

## **NARRACJE PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH W ZMIENIAJĄCEJ SIĘ RZECZYWISTOŚCI PANDEMII COVID-19**

### Wprowadzenie

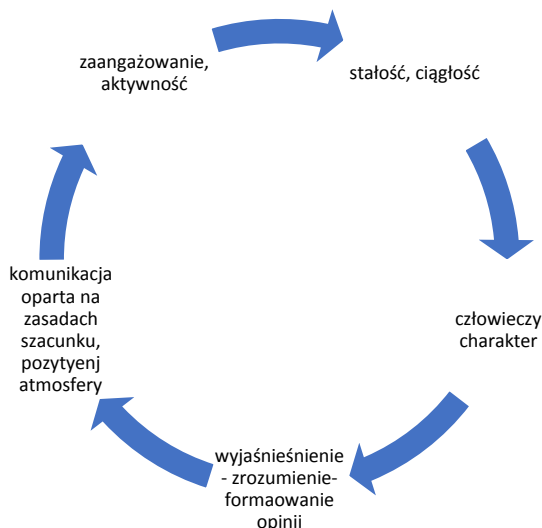
Od roku 2020, czyli wybuchu pandemii, mamy do czynienia z nieprzewidywanymi zmianami, na które nikt nie był gotowy, do których adaptacja wymaga ogromnego wysiłku i determinacji. Grupą zawodową, na której opiera się system opieki socjalnej, są jej pracownicy, którzy w sposób bezpośredni mają kontakt z osobami w kryzysach życiowych. Nowe zadania spowodowane wybuchem pandemii COVID-19, które są stawiane przed nimi, wymagają ogromnej ilości zasobów psychicznych i emocjonalnych, a zarazem umiejętności szybkiego przystosowania się do niebezpiecznej dla zdrowia sytuacji. W okresie całkowitej izolacji (ang. *lock down*) pracownicy socjalni byli grupą zawodową, która cały czas pracowała, często w bezpośrednim kontakcie z klientem. Celem prezentowanych badań jest opis pracy w nowej rzeczywistości pandemicznej oraz obraz zmian w formie wykonywanych zadań, z jakimi muszą się zmierzyć pracownicy socjalni. W badaniach posłużono się metodą indywidualnych przypadków, jako technikę zastosowano wywiad przy wykorzystaniu narzędzia kwestionariuszowego. Wyniki badań pozwalają na zaproponowanie postulatów, które stanowią podstawę do zmian ułatwiających pracę socjalną w sytuacji zagrożenia.

### Pracownik socjalny – co o nim wiemy?

Pracownik socjalny to osoba, która ma za zadanie przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi pomocowych usprawnienie funkcjonowania człowieka/rodziny będącej w sytuacji kryzysowej. Praca socjalna wymaga od osoby ją wykonującej umiejętno-

ści adaptacyjnych, gdyż w swojej istocie polega na wieloaspektowej i wieloczynnikowej działalności. Autorzy zajmujący się charakterystyką pracownika socjalnego (m.in. Hennessey, 2014; Krzesińska-Żach, 2006; Zielińska, 2020) zwracają uwagę na proces wymiany między nim a klientami. Istotna jest komunikacja i zasady wzajemności, które mają znaczenie i determinują jakość relacji w diadzie pracownik socjalny i osoba w kryzysie życiowym. Istotne elementy w modelowaniu właściwych/poprawnych zależności – klient pomocy społecznej a pracownik socjalny przedstawiono na poniższym rysunku.

**Rysunek 1. Elementy relacji pracownik socjalny-klient**



*Źródło:* Opracowanie własne na podstawie Hennessey (2014).

Ważną częścią nadającą znaczenie i wyznaczającą jakość więzi pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem jest „człowieczy” charakter relacji; interpretowany jako mniej techniczny, czyli mający wymiar bardziej osobowy i osobisty. Kolejnym elementem bardzo istotnym w tworzeniu się relacji między pracownikiem socjalnym a klientem jest komunikacja, która determinuje zaufanie, pracownik socjalny powinien w tym względzie wykazać się umiejętnością aktywnego słuchania, a rozmowę organizować bez presji czasu. Bez zaangażowania z obu stron nie pojawią się pozostałe elementy relacji, takie jak stałość i ciągłość, które stanowią konsekwencję wytworzonej więzi pomiędzy pracownikiem socjalnym a klientem. Natomiast intensywność relacji zależy od indywidualnych czynników i wynika z różnorodnych zasobów i potrzeb ludzkich. Stąd wśród cech, które powinna posiadać osoba będąca pracownikiem socjalnym autorzy (np. Wołk, 2013; Kita, 2014; Stemska-Kozieł,

