

* Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie. Wydział Nauk Społecznych

** Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie. Wydział Nauk Ekonomicznych

KINGA LISOWSKA*, MAJKA ŁOJKO**

ORCID: 0000-0002-8404-4363; kinga.lisowska@uwm.edu.pl

ORCID: 0000-0003-4801-8069; majka.lojko@uwm.edu.pl

*Już dość! Historia pewnego przypadku odejścia z zawodu
pracownika socjalnego*

Enough Is Enough! The Story of a Case of Leaving the Profession of Social Worker

PROPOZYCJA CYTOWANIA: Lisowska, K., Łojko, M. (2024). Już dość! Historia pewnego przypadku odejścia z zawodu pracownika socjalnego. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 37(1), 271–287. DOI: 10.17951/j.2024.37.1.271-287.

ABSTRAKT

Pracownik socjalny, wspierając klientów pomocy społecznej w procesie usamodzielniania i integracji społecznej, często wykonuje obowiązki służbowe z narażeniem własnego zdrowia (a czasami też życia). Nawet najlepiej przygotowani do zawodu pracownicy socjalni konfrontowani z realiami pomocy społecznej oraz oczekiwaniami zarówno pracodawcy, jak i podopiecznych mogą podjąć decyzję o odejściu z pracy. Celem badań była analiza przyczyn odejścia z zawodu pracownika socjalnego na podstawie doświadczeń wieloletniego pracownika miejskiego ośrodka pomocy społecznej. Skupiono się na diagnozie wypalenia zawodowego badanego przypadku oraz na czynnikach, które doprowadziły do jego rezygnacji z pracy w obszarze pomocy społecznej. Podjęty temat jest przedsięwzięciem trudnym analitycznie, stanowi pionierski obszar dociekań naukowych. Artykuł jako jeden z nielicznych porusza problematykę badań z obszaru decyzji zawodowych doświadczonych pracowników socjalnych w Polsce. Zaprezentowane badania pokazują, że zmieniające się realia gospodarcze i społeczne postawiły przed pracownikiem socjalnym wiele nowych wyzwań, co spowodowało potrzebę zrewidowania dotychczasowych motywacji i chęci kontynuowania pracy w zawodzie. Należy podkreślić, że wyniki zaprezentowanych analiz jakościowych nie pozwalają na wysuwanie na ich podstawie zbyt daleko idących wniosków i uogólnień.

Słowa kluczowe: wypalenie zawodowe; pomoc społeczna; pracownik socjalny; decyzje zawodowe; zawód

WPROWADZENIE

Praca socjalna to profesjonalna praktyka pomocowa wykonywana przez zawodowe służby społeczne, tj. pracowników socjalnych, którzy muszą sprostać nielatwym wymaganiom i oczekiwaniom, stawianym zarówno przez system pomocy społecznej, jak i przez klientów. Nowe obszary pracy socjalnej oraz szeroki zakres zadań pomocy społecznej powodują, że pracownicy socjalni są zobowiązani do realizacji coraz bardziej wymagających działań w oparciu o katalog posiadanych umiejętności zawodowych, rozumianych jako poziom opanowania czynności zawodowych, znajomość zasad, metod i form ich realizacji oraz wiedzy teoretycznej i metodycznej, będącej podstawą profesjonalnego działania (Stanek, 2019, s. 209).

Pracownicy socjalni poza kompetencjami zawodowymi muszą mieć wszechstronne i gruntowne wykształcenie, wykazywać się znajomością wielu przepisów prawnych i technik terapeutycznych oraz posiadać odpowiednie predyspozycje osobowościowe. Niewiele jest zawodów, które stawiają swoim przedstawicielom aż tak wysokie wymagania. Nadawcami tych oczekiwań są zarówno instytucje pomocy społecznej, jak i jej klienci. Główną przyczyną tych wciąż rosnących wymagań i oczekiwań są zmiany zachodzące w społeczeństwie w ciągu ostatnich lat. Podstawową funkcją instytucji pomocy społecznej jest bowiem reagowanie na dokonujące się zmiany społeczne i łagodzenie ich skutków. Im bardziej te zmiany są radykalne, tym trudniejsze zadania stoją przed instytucją i jej pracownikami.

Celem prezentowanych badań była identyfikacja i analiza przyczyn odejścia z zawodu wieloletniego pracownika miejskiego ośrodka pomocy społecznej (MOPS).

PRACA SOCJALNA – ZAWÓD, KTÓRY DODAJE SIŁ?

Nawiązując do tytułu książki DuBois i Krogsrud Miley (1999) *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*, autorki podjęły wyzwanie naukowe polegające na przeprowadzeniu badania jakościowego (studium indywidualnego przypadku), którego celem była próba ustalenia przyczyn odchodzenia z zawodu pracownika socjalnego i odpowiedź na pytanie, czy rzeczywiście jest to zawód, który dodaje sił. Na tak sformułowane pytanie nie ma jednoznacznych i klarownych odpowiedzi.

Należy zgodzić się z tym, że praca socjalna jest profesjonalnym działaniem, którego celem jest wszechstronne wspomaganie jednostki i społeczeństwa oraz łagodzenie ludzkiego cierpienia (DuBois, Krogsrud Miley, 1999). Niezależnie od uwarunkowań ekonomicznych, politycznych, społecznych czy kulturowych, przybiera ona różne formy organizacyjne, zawsze jednak jest „ukierunkowana na pomoc, opiekę, stymulowanie aktywności indywidualnej i zbiorowej oraz

tworzenie lub doskonalenie systemów wsparcia, które lepiej i trafniej zaspokajają potrzeby człowieka” (Kantowicz, 2001, s. 5).

Zawód pracownika socjalnego na przestrzeni kolejnych lat ulegał dynamicznym przeobrażeniom, ale nigdy nie zatracił swojej podstawowej idei – niesienia pomocy osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi (Ustawa, 2004).

Pracownicy socjalni koncentrują się na udzielaniu pomocy rodzinom i osobom w poprawie lub przywracaniu zdolności funkcjonowania w grupie społecznej poprzez pełnienie właściwych ról społecznych oraz stwarzanie możliwości realizacji tego celu (Ustawa, 2004, art. 6 pkt 12). Jest to też specyficzna działalność zawodowa, która ma na celu lepszą adaptację wzajemną osób, rodzin, grup i środowiska społecznego, w jakim żyją, a także rozwijanie poczucia godności osobistej i odpowiedzialności jednostek na drodze odwoływania się do możliwości poszczególnych osób, powiązań profesjonalnych oraz sił i środków społecznych (Szatur-Jaworska, 1995). Połączenie wiedzy, umiejętności zawodowych, dyspozycji psychicznych i postaw czyni z pracownika socjalnego profesjonalistę od pomagania. Jest to zawód nazywany zawodem pogranicza, ponieważ dotyczy różnych obszarów funkcjonowania społecznego i różnych podsystemów społecznych. Stąd realizacja postulatu zintegrowanego spojrzenia na ludzkie potrzeby staje się jedną z podstawowych cech współczesnej pomocy społecznej. Jest to zawód, który łączy się z wieloma wyrzeczeniami i trudnościami mającymi różne podłoże (Kanios, Herman, 2022). Zdaniem Wasilewskiej-Ostrowskiej (2019, s. 80–81) „na co dzień pracownicy socjalni spotykają się bowiem z cierpieniem ludzi i ich troskami, obserwują biedę i choroby, wspierają potrzebujących i starają się rozwiązywać ich różne problemy. To wymaga poświęcenia i odpowiedniego podejścia do klienta, którego warunkiem jest empatia, odpowiedzialność, opanowanie i cierpliwość”.

