



MARCIN BORYCZKO*, ANNA DUNAJSKA**

DOŚWIADCZENIA Z POLSKI PO ROKU OBOWIĄZYWANIA STANU PANDEMII – ZDALNA PRACA SOCJALNA. WSTĘPNY RAPORT Z BADAŃ

ABSTRAKT

Lata 2020 i 2021 są bez wątpienia jednymi z najtrudniejszych dla pracowników socjalnych, którzy zmuszeni zostali do pracy w warunkach pandemii COVID-19. Podstawowym zamierzeniem badawczym, jakie zostało przyjęte przez autorów, była diagnoza trudności, z jakimi borykają się pracownicy socjalni podczas pracy w warunkach pandemii koronawirusa w rok po ogłoszeniu stanu pandemii w marcu 2020 r. Celami szczegółowymi badania były: diagnoza trudności występujących w pracy zawodowej pracowników socjalnych w obszarze organizacji pracy; diagnoza trudności występujących w ich pracy zawodowej w obszarze pracy z klientem bądź środowiskiem; określenie czynników ryzyka oraz poziomu postrzegania stresu w środowisku pracy. Badanie zostało przeprowadzone w oparciu o metodę wspomaganego komputerowo sondażu diagnostycznego, przy czym narzędziem stworzonym przez autorów był elektroniczny kwestionariusz ankiety oparty w głównej mierze na poprzednich badaniach. Jeśli chodzi o warunki pracy i wykorzystanie narzędzi, to wyniki badania podobne były do tych uzyskanych w 2020 r., chociaż widać wyraźny spadek znaczenia telefonu i laptopa czy komputera, co wskazywać może na niepokojące zjawisko prowadzenia pracy socjalnej bez aktywnego udziału klienta. Współpraca z przełożonymi również nie uległa poprawie, za to widać nieznaczne pogorszenie relacji w kontekście otrzymywania „wyraźnych instrukcji” od przełożonych. Intensywność kontaktu z przełożonym została określona przez badanych w podobny sposób jak rok wcześniej, przy czym narzędzia konferencyjne typu Zoom, Skype czy MS Teams, podobnie jak w zeszłym roku, mają charakter marginalny. Jeśli

* Uniwersytet Gdański, Zakład Pedagogiki Społecznej, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1764-4772>

** Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Gdańsku, Polska Federacja Związkowa Pracowników Socjalnych i Pomocy Społecznej

chodzi o wspieranie pracowników przez przełożonych, widać nieznaczny spadek odpowiedzi potwierdzających negatywną opinię na ten temat. Niepokojące wydaje się zwiększenie, w porównaniu z poprzednim rokiem, obciążenie obowiązkami biurowymi oraz koniecznością bardziej intensywnego raportowania pracy przełożonym. Jak można było przypuszczać, kontakty ze współpracownikami ocenione zostały pozytywnie, podobnie jak w badaniach z 2020 r., choć współpraca z innymi służbami oceniona została raczej negatywnie. W opinii badanych na temat roli pracy zdalnej w pandemii nie uległa ona zmianie i w dalszym ciągu jest bardzo negatywna, co może świadczyć o tym, że w dalszym ciągu nie zostały wdrożone mechanizmy i procedury usprawniające pracę socjalną w warunkach pandemii. Jeśli zaś chodzi o trudności związane z wykonywaniem zadań w pracy, pracownicy socjalni w porównaniu z badaniami z 2020 r. wskazywali na brak odpowiedniego sprzętu i oprogramowania (wzrost odpowiedzi o 14%). Zdaniem badanych najważniejszą przeszkodą w podtrzymywaniu kontaktów z klientami była ich niechęć, w mniejszym stopniu był to brak sprzętu i dostępu do Internetu. Struktura odpowiedzi zbliżona jest do tych uzyskanych w poprzednim badaniu, co wskazuje na brak reakcji ze strony służb oraz osób odpowiedzialnych za organizację pomocy na sytuację osób potrzebujących wsparcia, funkcjonujących poza systemem wsparcia społecznego. Badania dokumentują również wzrost świadomości pracowników socjalnych na temat związku między dystansem społecznym i ich stanem zdrowia, a także poczucia trudności w zachowaniu równowagi między życiem prywatnym i zawodowym. Można jednak odnotować tendencję pozytywną, polegającą na zmniejszeniu się liczby badanych deklarujących negatywny wpływ pracy zdalnej na ich funkcjonowanie w rodzinie. Wśród badanych wzrosło również uczucie lęku przed zachorowaniem na Sars-CoV-2, a także poczucie, że są oni przeciążeni pracą. Dokonano również pomiaru postrzegania stresu w pracy, za pomocą Kwestionariusza Postrzeganego Stresu w Pracy (PSwP), świadomości czynników ryzyka. Stwierdzono wyższy poziom postrzeganego stresu wśród badanych pracowników socjalnych w porównaniu z wynikami uzyskanymi przez innych badaczy w warunkach przed wystąpieniem pandemii koronawirusa. Zidentyfikowano również związek między wynikiem skali PSwP a deklarowanymi czynnikami ryzyka, z którymi spotkali się badani. Analiza korelacji wykazała siłę powiązań między wynikiem skali PSwP a poziomem doświadczenia zawodowego, gdzie doświadczenie zawodowe pozytywnie wpływa na sposób postrzegania wydarzeń życiowych jako czynników stresogennych. Zidentyfikowano także związek między wynikiem skali PSwP a jakością relacji z przełożonymi i współpracownikami, gdzie rzadsze kontakty z przełożonymi wiązały się z wyższym wynikiem skali, większa częstotliwość kontaktów ze współpracownikami wiązała się zaś z niższym wynikiem skali. Podobnie rzecz się przedstawia w przypadku pomiaru poczucia przeciążenia obowiązkami zawodowymi, gdzie poczucie obciążenia obowiązkami w pracy wiązało się z wyższym wynikiem skali PSwP.

