2	3	4	5
h	Praktyka zawodu pracownika socjalnego	1	2	3	4	5
i	Przepisy i regulacje prawne	1	2	3	4	5
j	Pomoc rodzinie	1	2	3	4	5
k	Wiedza psychologiczna	1	2	3	4	5
l	Inne (jakie?)……..	1	2	3	4	5

35. **Jakim tematem szkolenia byłby/aby Pan/Pani zainteresowany/a w przyszłości? Jakiego rodzaju wiedzy brakuje Pan/Pani najbardziej ze względu na wykonywaną pracę? Proszę wpisać temat (tematy) poniżej.**

……

36. Jakie cechy pracownika socjalnego są według Pan/Pani najważniejsze:

1. zdecydowanie tak
2. raczej tak
3. raczej nie
4. zdecydowanie nie
5. trudno powiedzieć

a.	Profesjonalizm	1	2	3	4	5
b.	Wiedza	1	2	3	4	5
c.	Empatia	1	2	3	4	5
d.	Tolerancja	1	2	3	4	5
e	Odporność na stres	1	2	3	4	5
f	Asertywność	1	2	3	4	5
g	Siła fizyczna	1	2	3	4	5
h	Poczucie humoru	1	2	3	4	5
i	Inne (jakie?)	1	2	3	4	5

METRYCZKA

1 M. Wiek respondenta:

Do 24 lat	1
25 – 30	2
31 - 40	3
41 - 50	4
Powyżej 50	5

2 M. Płeć:

Kobieta	**1**
Mężczyzna	**2**

3 M. Staż pracy na stanowisku pracownika socjalnego:

a.	Poniżej 3 lat	1
b.	od 3 lat do 5lat	2
c.	od 5 lat do 10 lat	3
d.	Powyżej 10	4

4 M. Stanowisko pracy:

a.	Starszy specjalista pracy socjalnej	1
b.	Specjalista pracy socjalnej	2
c.	Starszy pracownik socjalny	3
d.	Główny specjalista	4
e.	Aspirant pracy socjalnej	5
f.	Inne (jakie?)	8

5 M. Warunki zatrudnienia:

a.	Etat	1
b.	Pół etatu	2
c.	Umowa - zlecenie	3
d.	Zastępstwo	4
e.	Inne (jakie?)	5

6 M. Miejsce zamieszkania i miejsce pracy:

	Miejsce zamieszkania		**Miejsce pracy**	
a.	Wieś	1	Wieś	1
b.	Miasto do 20 tys. mieszkańców	2	Miasto do 20 tys. mieszkańców	2
c.	Miasto od 20 tys. do 50 tys. mieszkańców	3	Miasto od 20 tys. do 50 tys. mieszkańców	3
d.	Miasto od 50 tys. do 100 tys. mieszkańców	4	Miasto od 50 tys. do 100 tys. mieszkańców	4
e.	Miasto powyżej 100 tys. mieszkańców	5	Miasto powyżej 100 tys. mieszkańców	5

7 M. Poziom wykształcenia:

a.	Średnie	1
b.	Pomaturalne	2
c.	Licencjat	3
d.	Wyższe	4

8 M. Rodzaj wykształcenia (specjalność, kierunek studiów):

……

……

9 M. Zarobki:

a.	Poniżej 1000 zł.	1
b.	1000 – 1500 zł.	2
c.	1500 – 2000 zł.	3
d.	Powyżej 2000 zł.	4

INNE UWAGI

……
……

Dziękujemy za wypełnienie ankiety