Przeprowadzone przez Sutton (2007) badania dotyczące uwarunkowań i przyczyn prowadzących do odejścia z tego zawodu wskazują m.in. na zbyt wiele godzin w pracy, brak perspektyw awansu, nadmierną biurokrację, niską płacę, niedoceniające przez klientów i przełożonego oraz brak wsparcia w środowisku pracy. Kanios (2017) podkreśla, że trudności w zawodzie pracownika socjalnego wiążą się przede wszystkim z problemami w wykonywaniu codziennych obowiązków zawodowych i dotyczą problemów natury: ekonomicznej, tj. niskiego wynagrodzenia, co przekłada się bezpośrednio na trudną własną sytuację materialną, która w ocenie pracowników socjalnych jest tylko nieco lepsza od sytuacji ich podopiecznych; organizacyjnej (zbyt duża formalizacja pracy, zła organizacja pracy, niewłaściwy przepływ informacji w instytucji). Według autorki pracownicy socjalni deklarują wysoki poziom wypalenia zawodowego, przeciążenie pracą i duże obciążenie psychiczne, któremu towarzyszy brak uznania czy też prestiżu

społecznego. Często pracują w trudnych warunkach instytucjonalnych oraz mają niewielkie szanse na rozwój kariery zawodowej. Nie jest to zawód łatwy, co wynika z jego charakteru, wymagań ustawowych, licznych obowiązków i ról przypisywanych pracownikom socjalnym. Światała (2017, s. 17) podkreśla, że specyfika tego zawodu polega na kontaktach z ludźmi znajdującymi się w trudnych, a czasem traumatycznych sytuacjach życiowych, którzy są zagrożeni marginalizacją i wykluczeniem społecznym. Praca ta wymaga ciągłego podejmowania decyzji o losie drugiego człowieka i dokonywania różnych wyborów, często o podłożu etyczno-moralnym.

Zbyrad (2014) uważa, że nieustannie zmieniające się wymagania zawodowe, wzrastające kryteria w zakresie kształcenia i kwalifikacji kandydatów do pracy socjalnej, stale zwiększające się obowiązki zawodowe oraz oczekiwania ludzi korzystających z pomocy społecznej powodują, że pracownicy socjalni nieustannie muszą się doksztalać, śledzić ustawy, przepisy, rozporządzenia, przyjmować wnioski o pomoc czy też wykonywać pracę w terenie. „Role pełnione przez pracowników socjalnych są bardzo różnorodne – poczynając od pracownika instytucji, urzędnika, biurokraty, poprzez kontrolera, fachowca, specjalistę, a na dobroczyńcy, opiekunie, społeczniku kończąc. Ogrom tych zadań może wydawać się przekraczający możliwości jednego człowieka. Wykonujący zawód pracownika socjalnego nie zawsze zachowują przyświecający na początku pracy zapał czy energię. Zdarza się, że w miarę upływu czasu (...) mniej się angażują, popadają w rutynę, obojętność, ulegają wypaleniu zawodowemu” (Zbyrad, 2014, s. 7).

WYPALENIE ZAWODOWE PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH – WYBRANE ASPEKTY

W zmieniającej się rzeczywistości społecznej problemy związane z wypaleniem zawodowym nabierają szczególnego znaczenia, ponieważ dotyczą tych zawodów, w których bezpośrednio nawiązuje się kontakt z drugim człowiekiem.

Problematykę wypalenia najpełniej rozwinęła Maslach – twórczyni używanego powszechnie kwestionariusza do badania zespołu wypalenia zawodowego (*Maslach Burnout Inventory*). Wypalenie zawodowe jest według autorki reakcją na stres pojawiający się dość regularnie u ludzi pracujących w zawodach społecznych (*human services*; zob. Maslach, 1976). Definicja ta koncentruje się na relacji między udzielającym pomocy a otrzymującym pomoc. Warto podkreślić, że istotę wypalenia zawodowego najpełniej określa trójwymiarowa teoria wypalenia Maslach, którą charakteryzują trzy elementy (Krasiejko, 2007, s. 7):

- 1) wyczerpanie emocjonalne objawia się zniechęceniem do pracy, obniżoną aktywnością, pesymizmem, stałym napięciem psychofizycznym i drażliwością, a także zmianami somatycznymi: chronicznym zmęczeniem, bólami głowy, bezsennością, zaburzeniami gastrycznymi i częstymi przeziębieniami;

- 2) depersonalizacja związana jest z obojętnością i dystansowaniem się wobec problemów klienta, powierzchownością, skróceniem czasu i sformalizowaniem kontaktów, a w przypadku pracowników socjalnych – świadomym niedostrzeganiem realnych potrzeb podopiecznych, traktowaniem klientów jako przypadku;
- 3) obniżone poczucie własnych dokonań – to tendencja do widzenia swojej pracy z klientami w negatywnym świetle. Objawia się niezadowoleniem z osiągnięć w pracy, przeświadczeniem o braku kompetencji, poczuciem niezrozumienia ze strony przełożonych, stopniową utratą zdolności do rozwiązywania pojawiających się problemów i niemożnością przystosowania się do trudnych warunków zawodowych.

Zdaniem Maslach przyczyną syndromu wypalenia zawodowego jest występująca niezgodność między osobą a środowiskiem pracy, która może się objawiać w sześciu obszarach (Ogińska-Bulik, 2006, s. 74–75):

- 1) zbyt duże obciążenie pracą – ma miejsce, gdy pracownikowi stawia się zbyt duże wymagania, przekraczające jego możliwości lub kiedy oczekuje się, by wykonał zadanie w zbyt krótkim czasie;
- 2) brak kontroli i współdecydowania – to sytuacja, kiedy pracownik ma ograniczoną możliwość (lub jej brak) wpływania na wykonywaną pracę, gdy podlega nadmiernemu monitoringowi bądź pracuje w chaotycznych warunkach;
- 3) niedostateczne wynagrodzenie – ma miejsce, gdy gratyfikacja za wykonaną pracę jest nieadekwatna. Jest to wyraz braku uznania, deprecjonujący zarówno pracownika, jak i wykonaną przez niego pracę;
- 4) rozpad wspólnoty – występuje, gdy pracownik traci sens pracy i gotowość do podtrzymywania pozytywnych relacji interpersonalnych, gdy narastają konflikty między pracownikami;
- 5) brak sprawiedliwości – pojawia się, gdy funkcjonowanie struktur organizacyjnych nie jest oparte na wyraźnych regułach i zasadach zapewniających utrzymanie wzajemnego szacunku i uznania. Dotyczy to głównie nierównomiernego rozłożenia obciążeń w pracy, niesprawiedliwego podziału płac;
- 6) konflikt wartości – występuje, gdy jednostka postępuje niezgodnie z posiadanymi wartościami i przekonaniami, zachowuje się niemoralnie, mimo że uważa te zachowania za naganne.