SŁOWA KLUCZOWE: praca socjalna, pandemia koronawirusa, stres w pracy

PRACA SOCJALNA W CZASACH PANDEMII COVID-19

Lata 2020 i 2021 są bez wątpienia jednymi z najtrudniejszych dla pracowników socjalnych, którzy zmuszeni zostali do pracy w warunkach pandemii COVID-19. Zarówno samo rozprzestrzenianie się wirusa Sars-CoV-2, jak i restrykcje, które miały na celu jego zatrzymanie, wpłynęły na życie milionów ludzi na całym świecie, zwłaszcza tych, których zaliczyć można do odbiorców pomocy społecznej i znajdujących się w różnego rodzaju sytuacjach kryzysowych. Jedną z odpowiedzi na zaistniałą sytuację były reakcje związków zawodowych i organizacji reprezentujących pracowników socjalnych, jak również środowisk akademickich, polegające m.in. na monitorowaniu oraz diagnozowaniu sytuacji, w której znaleźli się pracownicy socjalni pracujący w warunkach pandemii. Literatura poświęcona różnym aspektom pracy socjalnej w warunkach pandemii została znacząco powiększona w głównej mierze przez publikacje artykułów i w mniejszym stopniu zwartych publikacji książkowych.

Do tej ostatniej kategorii należy jedyna książka pod redakcją Denise Turner pt. *Social Work and COVID-19. Lessons for Education and Practice* (Turner, 2021), w której autorzy poruszają szereg aspektów związanych z pracą socjalną w warunkach pandemii: od kwestii technologicznych, poprzez pieczę zastępczą, perspektywy studentów pracy socjalnej, a skończywszy na superwizji. Jeśli chodzi o artykuły poświęcone prezentowanej tematyce, to warto wymienić kilka pozycji, m.in. *Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses* (Banks i in., 2020), artykuł prezentujący wyniki badań poświęconych wyzwaniom etycznym, jakich doświadczają pracownicy socjalni w warunkach pandemii. Można również zauważyć, iż pojawiły się prace poświęcone zdalnej pracy socjalnej i kwestiom zastosowania technologii informacyjno-komunikacyjnych (Pink, Ferguson, Kelly, 2021; Wilkerson i in. 2020; Cabiati, 2021). W Polsce także ukazały się publikacje poświęcone problematyce pracy socjalnej w kontekście pandemii koronawirusa. Należą do nich przede wszystkim artykuły opublikowane w trzech ostatnich tomach czasopisma *Praca Socjalna*: tom 35 nr 6/2020, tom 36 nr 1/2021, tom 36 nr 2/2021.

O ile literatura na temat pracy socjalnej w czasach pandemii COVID-19 sukcesywnie ulega powiększeniu, o tyle badania dotyczące warunków pracy i funkcjonowania pracowników socjalnych w tym trudnym okresie należą w dalszym ciągu do rzadkości. Wyjątkiem są badania poświęcone funkcjo-

nowaniu pracowników socjalnych w warunkach pandemii Irlandzkiego Stowarzyszenia Pracy Socjalnej *IASW Social Work During Covid-19 Survey* (Irish Association of Social Workers, 2020), jak również raport Brytyjskiego Stowarzyszenia Pracy Socjalnej *Social work during the Covid-19 pandemic: Initial Findings* (British Association of Social Workers, 2021). Lukę tę wypełnia także artykuł autorstwa José Martíneza-Lópeza, Cristiny Lázaro-Pérez oraz José Gómeza-Galána, którzy zbadali wpływ pandemii na poziom stresu i lęku u pracowników socjalnych w Hiszpanii (Martínez-López, Lázaro-Pérez, Gómez-Galán, 2021). Badania te pokazały wysoki poziom wyczerpania emocjonalnego i poczucia depersonalizacji, związek między wykonywaniem zdalnej pracy socjalnej a wyczerpaniem emocjonalnym, a także wysoki poziom wypalenia zawodowego. Polską odpowiedzią na potrzeby związane z diagnozą warunków pracy pracowników socjalnych były badania opublikowane w raporcie badawczym *Instytucje pomocy społecznej w czasie pandemii. Raport z badań. Część pierwsza*, poruszające m.in. takie zagadnienia jak: konsekwencje zmiany organizacyjnej, sposób adaptowania się do nowych warunków pracy przez pracowników socjalnych, stan kondycji psychicznej tej grupy zawodowej (Frąckowiak-Sochańska i in., 2020). Kolejnym polskim przykładem badania diagnozującego sytuację, w jakiej znaleźli się pracownicy socjalni w czasie pandemii koronawirusa, jest wcześniejsze badanie autorów prezentowanego artykułu przeprowadzone w pierwszej fazie pandemii koronawirusa: *Pracownicy socjalni w czasie pracy zdalnej w dobie koronawirusa* (Boryczko, Dunajska, 2021), w którym scharakteryzowano sytuację, w jakiej znaleźli się pracownicy socjalni po wprowadzeniu obostrzeń związanych z pandemią COVID-19. Badanie to stanowi kontynuację zamiarów badawczych autorów, polegających m.in. na próbie ustalenia, jakie nastąpiły zmiany po roku od momentu wprowadzenia lockdownu w marcu 2020 r. Niestety w dalszym ciągu badania nad funkcjonowaniem pracowników socjalnych w czasach pandemii należą w Polsce do rzadkości, brak jest doniesień na temat warunków pracy, pracy socjalnej prowadzonej zdalnie, wpływu pracy w pandemii na kondycję psychiczną pracowników socjalnych i przede wszystkim na poziom odczuwanego stresu.

Pomimo faktu, że minęły dwa lata od momentu ogłoszenia pandemii koronawirusa w marcu 2020 r., istnieje spora luka w badaniach nad warunkami pracy pracowników socjalnych, uwzględniających trudności, z jakimi się borykają, a także specyfikę tzw. zdalnej pracy socjalnej. Jedyne artykuły bezpośrednio nawiązujące do tych kwestii (Martínez-López, Lázaro-Pérez,

Gómez-Galán, 2021) dotyczy badań przeprowadzonych w Hiszpanii, wspomniane już raporty brytyjski i irlandzki poruszają zaś kwestię warunków pracy dość zdawkowo. Na polskim gruncie oprócz raportu *Institucje pomocy społecznej w czasie pandemii. Raport z badań. Część pierwsza* (Frąckowiak-Sochańska i in., 2020) i badań autorstwa Boryczko i Dunajskiej z 2020 r. (Boryczko, Dunajska, 2021) brak jest jakichkolwiek doniesień dotyczących 2021 r. Omawiane badanie ma za zadanie wypełnić tę lukę. Podobnie jak w 2020 r., rok później niektórzy pracownicy socjalni zmuszeni zostali do poszukiwania nowych sposobów prowadzenia pracy socjalnej, a inni do jej udoskonalania. Tryb zdalny pracy socjalnej, jak również nowe okoliczności pracy odcisnęły piętno na warunkach, w jakich przyszło wykonywać obowiązki zawodowe pracownikom socjalnym. Przedstawione badanie ma na celu zidentyfikowanie tego, co stało się w obszarze warunków pracy pracowników socjalnych.