2018) wymieniają m.in.: odpowiedzialność jako bardzo ważny aspekt pracy, szczególnie w szóstym etapie interwencji kryzysowej (szerzej wspomina o tym Sylwia Kita, 2014). W Kodeksie Etycznym Pracowników Socjalnych i Pracowników Pomocy Społecznej Polskiej Federacji Związkowej Pracowników Socjalnych i Pomocy Społecznej ([https://federacja-socjalnych.pl/images/PDF/kodeks\\_etyczny.pdf](https://federacja-socjalnych.pl/images/PDF/kodeks_etyczny.pdf)) autorzy określają zróżnicowane źródła i przeznaczenie odpowiedzialności etycznej pracownika socjalnego względem petenta, współpracowników, pracodawcy, własnego zawodu, społeczeństwa, przy jednocześnie wymienionych trzech prawach (dział VII), które wyglądają co najmniej skromnie w porównaniu z obowiązkami. Obraz jaki wyłania się z przytoczonych aspektów odpowiedzialnościowych, które spoczywają na barkach pracownika socjalnego, pokazuje, jak ogromna presja i obciążenie fizyczne, psychiczne oraz emocjonalne towarzyszą tej pracy. Ogromne znaczenie dla optymalnego funkcjonowania pozostałych elementów systemu pomocowego ma zapewnienie dobrostanu pracownikom socjalnym, o czym często w praktyce się zapomina. Potwierdzają to wyniki badań przeprowadzonych przez Martynę Strembską-Kozieł (2018); autorka analizuje odpowiedzialność pracownika socjalnego w jej aksjologicznym wymiarze uwzględniając podwójną perspektywę (klienta i pracownika). Uwzględniając kryterium zakresu czynności dokonuje podziału odpowiedzialności pracownika socjalnego na: personalną (podmiotowa, profesjonalizm etyczny, relacje), instytucjonalno-prawną (regulowana ustawodawczo) i społeczną (w kontekście wizerunkowym zarówno zawodu, jak i systemu). Podsumowując: „zgodnie z naczelnym celem pracy socjalnej, jakim jest realizacja dobra klienta, pomoc świadczona w ramach pomocy społecznej powinna być odpowiedzialna, tzn. adekwatna do realnych potrzeb podopiecznego, oparta na wzajemnym zaufaniu i akceptacji, uwzględniać jego prawo do samostanowienia i decydowania o sobie, bazować na zasobach i możliwościach, jakie posiada” (Tamże, s. 123). Carl Rogers (2002 za: Wołk, 2013) skupia się na cechach charakteru pracownika socjalnego bez których jego praca może być nieefektywna, wśród nich trzy stanowią trzon. Pierwsza to „kongruencja, czyli autentyczność, jest zgodnością z samym sobą, podawaniem siebie takim, jakim się jest w rzeczywistości wraz ze swoimi atutami i niedoskonałościami. (...) Druga to akceptacja osoby wspomaganej, która jest podstawowym warunkiem w jego podejściu do podopiecznego, który rzutuje na pomyślność podejmowanych dalszych wysiłków pomocowych. (...) Trzecia wymieniona to empatia, rozumiana jako zdolność do odczuwania doznań klienta jako partnera relacji pomocowej jest niezbędną dyspozycją w zawodzie pracownika socjalnego” (Wołk, 2013, s. 64–65). Ponadto autor zwraca uwagę na bardzo ważną cechę (szczególnie w kontekście przeprowadzonych badań), jaką jest gotowość w wielu wymiarach działań pracownika socjalnego: „odnosi się do stosowania zasad, solidności, edukacji, własnego rozwoju, zmiany, innowacyjności, poddania się

ocenie, współdziałania, poszanowania podopiecznego, a niekiedy przyznania się do błędu oraz niekiedy do własnej bezradności” (Tamże, s. 68). Czynności pracownika socjalnego skupiają się na działalności pomocowej (ratownictwo, opieka, pomoc, kompensacja); profesjonalizmie, rozumianym jako odpowiednie teoretyczne przygotowanie, które stanowi bazę pod praktyczne umiejętności pracownika socjalnego, gdzie celowość jego działań to rzeczywiste dobro klienta. Oprócz tego istotę zawodu pracownika socjalnego stanowi jego prospołeczny charakter (pomagając jednostce w szerszym ujęciu zyskuje na tym społeczeństwo) (Strembska-Kozieł, 2018). Reasumując można zauważyć, że praca socjalna jest niejako pomostem łączącym człowieka w kryzysie egzystencjalnym z powrotem do społeczeństwa w lepszej sytuacji, w dobrostanie. Pracownik socjalny jest osobą, która dzięki dostępnym narzędziom i własnym zasobom jest zobligowana do przywrócenia osobie możliwości współtworzenia wspólnotowości.