Sęk (2000, s. 84) definiuje wypalenie jako „zespół objawów pojawiających się u osób wykonujących zawody, w których bliski kontakt interpersonalny, pełen zaangażowania i cechy osobowości profesjonalisty stanowią podstawowe instrumenty czynności zawodowych decydujące o poziomie wykonywania zawodu, o sukcesach i niepowodzeniach zawodowych”.

Syndrom wypalenia zawodowego Vengina określa jako „destruktywny psychologicznie stan spowodowany frustracją wynikającą z pracy zawodowej, który wpływa na obniżenie produktywności pracownika”. Inaczej do tego zagadnienia

odnosi się Armstrong, który określa syndrom wypalenia jako zmianę stosunku do pracy, klientów, współpracowników (za: Grzegorzewska, 2006, s. 47).

Z badań przeprowadzonych przez Nowosad (2021, s. 120) wśród pracowników socjalnych wynika, że wykazują oni umiarkowaną satysfakcję z dotychczasowego rozwoju zawodowego, ponieważ „co piąty pracownik objęty badaniem jest w różnym stopniu rozczarowany, bo nie spełniły się jego plany i aspiracje związane z wykonywanym zawodem”.

Zdaniem Zbyrad (2017, s. 96) problem wypalenia zawodowego jest charakterystyczny dla tzw. zawodów służebnych. Obecne przemiany cywilizacyjne i wzrastające wymagania stawiane reprezentantom tych zawodów spowodowały, że doświadczają oni coraz więcej stresu związanego z pracą, z którym trudno sobie radzą, a także są zmęczeni i coraz mniej zadowoleni z pracy. Aktualne założenia dotyczące praktycznego wymiaru działalności zawodowej pracowników socjalnych podkreślają konieczność wielowymiarowości tego zawodu. Autorka na podstawie przeprowadzonych badań wśród pracowników socjalnych województwa podkarpackiego ukazała złożoność czynników warunkujących wypalenie zawodowe, wyodrębniając cztery grupy tych czynników. Pierwszą grupę stanowią cechy indywidualne i osobowościowe ludzi wykonujących zawody służebne. W tym obszarze zauważa się pewne mechanizmy powodujące w przyszłości ryzyko wypalenia zawodowego, takie jak wybór zawodu, motywacja do pracy, zmiany osobowości pod wpływem pracy oraz stopień zaangażowania w pracę czy postawy wobec pracy. Druga grupa czynników ma źródło w kontaktach interpersonalnych pomiędzy klientem a pracownikiem socjalnym. Pracownicy socjalni świadczą usługi bezpośrednio, przeznaczone dla konkretnych osób lub rodzin. Poprzedzone jest to procesem identyfikacji potrzeb, zdiagnozowaniem sytuacji potrzebujących osób oraz opracowaniem adekwatnego (do zdiagnozowanych wcześniej potrzeb) planu pomocy. Praca dla ludzi zawsze wiąże się z efektywnością podejmowanego trudu, dlatego pracownicy socjalni oceniają swoją pracę w kategoriach sukcesów i porażek. Trzecia grupa czynników określa specyfikę miejsca zatrudnienia pracownika socjalnego. W tym obszarze można dostrzec następujące trudności: konflikt ról w zawodzie pracownika socjalnego, ograniczenia w środowisku pracy, trudne relacje z przełożonymi oraz brak wsparcia, poczucie osamotnienia. Ostatnia, czwarta grupa czynników koncentruje się na obowiązujących regulacjach prawnych, które obligują pracownika socjalnego do działań pomocowych, ale nie zapewniają mu odpowiednich instrumentów do ich realizacji. Do tego należy dodać sztywność przepisów, biurokrację, nadmiar obowiązków oraz deficyt pracowników socjalnych, co wprost ma przełożenie na zbyt dużą liczbę podopiecznych przypadającą na jednego pracownika (Zbyrad, 2017, s. 96).

Podobnie uważa Kotlarska-Michalska (1998, s. 252–253), która zbadała i opisała źródła problemów, z jakimi na co dzień borykają się pracownicy socjalni. Zdaniem autorki tkwią one w:

- zbyt szeroko określonych wymaganiach wobec zawodu pracownika socjalnego, sformułowanych w ustawie o pomocy społecznej;
- rozbudowanym zakresie działań przypisanych ośrodkom pomocy społecznej;
- szerokim obszarze działań wpisanych w role zawodowe pracownika socjalnego;
- wąskich oczekiwaniach klientów pomocy społecznej wobec pomocy społecznej (większość klientów zabiega jedynie o wsparcie finansowe);
- niskim prestiżu zawodu i niskim wynagrodzeniu za pracę;
- nadmiarze klientów przypadających na jednego pracownika socjalnego;
- niedostatecznym poziomie informacji w środowisku lokalnym o istocie i zadaniach pracy socjalnej.

Brenk (2012, s. 145) podkreśla, że pracownik socjalny w Polsce postrzegany jest jako osoba o niskim statusie zawodowym, społecznym i ekonomicznym, która z powodu specyficznej organizacji systemu pomocy społecznej najczęściej nie ma możliwości skorzystania z podstawowych narzędzi przypisanych do swojej profesji.

Zawód ten na ogół nie cieszy się wysokim prestiżem. Nie należy też do najlepiej opłacanych. Równocześnie oczekiwania wobec przedstawicieli tej grupy zawodowej są bardzo wysokie. Powszechnie uważa się, że pracownik socjalny powinien dysponować rozległą wiedzą i umiejętnościami. Musi być komunikatywny – łatwo nawiązywać kontakt z ludźmi, umieć mówić i słuchać. Powinien być dobrym organizatorem, by koordynować pracę innych i samodzielnie organizować pracę własną. Ponadto oczekuje się, że będzie odznaczał się spostrzegawczością, cierpliwością i konsekwencją w działaniu oraz wewnętrzną równowagą i życiowym optymizmem. O tym, że trudno sprostać tym wymaganiom, świadczy znaczna rotacja w zawodzie.

ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE

Celem badań była identyfikacja i analiza przyczyn odejścia z zawodu wieloletniego pracownika MOPS-u. Badania oparto na indywidualnym studium przypadku (Mizerek, 2017) z wykorzystaniem wywiadu narracyjnego mało kierowanego, skoncentrowanego na wybranym fragmencie życia zawodowego i osobistego za Rubachą (2016). Wywiad narracyjny pozwala na odtwarzanie doświadczeń z życia badanego, a także umożliwia uchwycenie przeżyć, które w przypadku podjętej tematyki mają szczególne znaczenie. Zagadnienie odchodzenia z zawodu pracownika socjalnego wymaga analizy w szerszym polu badawczym – kontekstach towarzyszących podejmowanym decyzjom przez badanego. Za pośrednictwem wywiadu narracyjnego dochodzi do wejścia osoby podlegającej badaniu w głąb własnych, określonych aspektów życia, dzięki czemu badacz może uzyskać i przetworzyć jak największą część danych. Pytania stawiane są tutaj ogólnie (dopełniająco) i umożliwiają odtworzenie kontekstu.

Przedstawiona analiza stanowi kontynuację badań jakościowych na temat sytuacji pracownika socjalnego podczas pandemii COVID-19 (Lisowska, Łojko, 2021).

Za kryterium prowadzenia badań uznano potrzebę uzyskania danych odnoszących się do problemu głównego: Jakie były przyczyny podjęcia decyzji o odejściu z zawodu pracownika socjalnego?

Sformułowano również problemy szczegółowe: Jakie aspekty życia zawodowego zdecydowały o rezygnacji z wykonywania pracy socjalnej w MOPS-ie? Jakie doświadczenia osobiste badanego miały wpływ na zmianę miejsca i rodzaju pracy?

W celu przeprowadzenia wywiadu przygotowano dyspozycje – 10 pytań otwartych z metryczką i instrukcją. Podczas rozmowy zapewniono atmosferę spokoju, ciszę oraz możliwość swobodnej wypowiedzi (Palka, 2006).

Przy analizie danych użyto kołowego modelu: redukcji danych, reprezentacji danych oraz weryfikacji danych (Rubacha, 2016). Etapy badań jakościowych nie posiadają układu fazowego, lecz przeplatają się wzajemnie – jednocześnie postępują i cofają się. Za pośrednictwem reprezentacji może dojść do zmiany sposobu kodowania danych, a weryfikacja może stać się przyczyną cofnięcia ponownie do zbierania danych. Zgromadzony materiał podlegał ciągłemu procesowi odwoływania się do kontekstu, tak aby stworzyć ugruntowaną teorię – wyniki badań zakorzenione w kontekście. Badacz musi bowiem doprowadzić do przekształcenia przez badanego swojego doświadczenia w tekst stanowiący podstawę wymienionej teorii ugruntowanej, która umożliwi odkrycie wcześniej nieznannej rzeczywistości (Rubacha, 2016).

Studium przypadku dotyczy wieloletniego pracownika MOPS-u, który swoje wykształcenie i wizję życia zawodowego zbudował na potrzeby niesienia pomocy innym ludziom. Miejski ośrodek pomocy społecznej, z którym zawodowo związany był badany, jest usytuowany w jednym z miast wojewódzkich w Polsce północno-wschodniej. Stanowi duży ośrodek skupiający pracowników w kilku działach: wsparcia specjalistycznego, pomocy środowiskowej, świadczeń socjalnych, usług, wolontariatu. Opisywany MOPS posiada punkty w głównych dzielnicach miasta. W jego strukturach znajdują się także dzienne domy pomocy społecznej i placówki wsparcia dziennego, w tym dla osób niepełnosprawnych, matek z małoletnimi dziećmi i rodzin pochodzenia romskiego.

Badany świadomie wybrał kierunek studiów licencyjnych z zakresu resocjalizacji, a następnie studiów magisterskich w obszarze pracy socjalnej. Po studiach podjął pracę w ośrodku wychowawczym dla młodzieży w północno-centralnej części Polski. Po 3 latach przeprowadził się na południowo-wschodnie obszary Polski, co skutkowało zmianą pracy. Wówczas rozpoczął współpracę z opisywanym ośrodkiem. Na początku (przez około 2 lata) był wychowawcą w jednej z placówek wsparcia dziennego. Następnie został przeniesiony do działu

świadczeń socjalnych, w którym pracował do chwili podjęcia decyzji o odejściu z zawodu. Badany angażował się w działania związków zawodowych zrzeszających pracowników MOPS-u, co skutkowało trudnościami w kontaktach z przełożonymi. Jak sam twierdzi, nie bał się wskazywać na błędy popełniane przez kadrę zarządzającą. W gronie współpracowników nie miał większych konfliktów. Występował w imieniu związków zawodowych w obronie praw kolegów i koleżanek z pracy. Cieszył się także ich ogromnym zaufaniem i wsparciem w sytuacjach konfrontacji z władzami placówki. Można wnioskować, że był (jest) *pracownikiem niewygodnym, sprawiającym problemy*¹.

Badany ma obecnie 45 lat, pozostaje w związku małżeńskim z byłym pracownikiem socjalnym. Wychowuje wspólnie z żoną pasierbicę (lat 15), ale ma również biologicznego syna (lat 16), który znajduje się pod opieką matki. Swój standard życia określa na poziomie średnim, ale podkreśla, że uzyskanie pieniędzy na remont czy wyjazd wakacyjny wymaga odpowiedniego zaplanowania wydatków miesięcznych i sporządzenia szczegółowej listy zakupów. Nie może pozwolić sobie na zakupy i przyjemności pod wpływem chwili. Jego rodzina nie korzysta z dodatkowych atrakcji (weekendowych) w ciągu roku. W takim przypadku nie byłoby ich stać na coroczne, choćby tygodniowe wakacje.

ŻYCIE ZAWODOWE I OSOBISTE PRACOWNIKA SOCJALNEGO A WYPALENIE ZAWODOWE – WYNIKI BADAŃ

Na podstawie analizy zgromadzonego za pośrednictwem wywiadu narracyjnego materiału badawczego w zakresie wypalenia zawodowego należy stwierdzić, że badanego charakteryzuje od dłuższego czasu (w trakcie rozmowy wskazał okres około 3 lat) poczucie wyczerpania, ale także braku energii i chęci podejmowania nowych zadań. Nie widzi dalszej przyszłości zawodowej w obecnym miejscu pracy. Uznaje dotychczasowe działania za *zmarnowany czas, poświęcony na rzecz ludzi zagrożonych wykluczeniem społecznym, którym i tak nie da się w żaden sposób pomóc*.