METODOLOGICZNE PODSTAWY BADAŃ WŁASNYCH ORAZ CHARAKTERYSTYKA GRUPY BADAWCZEJ

Podstawowym zamierzeniem badawczym, jakie zostało przyjęte przez autorów, była diagnoza trudności, z jakimi borykają się pracownicy socjalni podczas pracy w warunkach pandemii koronawirusa w rok po ogłoszeniu stanu pandemii w marcu 2020 r. Diagnoza ta będzie odniesiona do wyników badania wykonanego w 2020 r., co pozwoli na określenie siły i dynamiki zmian w badanych aspektach pracy socjalnej. Podobnie jak w poprzednim badaniu, ustalono, iż celami szczegółowymi badania będą: diagnoza trudności występujących w pracy zawodowej pracowników socjalnych w obszarze organizacji pracy; diagnoza trudności występujących w ich pracy zawodowej w obszarze pracy z klientem bądź środowiskiem; określenie czynników ryzyka oraz poziomu postrzegania stresu w środowisku pracy. Ostatnie pytanie badawcze znalazło odzwierciedlenie w postaci zastosowania Skali Postrzeganego Stresu w Pracy (Chirkowska-Smolak, Grobelny, 2016), a także zestawu czynników ryzyka związanych z wykonywaniem pracy socjalnej, stworzonego przez autorów.

Badanie zostało przeprowadzone w oparciu o metodę wspomaganego komputerowo sondażu diagnostycznego, przy czym narzędziem stworzonym przez autorów był elektroniczny kwestionariusz ankiety oparty w głównej mierze na poprzednich badaniach. Niektóre pytania zostały usunięte z uwagi

na fakt, iż nie wniosły niczego znaczącego do poprzedniej wersji badania. Ponadto kwestionariusz został poszerzony o Skalę Postrzeganego Stresu w Pracy oraz listę czynników ryzyka. Badanie zostało przeprowadzone w okresie 24.03.2021–17.04.2021 i objęło 478 respondentów pochodzących ze wszystkich województw. Instytucjami inicjującymi badanie była Polska Federacja Związkowa Pracowników Socjalnych i Pomocy Społecznej oraz Uniwersytet Gdański, z którymi związani są autorzy badania. Tak liczny udział w badaniu możliwy był dzięki zaangażowaniu członków Federacji oraz możliwości umieszczenia ankiety na fanpage'u *Pracownik socjalny on-line*. Z powodu stanu pandemii oraz konieczności szybkiego przeprowadzenia badania zdecydowaliśmy się na zastosowanie celowego doboru próby polegającego na proszeniu pracowników socjalnych o wypełnienie ankiety internetowej.

Badaniem zostali objęci pracownicy socjalni oraz asystenci rodziny pochodzący ze wszystkich województw Polski. W zdecydowanej większości badani określili swoją płeć jako kobieta, 91,6%, zaledwie 8% jako mężczyzna, pozostałe osoby wolały nie podawać swojej płci. Badani byli w wieku od 23 do 63 lat, przy czym średni wiek wyniósł niespełna 40 lat, przy odchyleniu standardowym 8,6. Jeśli chodzi o doświadczenie zawodowe mierzone w latach, to w badaniu wzięły udział osoby zarówno bez doświadczenia zawodowego, jak i z doświadczeniem deklarowanym na 45 lat, przy średniej 14 lat i odchyleniu 9,8. W większości przypadków badani zatrudnieni byli na stanowisku pracownika socjalnego – 85,3%, koordynatora lub kierownika – 10,1%, asystenta rodziny – 4,6% określiło swoje stanowisko pracy jako pracownik administracji. W przeważającej części badani określili się jako pracownik socjalny w Ośrodku Pomocy Społecznej (gminnym, miejskim, wiejsko-miejskim) – 87,6%. W Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie i Powiatowym Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej lub Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie pracowało 10,9% badanych. Zaledwie 1,5% badanych zatrudnionych było w placówkach specjalistycznych. Badani określili swoje wykształcenie w sposób następujący: 33,8% ukończyło studia magisterskie na kierunku praca socjalna, 28,9% miało tytuł licencjata z pracy socjalnej, 16,6% posiadało wykształcenie pedagogiczne, 6,5% było zaś z wykształcenia socjologami. Najwięcej badanych, niemal 30%, określiło swoje miejsce zamieszkania jako miasto poniżej 50 tys. mieszkańców, 25,1% jako tereny wiejskie, 20,6% jako miasto między 50 a 200 tys. mieszkańców, 17,7% jako miasto powyżej 400 tys. mieszkańców i zaledwie 6,7% jako miasto między 200 a 400 tys. mieszkańców.

Porównując wyniki badania z wynikami z 2020 r., zauważyć można, że struktura płci, stanowiska pracy, miejsca pracy, wykształcenia i miejsca zamieszkania nie uległa znaczącej zmianie, co wskazuje, że mamy do czynienia z tą samą bądź zbliżoną pod względem cech grupą respondentów. Jedyną zauważalną różnicą dotyczy rozkładu województw, z których pochodzili badani. W poprzednim badaniu z 2021 r. silnie reprezentowana była grupa zamieszkująca województwo mazowieckie (ponad 30%), która w badaniu aktualnym reprezentowana była zaledwie przez 15% respondentów.

PROBLEMY I TRUDNOŚCI WYSTĘPUJĄCE W TRAKCIE PRACY ZDALNEJ W CZASIE PANDEMII KORONAWIRUSA

Praca zdalna w opinii badanych pracowników socjalnych

W ogólnej perspektywie badani nie zgadzali się ze stwierdzeniem, iż w czasie pandemii mieli warunki, aby realizować pracę zdalną – 45,9% (po zsumowaniu odpowiedzi „zdecydowanie się nie zgadzam” i „raczej się nie zgadzam”) – podczas gdy 8% badanych nie miało zdania na ten temat, natomiast 46,1% badanych (po zsumowaniu odpowiedzi „raczej się zgadzam” i „zdecydowanie się zgadzam”) zgodziło się z powyższym stwierdzeniem. W porównaniu z badaniami z zeszłego roku widać wyraźne pogorszenie warunków pracy w opinii respondentów, którzy w niemal 60% zgadzali się z powyższym stwierdzeniem, a jedynie w 33% mieli inne zdanie.