## Praca socjalna w obliczu pandemii COVID-19

### Metodologiczne podstawy badań własnych

Celem prezentowanych badań było uzyskanie opinii pracowników socjalnych dotyczących trudności w pracy socjalnej na wskutek zmian spowodowanych nową rzeczywistością pandemiczną. Metodą zastosowaną w badaniach była metoda indywidualnych przypadków, techniką wywiad, a narzędziem wykorzystanym w badaniach był kwestionariusz wywiadu. Dobór badań był celowy: pracownicy socjalni. Do badań<sup>1</sup> zgłosiły się 4 osoby, które szczegółowo opisały swoją pracę. Z uwagi na czteroosobową próbę badawczą (niska reprezentatywność) należy mieć na względzie ograniczoną przydatność przeprowadzonych badań. Badania przeprowadzono w czerwcu 2022 roku.

### Charakterystyka badanych

Z uwagi na sfeminizowanie zawodu pracownika socjalnego (m.in. Biernat, 2014; Miś, 2014; Pokrzywa, 2016) w badaniach wzięły udział 4 kobiety. Zarówno pod względem wieku, jak i doświadczenia w zawodzie zaważyć można homogeniczność. Wszystkie są pracownikami Gminnych lub Miejskich Ośrodków Opieki Społecznej. Z uwagi na zachowanie anonimowości posłużyć się zmienionymi imionami:

---

<sup>1</sup> Badania miały szerszy kontekst, dotyczyły również pracy w uchodźcami, natomiast tylko 4 osoby spełniły wymogi stawiane omawianym zagadnieniom, staż pracy, który obejmował lata wybuchu pandemii.

Badana nr 1: Marta S. wiek 36 lat, 16 lat doświadczenia, obecnie na stanowisko starszego inspektora w mieście powiatowym na Śląsku.

Badana nr 2: Kasia W. wiek 38 lat, 14 lat doświadczenia, obecnie na stanowisku specjalisty pracy socjalnej w GOPS.

Badana nr 3: Natalia N. wiek 43 lata, 12 lat doświadczenia, obecnie starszy specjalista pracy socjalnej w Ośrodku Pomocy Społecznej w Warszawie.

Badana nr 4: Basia B. wiek 36 lat, 13 lat doświadczenia, obecnie na stanowisku specjalisty pracy socjalnej w GOPS.

## Wyniki analizy

Analiza materiału badawczego wykazała, że w opinii respondentów praca socjalna w omawianym czasie pandemicznym dotyczyła:

1. Obszaru biurokratycznego: narzędzi pomocowych, form komunikacji zastępczej, rozwiązań związanych z bezpieczeństwem.
2. Obszaru personalnego: brak wsparcie zewnętrznego, czas potrzebny do adaptacji, dyskomfort psychiczny osobisty spowodowany strachem.

Z wypowiedzi badanych wynika, że praca w okresie pandemii miała pozytywne aspekty i zmiany, jak sam fakt zatrudnienia przy zmieniającym się rynku pracy oraz wykorzystanie dogodniejszych form komunikacji. W aspekcie biurokratycznym w początkowej fazie, jak wynika z wypowiedzi badanych, brakowało rozwiązań formalnych. Czas pandemii w pracy socjalnej przyczynił się do ułatwienia kontaktu z petentem bez konieczności spotkania, co skróciło czas pracy, ale jednocześnie stanowiło istotną wadę, bo stwarzało możliwość nadużyć poprzez brak osobistej weryfikacji. Z drugiej strony stanowiło możliwość zbudowania relacji opartej na zaufaniu między pracownikiem socjalnym a klientem. Badane pozytywnie oceniły dostosowanie form zastępczych, które pozwoliły na bardziej indywidualne i z zachowaniem większego komfortu dyskrecji przeprowadzanie wywiadów z petentami.