Zależność wypalenia zawodowego od czynników socjodemograficznych, takich jak wiek i staż pracy, podkreśla w swoich badaniach Stanek (2022), która zauważyła, że pracownicy socjalni gromadzą przez lata negatywne doświadczenia i nie modyfikują własnej aktywności zaradczej, a to przekłada się na większe wyczerpanie emocjonalne i na brak satysfakcji z pracy (Stanek, 2016).

Analiza materiału wykazała pojawienie się u badanego pracownika socjalnego objawów somatycznych (szczególnie przed wejściem do budynku MOPS-u), tj. kołatanie serca i bóle brzucha. Poszukiwano przyczyn medycznych takiego zachowania organizmu, ale nie wykryto problemów zdrowotnych. W wywiadzie

¹ Wypowiedzi badanego są w tekście zapisane kursywą.

narracyjnym badany podkreślił, że niechętnie (od około 3 lat) chodzi do pracy, a w jej trakcie jest pobudzony i zdenerwowany. Wskazał także na narastające zmęczenie po wykonaniu obowiązków w miejscu pracy. Konstruuje rzeczywistość zawodową, w której nie potrafi się skupić na wykonywanych obowiązkach, nie wyrabia się z pracą i często zabiera ją do domu.

To, co mężczyzna zauważył, podkreślono również w raporcie Najwyższej Izby Kontroli (NIK) pt. *Organizacja warunków pracy pracowników socjalnych w gminach*, opublikowanym pod koniec 2019 r. Z analizy raportu wynika, że 93% pracowników uważa nadmiar pracy biurowej za przyczynę ich zmęczenia i wypalenia, a 84,2% twierdzi, że nie mają możliwości świadczenia pracy socjalnej z uwagi na zbyt wiele innych obowiązków administracyjnych. Jak zaznacza Dunajska (2016, s. 98), pracownicy socjalni przenoszą obowiązki zawodowe do domu, co powoduje, że czas, który powinni spędzać z rodziną, poświęcają zajęciom służbowym, a to determinuje chęć zmiany lub porzucenia zawodu, co podkreśla 84% pracowników.

Badany zaznaczył również w swoich wypowiedziach, że cierpi na chroniczną bezsenność, gdyż myśli o niezamkniętych sprawach czy też o braku możliwości ich skutecznej realizacji. W ostatnim roku swojej działalności zawodowej zauważył zmianę w podejściu i sposobie traktowania podopiecznych: depersonalizował ich; nie skupiał się (jak wcześniej) jednostkowo na problemach każdego klienta; powierzchownie traktował osoby wymagające pomocy.

Powyższe zachowania badanego (apatia, bierność, zubożenie) opisał Szmagalski (2008, 2018), który w prowadzonych od wielu lat badaniach wskazuje na postępujące zjawisko wypalenia zawodowego wśród pracowników socjalnych, cechujące się zubożeniem wobec obowiązków zawodowych, a potęgowane przez stres, presję i brak satysfakcji z pracy. Stanek (2022) w swoich badaniach podkreśla, że bodźcem stresogennym dla pracowników socjalnych jest relacja z przełożonym, w tym niezgodność oczekiwań w aspekcie roli zawodowej i czynności zawodowych. Wypalenie zawodowe powstaje w wyniku braku zaufania, wzajemnego wsparcia i obojętności. Jednocześnie sytuację tę potęguje fakt kontaktu z klientem, charakteryzujący się obciążeniem psychicznym, na które pracownik nie jest przygotowany (Stanek, 2016).

Badania Mańkowskiej (2015) wskazują natomiast przeciwne sposoby reakcji na stres zawodowy – poczucie zagrożenia i złe warunki pracy, w tym na niepoprawne kontakty społeczne, determinujące wzrost satysfakcji zawodowej. Autorka dokonała krytyki podstawowych założeń wypalenia zawodowego prezentowanych w koncepcji Maslach (1982) i poddała analizie dostępne narzędzia diagnostyczne w tym zakresie. W efekcie stwierdziła brak możliwości łączenia trzech odmiennych zjawisk psychologicznych (wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji, obniżonego poczucia dokonań osobistych) w jeden syndrom wypalenia zawodowego oraz niewystarczające zdefiniowanie przez Maslach reakcji

jednostki na pracę. Mańkowska (2022) podkreśla, że fakt ten umożliwia dowolność w rozumieniu i interpretowaniu problemu wypalenia zawodowego, co powoduje chaos w trakcie badań.

PRZYCZYNY PODJĘCIA DECYZJI O ODEJŚCIU Z ZAWODU PRACOWNIKA SOCJALNEGO W PERCEPCJI BADANEGO

W narracji badanego rysuje się obraz kilku przyczyn, które doprowadziły do podjęcia decyzji o zmianie wykonywanej profesji i sposobu postrzegania dotychczas wykonywanego zawodu pracownika socjalnego. Kluczowymi wskazaniem były: stres; konflikty w miejscu pracy; zwiększająca się liczba obowiązków niemożliwych do zrealizowania; trudna sytuacja finansowa; zmniejszająca się granica pomiędzy życiem zawodowym a osobistym.

Przyczyny te oscylują wokół całego okresu pracy zawodowej badanego i związane są z kolejnymi doświadczeniami i trudnościami, jakie napotykał w trakcie wykonywania obowiązków zawodowych. Od pierwszych chwil pracy towarzyszył mu stres – początkowo związany z opieką nad młodzieżą charakteryzującą się dysfunkcją społeczną, a następnie potęgowany przez kontakty ze środowiskiem osób żyjących w kulturze dziedziczenia biedy, na granicy minimum socjalnego i wykluczenia społecznego. Dodatkowo zwiększała go niestabilna atmosfera we współpracy z przełożonymi spowodowana *brakiem jednoznacznych decyzji kadry zarządzającej i ciągłą ich zmianą*. Badany jawnie przeciwstawiał się władzom placówki w obronie kolegów i koleżanek, ale także w sytuacji (jego zdaniem) nieodpowiedniego załatwiania spraw podopiecznych MOPS-u. *Karą za taką niesubordynację było dokładanie coraz to nowych obowiązków, abym się tylko nie wyrobił z pracą i żeby mogli mnie wezwać na dywanik*. Jak twierdzi, otrzymywał wsparcie ze strony współpracowników, ale nie ze strony przełożonych.

Przez pierwsze lata pracy (badany określa ten okres na około 7–8 lat) nie przejmował się trudnościami, jakie przysparzały mu kontakty z przełożonymi. Starał się również za wszelką cenę sprostać stawianym mu wymaganiom. Uczestniczył w kursach i szkoleniach doskonalących działania pracowników socjalnych oferowanych przez MOPS-y w Polsce. Należał do pracowników chętnych do poszerzania i uzupełniania posiadanej wiedzy oraz sumiennie wykonujących obowiązki zawodowe.