Tabela 1

Warunki realizacji pracy zdalnej

	zdecydowanie się nie zgadzam	raczej się nie zgadzam	nie mam zdania	raczej się zgadzam	zdecydowanie się zgadzam
Uważam, że w czasie pandemii miałem/miałam warunki, by realizować pracę zdalną	16,8%	29,1%	8%	29,5%	16,6%

Źródło: badania własne.

Kiedy pytaliśmy o szczegóły warunków pracy zdalnej, 31,8% badanych zadeklarowało, że nie miało własnego pokoju do wykonywania pracy, 40% nie posiadało własnego biurka, a 44,3% odpowiedziało, że nie miało ciszy i spokoju. Wyniki są porównywalne z otrzymanymi w 2020 r., kiedy to 30% badanych zadeklarowało, iż nie miało własnego pokoju do pracy, 33% nie posiadało biurka, a prawie 40% brakowało ciszy i spokoju. Jeśli chodzi o warunki techniczne, to 39,9% badanych deklarowało, że w czasie pracy zdanej korzystało z telefonu, 26,7% z laptopa lub komputera, natomiast aż 46% zaznaczyło odpowiedź „żadne z powyższych”, co oznacza, że ci pracownicy nie korzystali podczas pracy zdalnej z laptopa, telefonu czy Internetu. W porównaniu z wynikami z poprzednich badań, gdzie 59% deklarowało, że korzystało z laptopa, 80% z telefonu, a jedynie 8,8% zaznaczyło odpowiedź „żadne z powyższych”, widać wyraźny spadek znaczenia telefonu i laptopa/komputera i ogromny wzrost odpowiedzi „żadne z powyższych”. Może to wskazywać na pewien paradoks polegający na tym, że zdalna praca socjalna wykonywana była bez użycia typowych narzędzi lub w oparciu o standardowe procedury.

Zapytaliśmy również o to, ile średnio godzin dziennie badani spędzali w pracy. Zdecydowana większość badanych zadeklarowała osiem godzin – 30,3%, sześć godzin wskazało 17,1% respondentów, siedem godzin – 11,7%, pięć godzin – 11,5%. Maksymalna liczba godzin pracy, jaka została wskazana, wyniosła 13, a minimalna 0, przy średniej sześć godzin i odchyleniu standardowym 2,3. Pozostałe odpowiedzi nie miały istotnego znaczenia, chociaż zmienna określająca liczbę godzin pracy została wykorzystana do analizy korelacji między liczbą godzin a poziomem postrzeganego stresu.

Jak pokazuje pobieżna analiza wyników odpowiedzi będących reakcją na stwierdzenie: „Otrzymałem/otrzymałam od przełożonego jasną instrukcję, jak pracować zdalnie”, sytuacja pracowników socjalnych po roku pandemii zasadniczo nie zmieniła się na lepsze. Niemal połowa badanych, 45,7% (po zsumowaniu odpowiedzi „zdecydowanie się zgadzam” i „raczej się zgadzam”), zgodziła się z powyższym stwierdzeniem. Jest to nieznaczny spadek w porównaniu z wynikami badania z 2020 r., gdzie ponad połowa badanych zaznaczyła powyższe odpowiedzi. W aktualnej wersji badania wzrosła również liczba badanych deklarujących odpowiedź „nie mam zdania” o 1%. Jeśli zaś chodzi o odmienną opinię, to 41,9% nie zgodziło się z powyższym stwierdzeniem (po zsumowaniu odpowiedzi „zdecydowanie się nie zgadzam” i „raczej się nie zgadzam”). Widać tu nieznaczny wzrost odpowiedzi w porównaniu z wynikami badania z 2020 r., kiedy to 33,6%

respondentów tak zadeklarowało (po zsumowaniu odpowiedzi „zdecydowanie się nie zgadzam” i „raczej się nie zgadzam”).

Tabela 2

Jasne instrukcje jak pracować zdalnie

	zdecydowanie się nie zgadzam	raczej się nie zgadzam	nie mam zdania	raczej się zgadzam	zdecydowanie się zgadzam
Otrzymałem/otrzymałam od przełożonego jasną instrukcję, jak pracować zdalnie	20,3%	21,6%	12,4%	28,2%	17,5%

Źródło: badania własne.

Jeśli zaś chodzi o kontakt z przełożonym, to w aktualnym badaniu wiadać lekki wzrost pozytywnej tendencji, którą wyrażają odpowiedzi „raczej się zgadzam” i „zdecydowanie się zgadzam” w odniesieniu do stwierdzenia: „Uważam, że kontakt z najbliższym przełożonym był zbyt rzadki”. Stanowią one 21,6%, podczas gdy rok wcześniej było to 22,3%. W bieżącym badaniu wzrosła liczba respondentów nieposiadających zdania na ten temat – 17,8%. Natomiast z tym stwierdzeniem zdecydowanie się nie zgadza i raczej się nie zgadza 60,5% respondentów.

Tabela 3

Poziom kontaktu z przełożonym

	zdecydowanie się nie zgadzam	raczej się nie zgadzam	nie mam zdania	raczej się zgadzam	zdecydowanie się zgadzam
Uważam, że kontakt z najbliższym przełożonym był zbyt rzadki	26,1%	34,4%	17,8%	12,3%	9,4%

Źródło: badania własne.

Jeśli zaś chodzi o środki, za pomocą których kontaktowano się z przełożonym, zdecydowanie dominuje telefon, na co wskazało 91,7% respondentów, podczas gdy rok wcześniej używanie tej formy komunikacji zadeklarowało 80% badanych. Inną wskazaną formą kontaktu była poczta e-mail, na którą wskazało 42,9% respondentów. Co ciekawe, odpowiedzi dotyczące platform wideokonferencyjnych miały marginalny charakter, co oznaczać może, że w praktyce narzędzia takie jak MS Teams, Zoom czy Skype były wykorzystywane bardzo rzadko w kontaktach z przełożonymi. Jeśli zaś chodzi o częstotliwość kontaktu, to aż 53,5% respondentów deklaroowało, że kontaktowało się z przełożonym codziennie, 20,3% badanych raz w tygodniu, 12,6% rzadziej niż raz w tygodniu, 3% odpowiedziało zaś, że nie kontaktowało się ani razu. Jest to wynik zbliżony do uzyskanego w badaniach w 2020 r.