*„Praca w okresie pandemii miała dwa oblicza: jedno dobre, drugie złe. Przede wszystkim chcę zaznaczyć, iż mimo pandemii miałam możliwość pracować i zarabiać pieniądze na utrzymanie rodziny. Kontakt z petentami został nieco ograniczony poprzez wprowadzenie służby, na której byli przyjmowani petenci. Wywiady można było przeprowadzać telefonicznie, co ułatwiało wielokrotnie pracę” (Natalia N.).*

*„Podczas pandemii okresowo pracowaliśmy na 2 zmiany jako ośrodek, tak aby były 2 ekipy ludzi niespotykających się ze sobą. Ten czas był nieco spokojniejszy, chyba ludzie też się bali kontaktów, bo ogólnie mniej było interwencji, podań itd. Okresowo nie wyjeżdżaliśmy w teren, chyba że był pilny przypadek. Ośrodek był zamknięty w takim sensie, że można było wejść do przedsionka i tam podchodził odpowiedni*

*pracownik, zamiast – tak jak wcześniej, klienci chodzili po ośrodku i sami szukali działu. To akurat spory plus” (Kasia W.).*

*„Brak możliwości osobistego kontaktu z podopiecznymi i weryfikacji uzyskiwanych w większości telefonicznie informacji. Przed pandemią możliwy był osobisty kontakt z podopiecznymi/klientami GOPS” (Basia B.).*

*„Ograniczenie sposobu dostępu do Ośrodka, co wydłużyło czas trwania postępowań. Praca w okresie pandemii częściowo była zdalna, czyli system pracy hybrydowej. Proces był trudny do przyswojenia, lecz wszystko to kwestia wypracowania” (Marta S.).*

Warunki pracy w aspekcie obszaru personalnego po wybuchu pandemii nie były odpowiednie, z biegiem czasu i odpowiednim zaangażowaniu pracowników socjalnych, często ich walce z własnymi lękami wypracowali oni skuteczne narzędzia pomocowe i szybko zaadaptowali do nowych warunków. Z przytoczonych wypowiedzi nie wynika przyczyna, ale skutek pandemicznego czasu, jakim było zmniejszenie liczby interwencji, a poprzez to większy komfort pracy w aspekcie bezpieczeństwa. Natomiast było to mocno powiązane z charakterem wykonywanej pracy. Pracownik socjalny, który musiał udzielać pomocy doraźnej petentom, który był poddawany konieczności wyjścia w teren oceniał dostosowanie narzędzi bardziej krytycznie, a poprzez to i dostosowanie form bezpieczeństwa. Przykłady wypowiedzi: *„Natomiast w chwilach, kiedy należało interweniować i wchodzić w środowisko, na początku pandemii był duży strach i obawa o własne zdrowie i bliskich osób, co powodowało pewny rodzaj napięcia i strachu. W późniejszym czasie zostało to całkowicie wyeliminowane z racji świadomego podejścia do pandemii. Przed pandemią w każdym pokoju np. 5-osobowym wymieniającym się zmianami czterogodzinnymi terenowymi i biurowymi, petenci przychodzili do poszczególnych pracowników i w pokojach zawsze panował harmider i niejednokrotnie inni petenci nie chcieli rozmawiać przy obcych ludziach. natomiast pandemia spowodowała, iż petenci nadal przychodzą na dyżury które odbywają się w specjalnym punkcie przyjęć interesantów” (Natalia N.).*

*„Konieczność robienia i dostarczania zakupów dla osób chorych, niepełnosprawnych, starszych przebywających na kwarantannie czy izolacji. Zwiększone obawy o zdrowie własne i bliskich” (Basia B.).*

## Wnioski

Przeprowadzone badania pozwoliły na poznanie opinii pracowników socjalnych na temat ich zawodu i jego reorganizacji w okresie pandemii, uwzględniając wady i zalety zmian. Trudności, z jakimi byli zmuszeni się zmierzyć pracownicy socjalni w zakresie relacyjności z petentami podczas pandemii, to początkowo: brak narzędzi zastępczych oraz towarzyszący w pracy strach o własne zdrowie. Wprowadzone

zmiany w pracy socjalnej w okresie pandemicznym udowodniły wysoką jakościową adaptację zarówno komunikacyjną, jak i biurokratyczną pracowników socjalnych oraz ich godną naśladowania odwagę, bo mimo towarzyszącego strachu wypełniali obowiązki zawodowe. Wybuch pandemii pod pewnymi względami sprzyjał indywidualności i większej prywatności podczas rozmów/wywiadów pracowników socjalnych z klientami poprzez wprowadzenie limitów osób w pomieszczeniach. Natomiast konieczność wychodzenia w teren i udzielanie doraźnej pomocy były najbardziej stresogennym czynnikiem. Opinie pracowników socjalnych były zróżnicowane w tym aspekcie, bo nie każdy miał taki obowiązek. Przy wielu pozytywnych zmianach w obszarze biurokratycznym w pracy socjalnej, jednocześnie badania uwidoczniły wady systemu pomocy socjalnej w czasie pandemii COVID-19, m.in. brak możliwości weryfikacji bezpośredniej informacji udzielanych telefonicznie przez petentów. Z innej strony takie rozwiązanie pozwala na budowanie zaufania względem petentów, a w konsekwencji lepszej jakościowo relacji między pracownikiem socjalnym a klientem będącym w kryzysie. Z wypowiedzi badanych wynika, że dużą rolę odgrywa w ich pracy odpowiedzialność za klientów opieki społecznej, co stanowi fundament pracy socjalnej.