Ze względu na pogarszające się warunki pracy, brak odpowiedniego systemu motywacyjnego oraz nie zawsze sprawiedliwe traktowanie narastało w nim zmęczenie funkcjonowaniem w środowisku zawodowym. *To był proces – nie stało się to z dnia na dzień*. Skutkowało to powstaniem konfliktu mężczyzny z przełożonymi, który przejawiał się: podejmowaniem przez pracownika jawnych dyskusji; żywą działalnością w związkach zawodowych; wzmożonymi sytuacjami stresowymi; ciągłym podenerwowaniem i wybuchami złości; utratą premii

i otrzymywaniem dodatkowych obowiązków wykraczających poza możliwości badanego. *Przy tak dużym nakładzie spraw zacząłem załatwiać klientów jak na taśmie. Nie myślałem już o nich w kontekście jednostkowym, nie przyglądałem się sytuacji, nie wysłuchiwałem, po prostu wbijałem pieczątki i podawałem standardowe informacje jak puszczane z płyty.*

W okresie pandemicznym badany został obciążony dodatkowymi obowiązkami służbowymi, ponieważ zwiększyła się liczba spraw podlegających służbom socjalnym, ich „gatunkowy ciężar” oraz stopień trudności. *Narodowa kwarantanna przyczyniła się do wzrostu bezrobocia, a to spowodowało, że my dostaliśmy więcej osób i rodzin pod opiekę. Wnioski o pomoc ruszyły lawinowo. Ci, którzy sobie do tej pory radzili, to teraz przestali.* Zdaniem badanego nie otrzymał odpowiedniego wsparcia ze strony przełożonych oraz jasnych wytycznych w zakresie form i metod pracy w czasie pandemii COVID-19. Poza tym nie mógł liczyć na dostateczne zabezpieczenie w sytuacji konieczności bezpośredniego kontaktu z osobami przebywającymi na kwarantannie. Osobiste wejście w środowisko potrzebujących pomocy stało się niemożliwe, co utrudniało pracę w niestabilnym obszarze legislacyjnym i organizacyjnym. *Wykonywanie w ten sposób obowiązków stało się dla mnie uciążliwe. Byłem ciągle zdenerwowany i zmęczony.*

Badany przez okres około 4 lat uczęszczał na spotkania indywidualne z psychologiem, na których rozmawiał o swoich problemach związanych z pracą oraz o towarzyszącym temu stresie. Starał się również rozładowywać napięcie przez spędzanie czasu na swoim hobby – jeździe motocyklem oraz grze na komputerze. Mimo tych działań i wsparcia rodziny narastało jego napięcie i dyskomfort związany z wykonywaniem obowiązków zawodowych.

Okres pandemii spowodował przewartościowanie przez bohatera narracji własnego życia, skłonił do innego spojrzenia na marzenia i dążenia zawodowe. Zmienił też atmosferę w MOPS-ie, w którym badany funkcjonował. *Mężczyzna podkreśla, że zawsze było ciężko, bo różni ludzie pracują, bo przychodzą do nas rodziny z różnymi problemami. Ale po pandemii wszyscy stali się nerwowi. Część osób zrezygnowała z bycia pracownikiem socjalnym i przeszła nawet do pracy w supermarketach. Ci, co zostali, dostali jeszcze raz tyle obowiązków i zaczęli się na siebie nawzajem denerwować.* Mimo zgłoszenia tego problemu przełożonym, nie podjęto próby poprawy sytuacji w środowisku pracy.

Przewartościowanie przez mężczyznę celu życia zawodowego i prywatnego przyczyniło się niejako do „wypowiedzenia na głos” problemów, które nawarstwiały się od początku jego funkcjonowania w zawodzie pracownika socjalnego. Obecnie badany niechętnie wstaje do pracy oraz podejmuje zadania zawodowe. Podczas zwiększonego napięcia w zespole pracowników wykorzystuje urlop lub zwolnienie. Jednocześnie towarzyszy mu nieustanne poczucie braku szacunku ze strony przełożonych, którzy wymagają ciągłego wzrostu kompetencji, nie poprawiając przy tym warunków pracy. Badany uważa, że nie uznają też jego

wieloletniego doświadczenia zawodowego. Frustrują go: ciągle pogarszająca się sytuacja finansowa podopiecznych ośrodka pomocy społecznej i przybywająca liczba osób wymagających opieki i wsparcia; ograniczenia finansowane na doposażenie sprzętu komputerowego i biurowego; niejednoznaczna interpretacja zasad pomocy społecznej, skutkująca niestabilnością w realizacji pomocy i wydawaniu poleceń przez przełożonych.

Zmieniająca się sytuacja w zakresie funkcjonowania w miejscu pracy doprowadziła badanego do innego spojrzenia na misję pracownika socjalnego – po budek, jakie przyczyniły się do podjęcia przez niego studiów w tym zakresie. *Ta praca straciła sens. Nie wydaje mi się, żebym mógł pomóc ludziom, którzy do nas przychodzą. Męczę się z tą myślą. Kiedyś chciałem działać.* To poczucie niemocy przy niesprzyjającej atmosferze w środowisku zawodowym, w tym w bezpośredniej grupie współpracowników, doprowadziło do całkowitego porzucenia potrzeby pracy w sektorze pomocy społecznej. Okres pandemiczny wprowadził dodatkowe sytuacje stresowe, które przyczyniły się do konfliktów pomiędzy badanym a jego współpracownikami. Spowodował również traktowanie klientów w sposób przedmiotowy.

Wzrost napięcia zawodowego odcisnął się także na życiu prywatnym mężczyzny. Jak twierdzi, stał się bardziej nerwowy i wybuchowy. Ze względu na trudności, jakie napotyka w pracy, wycofuje się z życia rodzinnego i ucieka myślami do swojej sytuacji, poszukując jej rozwiązania. W związku z tym nie spędza tak jak wcześniej wolnego czasu z żoną i pasierbicą na grze w karty, oglądaniu filmów i wspólnych spacerach. Zamyka się we własnym świecie, co – jak sam podkreśla – może stać się przyczyną wypalenia zawodowego i stanów depresyjnych.

Wśród wypowiedzi badanego pojawił się także wątek finansowy, dotyczący stale rosnącej liczby obowiązków przy niezmiennym poziomie wynagrodzenia. W sytuacji rosnącej inflacji, konieczności opłacania kredytu oraz wydatkowania coraz większych środków na utrzymanie rodziny i biologicznego syna zmusiło to pracownika socjalnego do poszukiwania lepiej płatnej profesji, która pozwoliłaby mu na godne życie. Nie są to kwestie związane z posiadaniem nowych gadżetów i sprzętów, lecz z zapewnieniem dobrego wykształcenia: zakupu podręczników, przyborów szkolnych, ubrań, ale również kursów językowych, dodatkowych prywatnych lekcji umożliwiających w przyszłości dostanie się dzieci na wymarzone studia.