Według większości badanych (75% odpowiedzi) przełożeni służyli pomocą w trakcie wykonywania pracy, a 25% nie zgodziło się z tym stwierdzeniem. Widać tu spadek odpowiedzi potwierdzających wskazany stan rzeczy o 5% w porównaniu z badaniami z 2020 r. Podobna tendencja występuje w odniesieniu do kwestii dostępności, gdzie 88,2% respondentów stwierdziło, że przełożony był dostępny, co pokazuje spadek o ponad 6% w porównaniu z poprzednią wersją badania. Nieznaczny spadek odnotowaliśmy również w kwestii zaangażowania przełożonych, 71,8% respondentów zgodziło się ze stwierdzeniem: „Przełożony był zaangażowany i wspierał Pana/Pani pracę”. Z kolei nie budzi zdziwienia odnotowany przez badanych wzrost „papierkowej roboty”, na co wskazało 65% badanych, którzy na stwierdzenie: „Uważam, że podczas pracy zdalnej wzrosła ilość obowiązków biurowatycznych tzw. «papierkowej roboty»” odpowiedzieli, że zdecydowanie się zgadzają i raczej się zgadzają. W porównaniu z badaniem z roku poprzedniego można odnotować wzrost tych odpowiedzi o ponad 6%. Na ten temat nie miało zdania 12,8% badanych, natomiast nie zgadzało się i zdecydowanie się nie zgadzało 22% respondentów. Wzrosło również raportowanie pracy: 43% badanych deklaroowało, że składało raporty codziennie, 18,8% co tydzień, 5,8% raz w miesiącu, a 32,3% badanych w ogóle nie składało raportów. Rok wcześniej raporty codziennie składało 35% badanych, co tydzień 25,5%, 4,5% co miesiąc, 35% nie składało ich zaś w ogóle.

Badani na ogół pozytywnie oceniali swoje relacje ze współpracownikami w czasie pracy zdalnej. 74,1% badanych (po zsumowaniu odpowiedzi

„zdecydowanie się zgadzam” i „raczej się zgadzam”) przyznało, że kontakty ze współpracownikami były wystarczająco dobre. Niemal 8% nie miało zdania, natomiast 18% (po zsumowaniu odpowiedzi „raczej się nie zgadzam” i „zdecydowanie się nie zgadzam”) uznało, że relacje te nie były dobre. W zdecydowanej większości przypadków badani kontaktowali się ze współpracownikami za pomocą telefonu – 92,6% – oraz poczty e-mail – 41,6%. Podobnie jak w przypadku kontaktów z przełożonymi, platformy videokonferencyjne miały znaczenie marginalne. Rozkład odpowiedzi w odniesieniu do relacji ze współpracownikami, jak i sposobów komunikowania się z nimi był bardzo podobny do wyników uzyskanych w 2020 r.

W przypadku współpracy z innymi służbami badani nie pozostawili złudzeń co do jej jakości. Aż 26,1% badanych (po zsumowaniu odpowiedzi „raczej się nie zgadzam” i „zdecydowanie się nie zgadzam”) nie zgodziło się ze stwierdzeniem: „Podczas pracy zdalnej mogłem/mogłam liczyć na współpracę z innymi służbami”, natomiast 18,8% nie miało zdania. 55,1% badanych (po zsumowaniu odpowiedzi „zdecydowanie się zgadzam” i „raczej się zgadzam”) zgodziło się z tym stwierdzeniem. Co ciekawe, rozkład wyników jest zbliżony do tych uzyskanych w badaniu z 2020 r.

Zapytaliśmy również o to, jakie były największe trudności w trakcie wykonywania pracy zdalnej. Nie dziwi fakt, iż najczęściej wskazywanym problemem – ok. 50% odpowiedzi – był ograniczony dostęp do opieki zdrowotnej, na który we wcześniejszych badaniach wskazało niecałe 61,2% respondentów. Drugim najczęściej pojawiającym się problemem był brak odpowiedniego sprzętu i oprogramowania, na co wskazało 47,2% osób. Widać bardzo niepokojący wzrost z 33,1% w roku ubiegłym. Jest to prawdopodobnie efekt z jednej strony zaniedbań, jakich dopuszczają się pracodawcy, którzy powinni zapewnić pracownikom odpowiedni sprzęt do wykonywania zadań w pracy, a z drugiej strony wzrostu świadomości znaczenia narzędzi i oprogramowania służących do wykonywania pracy zdalnej. Trzecią przeszkodą pod względem częstotliwości wskazań było zamknięcie szkół, przedszkoli i żłobków, na co wskazało 34,4% badanych, co świadczy o spadku znaczenia problemu w porównaniu z 2020 r., kiedy to aż 42,2% badanych poruszyło tę kwestię. Ograniczona pomoc publiczna dla osób w kryzysie była trudnością dla 32,3% badanych, rok wcześniej było to 36,5%, co jest wynikiem porównywalnym. Z kolei dla 11,7% respondentów problemem były zamknięte zakłady pracy, co w porównaniu z wynikami z badań ubiegłorocznych, kiedy to 20,9% badanych wskazało

na ten problem, świadczy o spadku znaczenia tej kwestii w perspektywie pracowników socjalnych. Ograniczony transport publiczny był trudnością dla zaledwie 6,5% osób, na brak kompetencji do wykonywania pracy zdalnej wskazało zaś 5,6% badanych, co świadczy o nieznacznym wzroście w porównaniu z badaniami z 2020 r., kiedy to 4,3% respondentów wskazało na ten problem.



Wykres 1

Największe trudności występujące podczas pracy zdalnej

Źródło: badania własne.