## Postulaty

Zwiększenie ilości osób zatrudnionych w ośrodkach pomocowych, dzięki temu nastąpi mniejsze obciążenie zadaniami pracowników socjalnych, w konsekwencji przełoży się na jakość ich pracy.

Praca pod presją czasu przy ograniczonym dostępie do narzędzi pomocowych wywołuje w pracownikach socjalnych bezradność i bezsilność w działaniach. Stąd postulat o możliwie jak najszybszą interwencję i adaptację przepisów do zmian rzeczywistości (zapewnienie komfortu i bezpieczeństwa pracy).

Dostosowanie warunków pracy do jak najbardziej możliwie indywidualnego charakteru pomocy oraz pracy (np. pracownicy terenowi, mniej biurokracji).

## Bibliografia

- Biernat T. (2013). *Oblicza feminizacji pracy socjalnej*. W: A. Kotlarska-Michalska, *Kobiety w pracy socjalnej*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM, s. 461–474.
- Hennessey R. (2014). *Umiejętności interpersonalne w pracy socjalnej*. Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.

- Kita S. (2014). *Praca socjalna w sytuacjach kryzysowych*. Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
- Krzesińska-Żach B. (2006). *Człowiek w sytuacji zagrożenia jako podmiot oddziaływań pracownika socjalnego. Materiały pomocnicze dla studentów*. Białystok: Trans Humana.
- Miś L. (2014). *Mężczyźni a praca socjalna – analiza wybranych problemów*. „Problemy Polityki Społecznej”, nr 27, s. 109–125.
- Pokrzywa M. (2016). *Feminizacja zawodu pracownika socjalnego*. W: J. Husár, M. Machalová, T. Hangoni, B. Kuzyšin (red.), *Nová sociálna edukácia človeka V Medzinárodná interdisciplinárna vedecká konferencia*. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove, s. 154–164.
- Strembska-Kozieł M. (2018). *Odpowiedzialność jako wartość w pracy socjalnej*. „Roczniki Teologiczne”, nr LXV (1), s. 107–125.
- Wołk Z. (2013). *Odpowiedzialność zawodowa pracownika socjalnego nieocenionym składnikiem jego kultury pracy*. „Labor et Educatio”, nr (1), s. 61–73.
- Zielińska P. (2020). *Pracownik socjalny w procesie komunikacyjnym z osobą niepełnosprawną*. W: K. Plutecka, A. Gagat-Matuła (red.), *Komunikowanie się społeczne osób zagrożonych marginalizacją – konteksty teoretyczne i praktyczne rozwiązania*. Kraków: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego, s. 67–80.

### **Streszczenie**

Artykuł ukazuje trudności i problemy, które w codziennych obowiązkach zawodowych napotykać pracownicy socjalni. W pierwszej części autorka nakreśliła teoretyczne podstawy badań, dokonując charakterystyki pracownika socjalnego pod kątem cech osobowościowych. Stanowi to bazę, na której osoby pracujące socjalnie mogą skutecznie mierzyć się z obowiązkami w dynamicznie zmieniającej się rzeczywistości. Pracownik socjalny to zawód, na którym ciąży ogromna odpowiedzialność za wyjście z kryzysu innych ludzi. Dlatego jest bezcenny w sytuacji zagrożeń cywilizacyjnych, jakimi jest m.in. pandemia. W drugiej części artykułu przedstawiono badania własne, których celem było poznanie opinii pracowników socjalnych na temat ich pracy w okresie pandemicznym. Przedstawiono zarówno zalety, jak i wady pracy w omawianym czasie.

**Słowa kluczowe:** pracownik socjalny, pandemia, praca



## **Social workers narratives in the changing realities of the COVID-19 pandemic**

### **Summary**

The article shows the difficulties and problems that social workers encounter in their daily work duties. In the first part, the author outlines the theoretical foundations of the research, characterizing a social worker in terms of personality traits. This is the basis on which social workers can effectively cope with their duties in dynamically changing reality. A social worker is a profession that has a great responsibility for overcoming other people's crisis. That is why it is invaluable in the face of civilization threats such as a pandemic. The second part of the article presents own research, the purpose of which was to find out about the opinions of social workers about their work in a pandemic time. Both advantages and disadvantages of working in the discussed period are presented.

**Keywords:** social worker, pandemic, work