Obecnie mężczyzna jest w trakcie zmiany pracy, która (taką ma nadzieję) będzie dawała mu szansę na rozwój własnych kwalifikacji i kompetencji, które zostaną docenione przez nowego pracodawcę. Zmiana miejsca pracy zapewni mu awans zawodowy. Zostanie zatrudniony na stanowisku kierowniczym, podczas gdy obecnie jest pracownikiem szeregowym. Bohater narracji będzie pracował w zmienionych godzinach pracy (od 4 rano do 13 po południu), dzięki czemu zyska dodatkowy czas na wspólne gry i wyjścia z rodziną, pomoc w nauce pasierbicy

czy wyjazdy z synem. Liczy na dobrą atmosferę w środowisku zawodowym, co zmniejszy dotychczasowe poczucie zdenerwowania oraz poprawi relacje z żoną i całą rodziną. *W końcu będę obecny. Będę z nimi, a nie obok nich.* Mężczyźnie udało się odzyskać optymizm i chęć do działania. Jest to szansa na utrzymanie równowagi pomiędzy życiem osobistym a sferą zawodową.

W narracji badany podkreślił, że nowa praca umożliwi mu rozwój zainteresowań związanych z motoryzacją i grami komputerowymi. *Nie jest to tanie hobby. Zawsze musiałem wybierać albo coś dla siebie, albo kupno dziecka nowych butów. Wiadomo, dziecko jest na pierwszym miejscu.* Teraz sądzi, że będzie mógł kupić więcej produktów związanych ze swoim hobby, a poza tym dzięki innej, lepszej specyfice pracy uzyska przestrzeń na spełnienie własnych potrzeb – wyciszenie się i odpoczynek w trakcie grania w gry komputerowe oraz jazdy na motocyklu czy śledzenia dokonań ulubionych sportowców. To ma także zdeterminować poprawę jego nastroju, wzrost zadowolenia z życia, a tym samym chęć do podejmowania codziennych wyzwań w sferach zawodowej i osobistej.

Skonstruowany przez badanego obraz przyczyn odejścia z zawodu pracownika socjalnego odnajduje odzwierciedlenie w badaniach przeprowadzonych w latach 2015–2016 przez Dunajską, a potwierdzonych w 2019 r. przez NIK, na podstawie których stwierdzono, że „w percepcji samych pracowników socjalnych do podstawowych problemów tej grupy zawodowej należą niskie zarobki, przeciążenie zadaniami, niski prestiż zawodu oraz coraz częstsze zagrożenie bezpieczeństwa samych pracowników” (NIK, 2019, s. 98). Olech i Łuczyńska (2013) dodatkowo podkreślają, że w analizowanych przez nich wypowiedziach pracowników socjalnych widoczne jest poczucie zagubienia i braku sensu pracy zawodowej oraz sprawczości pomocowej. Podkreślają to również badania NIK, w których pracownicy socjalni tytułują się „mobilnymi księgowymi”, nieudzielającymi rzeczowej pomocy, a jedynie odhaczającymi procedury służbowe (NIK, 2019, s. 40).

ZAKOŃCZENIE

Wyniki przeprowadzonych badań uprawniają do stwierdzenia, że praca socjalna to nie tylko zawód, lecz także służba drugiemu człowiekowi. Praca socjalna to codzienne obcowanie z problemami innych ludzi, a zarazem zmaganie się z własnym poczuciem (bez)sprawstwa czy (bez)sensowności realizowanych zadań, co może w konsekwencji prowadzić do zmęczenia emocjonalnego, frustracji czy permanentnego stresu i wypalenia zawodowego. Konieczność dokonywania ciągłych wyborów o charakterze etycznym, związanych z konfliktami wartości, obcowanie na co dzień z ludzką biedą, krzywdą, a czasami zmaganie się z własną niemocą prowadzą do tego, że pracownik socjalny często ponosi nieodwracalne koszty psychologiczne, które ostatecznie powodują rezygnację

z wykonywania zawodu (Kaźmierczak, Łuczyńska, 1998). Z przeprowadzonych badań wynika, że nawet najbardziej zaangażowani pracownicy, dla których wybór zawodu nie był przypadkowy, konfrontowani z aktualnymi wyzwaniami i realiami pomocy społecznej, mogą finalnie podjąć decyzję o odejściu z zawodu.

Na podstawie zgromadzonych i przeanalizowanych notatek terenowych należy stwierdzić, że badany świadomie wybrał zawód pracownika socjalnego. Jego decyzja związana była z chęcią niesienia pomocy innym ludziom, żyjącym w trudnych warunkach socjalno-bytowych. W trakcie wieloletniej pracy zawodowej poglądy mężczyzny zostały skonfrontowane z takimi problemami jak:

- wzrastający stres (w kolejnych latach pracy), który z biegiem lat stał się przyczyną przedmiotowego traktowania klientów oraz objawów somatycznych, jak ból brzucha, kołatanie serca oraz trudności ze snem;
- ciągle rosnące wymagania w zakresie poszerzania własnych kompetencji i kwalifikacji, a przy tym niskie wynagrodzenie, w wyniku czego badanemu w ostatnich latach pracy towarzyszyło poczucie zmęczenia, brak energii i niechęć do podejmowania nowych zadań;
- niesprzyjająca atmosfera w środowisku pracy, w tym: konflikty z przełożonymi, niedoposażenie w postaci brakującego sprzętu komputerowego czy materiałów ochronnych oraz brak jednoznacznej interpretacji prawnej obowiązujących przepisów socjalnych;
- brak narzędzi do udzielania rzeczywistej pomocy ludziom potrzebującym przy jednoczesnym dziedziczeniu przez nich biedy i kultury życia poza minimum socjalnym;
- narażenie na ciągłe stany napięcia, wywołane zarówno kontaktami z przełożonymi, jak i z podopiecznymi, które przekładały się na funkcjonowanie środowiska domowego;
- narastająca niechęć do wykonywania obowiązków zawodowych (z każdym kolejnym rokiem pracy), z poczuciem zdenerwowania i wzrostem przekonania o braku umiejętności i sprawczości w zakresie pomocy osobom żyjącym na granicy minimum socjalnego;
- zwiększająca się świadomość o braku dalszej przyszłości zawodowej w obecnym miejscu pracy.

Podjęcie decyzji o wyjściu z zawodu pracownika socjalnego zostało przyspieszone przez okres pandemiczny, który niejako zmusił badanego do przewartościowania własnego życia oraz obnażył szereg trudności, z jakimi mierzył się przez lata. Uświadomił mu, że jedynie zmiana miejsca pracy może poprawić jego funkcjonowanie w sferze zawodowej i osobistej/rodzinnej.