Badani nie pozostawili złudzeń co do opinii na temat pracy zdalnej w ogóle. Ze stwierdzeniem: „Uważam, że praca socjalna w formie zdalnej spełnia swoją rolę w stopniu wystarczającym” zgodziło się zaledwie 24,3% badanych (po zsumowaniu odpowiedzi „raczej się zgadzam” i „zdecydowanie się zgadzam”), 10,6% nie miało zdania, 65,1% badanych wyraziło zaś opinię negatywną (po zsumowaniu odpowiedzi „raczej się nie zgadzam” oraz „zdecydowanie się nie zgadzam”). Rok wcześniej 25,5% badanych wyraziło opinię, że zdecydowanie się nie zgadza z powyższym stwierdzeniem, 34,4% raczej się nie zgadzało, 10,4% nie miało zdania, 19,8% zaś stwierdziło, że się raczej zgadza, a tylko 9,9%, że zgadza się zdecydowanie. W tym przypadku struktura odpowiedzi nie uległa zmianie, co świadczy o tym, że opinia badanych na temat roli pracy zdalnej w pandemii nie uległa zmianie i w dalszym ciągu jest bardzo negatywna. Może to świadczyć o tym, że nie zostały wdrożone mechanizmy i procedury usprawniające pracę socjalną w warunkach pandemii.

Tabela 4*Opinia na temat roli pracy zdalnej w warunkach pandemii*

	zdecydowanie się nie zgadzam	raczej się nie zgadzam	nie mam zdania	raczej się zgadzam	zdecydowanie się zgadzam
Uważam, że praca socjalna w formie zdalnej spełnia swoją rolę w stopniu wystarczającym	27,5%	37,6%	10,6%	16,1%	8,2%

Źródło: badania własne.

Zapytaliśmy również o formy wsparcia, jakie zostały wdrożone w miejscach pracy badanych pracowników socjalnych. Zaledwie 18,3% badanych zadeklarowało dostępność szkoleń, 17,1% dodatek finansowy, 16,1% superwizję, natomiast 6,3% miało możliwość przeprowadzenia rozmowy z psychologiem. 6,8% respondentów zadeklarowało inne formy wsparcia, ponad 30% zaś stwierdziło, że żadnej formy wsparcia nie otrzymało w czasie pandemii.

Praca zdalna i sfery zagrożenia jako konsekwencja pandemii koronawirusa

Badani jednoznacznie określili konsekwencje koronawirusa dla klientów jako coś zdecydowanie negatywnego, 53,7% zdecydowanie zgodziło się ze stwierdzeniem, że koronakryzys negatywnie wpłynął na klientów i ich rodziny, niemal 30% raczej się zgodziło, 10% nie miało zdania, a nieco ponad 6% raczej się nie zgodziło i zdecydowanie się nie zgodziło. Porównując te wyniki do badań z 2020 r., widać wyraźne przesunięcie akcentu na opinię „zdecydowanie się zgadzam” (wzrost z 34,4% do 53,7%) i zmniejszenie liczby badanych, którzy nie zgadzają się i zdecydowanie się nie zgadzają z powyższą opinią (spadek z 22,8% do 6%). Jest to prawdopodobnie efekt zwiększającej się świadomości konsekwencji, do jakich prowadzić może izolacja, oraz coraz większej roli doświadczenia osobistego.

Tabela 5

Obszary zaniedbań w obszarze pracy z klientem w dobie pandemii

1.1	1.2 zdecydowanie się nie zgadzam	1.3 raczej się nie zgadzam	1.4 nie mam zdania	1.5 raczej się zgadzam	1.6 zdecydowanie się zgadzam
1.7 Przemoc domowa	1.8 1,8%	1.9 11,1%	1.10 11,7%	1.11 23,7%	1.12 51,7%
1.13 Samotność seniorów	1.14 0,6%	1.15 4,2%	1.16 4,4%	1.17 23,7%	1.18 67,1%
1.19 Izolacja osób zaburzonych psychicznie	1.20 0,7%	1.21 4,3%	1.22 9,2%	1.23 27,6%	1.24 58,2%
1.25 Izolacja osób z niepełnosprawnością	1.26 0,9%	1.27 6,1%	1.28 8,3%	1.29 26,9%	1.30 57,8%
1.31 Zaburzenia psychiczne (lęk, depresja, etc.)	1.32 1,4%	1.33 2,3%	1.34 5,2%	1.35 25,2%	1.36 66,0%
1.37 Uzależnienia	1.38 1,1%	1.39 3,4%	1.40 7,9%	1.41 25,0%	1.42 62,6%

Źródło: badania własne.

Jeśli chodzi o obszary zaniedbań w obszarach pracy z klientem, badani pracownicy socjalni, podobnie jak w zeszłym roku, wskazali na przemoc domową, samotność seniorów, izolację osób zaburzonych psychicznie, izolację osób z niepełnosprawnością, problemy psychiczne (lęk, depresja itp.) i uzależnienia.

Zapytaliśmy badanych o to, co utrudniało im utrzymanie kontaktu z klientem. Najczęściej wskazywaną przyczyną była, podobnie jak w 2020 r., niechęć klientów, na którą wskazało 49,4% badanych, drugą pod względem liczby wskazań trudnością był brak telefonu – 40%. Z kolei brak sprzętu komputerowego był przeszkodą dla 30,4% badanych, brak Internetu zaś dla 12,8%. Struktura wyników zbliżona jest do tych, które

uzyskaliśmy w roku ubiegłym, co niestety może być świadectwem braku odpowiedniej reakcji pracodawców i osób odpowiedzialnych za system pomocy społecznej po roku pracy w warunkach pandemii.

Jeśli zaś chodzi o stosunek badanych do pracy zdanej w czasie pandemii, to zauważyć można zdecydowanie negatywną tendencję, która przejawia się w tym, że trudno im było zachować równowagę między życiem prywatnym i zawodowym (40,6% po zsumowaniu odpowiedzi „raczej się nie zgadzam” i „zdecydowanie się nie zgadzam”). Widać wyraźny wzrost o 5% w porównaniu z badaniami z 2020 r., kiedy to 35% osób udzieliło tego typu odpowiedzi. Praca zdalna raczej nie przeszkadzała badanym w pogodzeniu obowiązków domowych oraz zawodowych, co zadeklarowało 59,8% respondentów (po zsumowaniu odpowiedzi „raczej się zgadzam” i „zdecydowanie się zgadzam”). Jest to wynik niemal identyczny z wynikiem uzyskanym rok wcześniej. Dystans społeczny negatywnie wpłynął na zdrowie badanych, co zadeklarowało 46,6% osób w 2021 r. (po zsumowaniu odpowiedzi „raczej się zgadzam” i „zdecydowanie się zgadzam”). Rok wcześniej tego typu odpowiedzi zostało udzielonych przez 33% badanych pracowników socjalnych i jest to wyraźny sygnał, że wzrasta świadomość związku między dystansem społecznym a stanem zdrowia, jednocześnie może to być efekt długotrwałego doświadczenia.

Praca zdalna raczej negatywnie wpłynęła na funkcjonowanie badanych pracowników socjalnych w rodzinie w opinii 34,2% osób (po zsumowaniu odpowiedzi „raczej się zgadzam” i „zdecydowanie się zgadzam”). W porównaniu z wynikami z 2020 r., kiedy to 43,3% badanych udzieliło tego typu odpowiedzi, odnotować można pozytywną tendencję polegającą na zmniejszeniu się o ok. 10% liczby badanych deklarujących negatywny wpływ pracy zdalnej na funkcjonowanie w rodzinie.

W zdecydowanej większości badanym towarzyszył lęk przed zachorowaniem na COVID-19 – 59,6% osób zgodziło się ze stwierdzeniem: „W czasie pracy w warunkach pandemii towarzyszył mi lęk przed zachorowaniem na COVID-19” (po zsumowaniu odpowiedzi „raczej się zgadzam” i „zdecydowanie się zgadzam”). Jest to wzrost o ponad 4% w porównaniu z badaniami z 2020 r., kiedy to 55,5% badanych w podobny sposób określiło swoje stanowisko.

58,2% respondentów (po zsumowaniu odpowiedzi „raczej się zgadzam” i „zdecydowanie się zgadzam”) miało poczucie przeciążenia pracą, co stanowi wyraźny wzrost w porównaniu z wynikami uzyskanymi rok wcze-

śniej, kiedy to 45,5% badanych zgodziło się ze stwierdzeniem: „W czasie pracy w warunkach pandemii byłem/byłam przeciążony/przeciążona pracą”. Wzrosło poczucie, że pracy było za dużo – 78,2% badanych udzieliło odpowiedzi „raczej się nie zgadzam” i „zdecydowanie się nie zgadzam” na stwierdzenie: „Miałem/miałam za mało pracy w czasie pandemii”. W porównaniu z wynikami badań ubiegłorocznych zauważyć można silny wzrost tego rodzaju deklaracji, kiedy to 45,5% osób zgodziło się z powyższym stwierdzeniem. Wzrost ten wyjaśnić można w pewnym stopniu skutecznością procedur w późniejszym okresie pandemii i zwiększeniem znaczenia koordynacji pracy w jednostkach.

Tabela 6

Stosunek do pracy zdalnej w warunkach pandemii

	zdecydowanie się nie zgadzam	raczej się nie zgadzam	nie mam zdania	raczej się zgadzam	zdecydowanie się zgadzam
Mogłem/mogłam zachować równowagę między życiem prywatnym i zawodowym	14,7%	25,9%	9,1%	29,0%	21,1%
Praca zdalna nie przeszkadzała mi w pogodzeniu obowiązków domowych i zawodowych	14,3%	18,3%	7,5%	31,2%	28,7%
Dystans społeczny miał negatywny wpływ na moje zdrowie	13,7%	19,7%	20,0%	26,4%	20,2%
Praca zdalna pozytywnie wpłynęła na moje funkcjonowanie w rodzinie	16,9%	22,4%	26,5%	18,7%	15,5%

	zdecydowanie się nie zgadzam	raczej się nie zgadzam	nie mam zdania	raczej się zgadzam	zdecydowanie się zgadzam
W czasie pracy w warunkach pandemii towarzyszył mi lęk przed zachorowaniem na COVID-19	12,5%	17,1%	10,8%	25,3%	34,3%
W czasie pracy w warunkach pandemii byłem/byłam przeciążony/przeciążona pracą	9,3%	16,6%	15,9%	26,0%	32,2%
Miałem/miałam za mało pracy w czasie pandemii	57,7%	20,5%	10,1%	6,5%	5,2%

Źródło: badania własne.

Czynniki ryzyka i postrzegany stres w pracy

Ostatnia część badania poświęcona została próbie zidentyfikowania czynników ryzyka oraz pomiarowi poziomemu natężenia postrzeganego stresu. W celu sprawdzenia tego, z jakimi czynnikami ryzyka mają styczność pracownicy socjalni, poprosiliśmy badanych o ustosunkowanie się do poszczególnych kategorii ryzyka za pomocą skali Likerta, opartej na stwierdzeniach od „zdecydowanie się nie zgadzam” do „zdecydowanie się zgadzam”. Ustaliliśmy, że w zdecydowanej większości przypadków mamy do czynienia ze zwiększoną obecnością czynników ryzyka u badanych pracowników socjalnych.

Wyniki te poddaliśmy analizie statystycznej, której podsumowanie znajduje się w tabeli 8. Ponadto sprawdziliśmy siłę związku między wynikiem skali Postrzeganego Stresu w Pracy (PSwP) a deklarowanym natężeniem czynników ryzyka przy pomocy korelacji liniowej Pearsona, z uwagi na fakt, że w przypadku obydwu zestawów wyniki miały charakter liczbowy

odpowiadający stopniom akceptacji poszczególnych itemów. Współczynnik korelacji wyniósł .424, przy $N = 419$, co wskazuje na to, że wyniki na skali PSwP istotnie wiązały się z deklarowanym natężeniem czynników ryzyka.

Tabela 7

Występowanie czynników ryzyka u badanych w dobie pandemii koronawirusa

	zdecydowanie się nie zgadzam	raczej się nie zgadzam	nie mam zdania	raczej się zgadzam	zdecydowanie się zgadzam
Nadwaga	21,0%	22,8%	7,6%	18,2%	30,4%
Regularne palenie papierosów	10,9%	9,0%	3,8%	7,6%	68,7%
Nadmierne spożywanie alkoholu	1,2%	6,9%	6,6%	13,7%	71,6%
Przyjmowanie substancji psychoaktywnych	0,7%	2,4%	4,8%	6,4%	85,7%
Ograniczenie godzin snu	13,5%	19,7%	8,7%	15,5%	42,6%
Praca w szkodliwym otoczeniu	16,0%	18,1%	12,0%	13,8%	40,1%
Zakażenie wirusem Sars-CoV-2	27,9%	13,9%	7,9%	9,7%	40,6%
Bóle głowy	35,5%	28,3%	7,0%	9,2%	20,0%
Depresja/epizody depresyjne	15,0%	20,6%	11,8%	15,0%	37,6%
Nerwica	15,6%	25,9%	12,4%	12,8%	33,3%

Źródło: badania własne.