BIBLIOGRAFIA

- Brenk, M. (2012). Od społecznika do profesjonalisty – ewolucja zawodu pracownika socjalnego w Polsce. *Kultura – Społeczeństwo – Edukacja*, (2), 135–149. DOI: 10.14746/kse.2012.2.10
- DuBois, B., Krogsrud Miley, K. (1999). *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Dunajska, A. (2016). Pracownik socjalny w ośrodku pomocy społecznej. W: A. Dunajska, M. Boryczko, A. Grodzicka, M. Krause (red.), *Bezpieczeństwo pracy pracownika socjalnego. Niech ktoś nas wysłucha* (s. 13–17). Warszawa: Difin.
- Grzegorzewska, M.K. (2006). *Stres w zawodzie nauczyciela. Specyfika, uwarunkowania i następstwa*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Kanios, A. (2017). Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych – wybrane konteksty. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 30(3), 195–204. DOI: 10.17951/j.2017.30.3.195
- Kanios, A., Herman, A. (2022). Poczucie obciążenia pracą pracowników socjalnych w czasie pandemii. *Polityka Społeczna*, (11–12), 7–15. DOI: 10.5604/01.3001.0016.1309
- Kantowicz, E. (2001). *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*. Olsztyn: Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego.
- Kaźmierczak, T., Łuczyńska, M. (1998). *Wprowadzenie do pomocy społecznej*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Kotlarska-Michalska, A. (1998). Trudności w pracy zawodowej pracowników socjalnych w świetle badań socjologicznych. W: J. Brągiel, I. Mudrecka (red.), *Problemy kształcenia i doskonalenia pracowników socjalnych* (s. 243–254). Opole: Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego.
- Krasiejko, I. (2007). Wypalenie zawodowe pracownika socjalnego. *Pracownik Socjalny*, (6), 6–9.
- Lisowska, K., Łojko, M. (2021). Praca zawodowa a życie osobiste pracownika socjalnego w czasach pandemii. *Praca Socjalna*, 36(3), 55–68. DOI: 10.5604/01.3001.0015.0733
- Mańkowska, B. (2015). Podmiotowe i organizacyjne wyznaczniki wypalenia zawodowego pracowników pomocy społecznej. *Przegląd Psychologiczny*, 58(1), 83–97.
- Mańkowska, B. (2022). *Wypalenie zawodowe. Źródła, mechanizmy, zapobieganie*. Gdańsk: Harmonia.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5(9), 16–22.
- Maslach, C. (1982). Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon. W: W.S. Paine (Ed.), *Job, Stress and Burnout* (s. 29–40). Beverly Hills: Sage.
- Mizerek, H. (2017). Studium przypadku w badaniach nad edukacją. Istota i paleta zastosowań. *Przegląd Pedagogiczny*, (1), 9–22.
- Naczelna Izba Kontroli (NIK). (2019). *Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach*. Pobrane z: <https://www.nik.gov.pl/plik/id,21565,vp,24214.pdf>
- Nowosad, K. (2021). Rozwój zawodowy pracowników socjalnych a ich oczekiwania zawodowe. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 34(4), 99–123. DOI: 10.17951/j.2021.34.4.99-123
- Ogińska-Bulik, N. (2006). *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych*. Warszawa: Difin.
- Olech, A., Łuczyńska, M. (2013). *Pracownicy socjalni w Polsce – portret zbiorowy*. Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- Palka, S. (2006). *Metodologia, badania, praktyka pedagogiczna*. Gdańsk: GWP.
- Rubacha, K. (2016). *Metodologia badań nad edukacją*. Warszawa: Wydawnictwo Editions Spotkania.
- Sęk, H. (2000). Uwarunkowania i mechanizmy wypalenia zawodowego w modelu społecznej psychologii poznawczej. W: H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe. Przyczyny, mechanizmy, zapobieganie* (s. 83–112). Warszawa: PWN.

- Stanek, K.M. (2016). *Wypalenie zawodowe pracowników socjalnych. Stan i uwarunkowania w aspekcie pracy zawodowej*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Stanek, K.M. (2019). Kompetencje pracowników socjalnych w aspekcie stresu i radzenia sobie ze stresem. *Zeszyty Pracy Socjalnej*, 24(3), 209–220. DOI: 10.4467/24496138ZPS.19.015.11761
- Stanek, K.M. (2022). Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych wyzwaniem kształcenia do pracy socjalnej. *Praca Socjalna*, 37(4), 151–167. DOI: 10.5604/01.3001.0016.1863
- Sutton, C. (2007). *Psychologia dla pracowników socjalnych*. Gdańsk: GWP.
- Szatur-Jaworska, B. (1995). Teoretyczne podstawy pracy socjalnej. W: T. Pilch, I. Lepalczyk (red.), *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie* (s. 106–123). Warszawa: Wydawnictwo Akademickie „Żak”.
- Szmagalski, J. (2008). *Stres i wypalenie zawodowe pracowników socjalnych*. Warszawa: Instytut Rozwoju Służb Społecznych.
- Szmagalski, J. (2018). *Rozwój koncepcji pracy socjalnej na świecie. Jedna czy wiele?* Warszawa: Difin.
- Świtła, I.M. (2017). Etyczne aspekty stosowania prawa w pomocy społecznej – wybrane zagadnienia. *Homo et Societas. Wokół Pracy Socjalnej*, (2), 12–23.
- Ustawa (2004). Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz.U. 2023, poz. 901).
- Wasilewska-Ostrowska, K. (2019). O (nie)bezpieczeństwie pracy w pomocy społecznej. *Praca Socjalna*, 34(6), 80–92. DOI: 10.5604/01.3001.0013.7498
- Zbyrad, T. (2014). *Pracownicy socjalni. Od służby człowiekowi ku wypaleniu zawodowemu. Studium socjologiczne na przykładzie województwa podkarpackiego*. Kraków: Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie.
- Zbyrad, T. (2017). Ryzyko wypalenia zawodowego pracowników służb społecznych. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 30(4), 87–105. DOI: 10.17951/j.2017.30.4.87

ABSTRACT

A social worker, supporting social welfare clients in the process of empowerment and social integration, often performs professional duties at risk of his own health (and sometimes his life). Even the best-prepared social workers, confronted with the realities of social welfare and the expectations of both the employer and clients, may decide to leave their job. The purpose of the research was to analyze the reasons for leaving the profession of a social worker based on the experience of a long-term employee of the municipal social welfare center. The focus was on the diagnosis of burnout of the examined case and the factors that led to his resignation from work in the area of social assistance. The subject is analytically difficult, it is a pioneering area of scientific inquiry. The article is one of the few to address the issue of research in the area of professional decisions of experienced social workers in Poland. The research presented in the article shows that the changing economic and social realities have posed many new challenges for social worker, which has caused the need to revise the existing motivations and willingness to continue working in the profession. It should be emphasized that the results of the presented qualitative research do not allow one to make too far-reaching conclusions and generalizations.

Keywords: burnout; social assistance; social worker; professional decisions; profession