W celu pomiaru poziomu postrzeganego stresu przez pracowników społecznych w czasie pandemii Sars-CoV-2 zastosowaliśmy polską adaptację Kwestionariusza Postrzeganego Stresu w Pracy, który wykorzystywany jest w celach diagnostycznych i interwencyjnych (Chirkowska-Smolak, Grobelny, 2016). Jest to narzędzie, dzięki któremu ocenić można stopień postrzegania wydarzeń życiowych jako stresujących, pozycje skali wiążą się zaś z szacowaniem przez badanych przekonań na temat nieprzewidywalności,

braku kontroli i przeciążenia wydarzeniami z ostatniego okresu (Chirkowska-Smolak, Grobelny, 2016).

Tabela 8

Statystyki opisowe wyników ogólnych czynników ryzyka u badanych w dobie pandemii koronawirusa

<i>N</i>	Ważne	394
Średnia		23,40
Mediana		23,00
Odchylenie standardowe		7,869
Wariancja		61,921
Skośność		,234
Błąd standardowy skośności		,123
Kurtoza		-,445
Błąd standardowy kurtozy		,245
Rozstęp		38
Minimum		10
Maksimum		48
Percentyle	25	17,00
	50	23,00
	75	30,00

Źródło: badania własne.

Spróbowaliśmy również zmierzyć poziom postrzeganego stresu i sprawdzić, czy różni się on od wyników uzyskanych w ramach badań innych grup zawodowych w sytuacji mniejszego ryzyka oraz czy istnieją związki między poziomem PSwP a innymi zmiennymi. Wyniki analizy statystycznej prezentuje tabela 9, rozkład wyników zgodny był z rozkładem normalnych, o czym świadczą wyniki testu Kołmogorowa-Smirnowa .078, oraz testu Shapiro-Wilka .981. Średnia wyników w badaniu pracowników socjalnych funkcjonujących w dobie pandemii 22,87 – jest wyższa niż uzyskana przez autorów polskiej adaptacji skali, którzy otrzymali wyniki w trzech próbach badawczych na poziomie: 15,99, 15,55, 15,70. Ta różnica ponad siedmiu punktów świadczy o zdecydowanie większym poziomie postrzeganego stresu wśród badanych pracowników socjalnych.

Tabela 9

Statystyki opisowe wyników skali Postrzeganego Stresu w Pracy w dobie pandemii koronawirusa

<i>N</i>	Ważne	419
Średnia		22,87
Mediana		24,00
Odchylenie standardowe		6,669
Wariancja		44,474
Skośność		-,421
Błąd standardowy skośności		,119
Kurtoza		,611
Błąd standardowy kurtozy		,238
Rozstęp		38
Minimum		2
Maksimum		40
Percentyle	25	19,00
	50	24,00
	75	27,00

Źródło: badania własne.

Poddaliśmy analizie siłę powiązań między wynikiem skali PSwP a zmiennymi użytymi w badaniu. W przypadku relacji między skalą PSwP i miejscem zamieszkania, określonym kategoryalnie, miara siły powiązania (mierzona za pomocą współczynnika związku nieliniowego, *eta*) przyjęła wartość 0,71, co wskazuje na słaby związek pomiędzy zmiennymi. Nieco inaczej przedstawia się siła związku mierzona za pomocą korelacji liniowej Pearsona. Poziom doświadczenia zawodowego mierzony liczbą lat pracy ogółem powiązany był negatywnie z wynikiem skali PSwP, tzn. im więcej lat przepracowanych, tym niższy poziom PSwP. W tym przypadku wartość wyznacznika korelacji liniowej Pearsona wyniosła .155 ($N = 410$), co wskazuje na dość silny związek negatywny, potwierdzający intuicyjne przekonanie o tym, że doświadczenie zawodowe pozytywnie wpływa na sposób postrzegania wydarzeń życiowych jako czynników stresogennych.

Również zgodny z oczekiwaniami opartymi na intuicji i doświadczeniu jest wynik mierzący siłę związku między poziomem PSwP a jakością

relacji z przełożonymi i współpracownikami. Widać tu wyraźne związki między jakością instrukcji od przełożonych mierzoną za pomocą skali Likerta odnoszącej się do stwierdzenia: „Otrzymałem/otrzymałam od przełożonego jasną instrukcję, jak pracować zdalnie”, gdzie siła związku mierzona za pomocą korelacji Pearsona uzyskała wartość .230 ($N = 414$), co świadczy o negatywnym powiązaniu, tzn. im bardziej badani zgadzali się z powyższym stwierdzeniem, tym bardziej pozytywnie postrzegali wydarzenia życiowe w kontekście czynników astresujących. Podobna zależność wystąpiła w przypadku pomiaru poziomu oraz jakości kontaktów z przełożonymi i współpracownikami, gdzie korelacja Pearsona uzyskała wartości odpowiednio .167 ($N = 413$) oraz .170 ($N = 411$). W pierwszym przypadku mierzyliśmy jakość kontaktu z przełożonymi, prosząc respondentów o ustosunkowanie się do stwierdzenia: „Uważam, że kontakt z najbliższymi przełożonymi jest zbyt rzadki”, co wiąże się z pozytywną korelacją, którą można interpretować jako pozytywny związek między złą jakością kontaktów z przełożonymi oraz postrzeganiem pracy w kategoriach czynników stresogennych. Oznacza to, że im rzadsze były kontakty z przełożonymi, tym bardziej badani postrzegali swoją pracę w kategoriach stresogennych. Z kolei wynik .170 wskazuje, że mamy do czynienia z negatywną relacją, tzn. im lepsze i częstsze były kontakty ze współpracownikami, tym niższy był poziom postrzegania stresu w pracy.

Ostatnia zidentyfikowana zależność odnosi się do poziomu obciążenia pracowników socjalnych pracami biurowymi, tzw. papierkową robotą. W tym przypadku wynik na poziomie .323 ($N = 412$) świadczy o silnym związku, mierzonym za pomocą korelacji Pearsona, między poczuciem obciążenia obowiązkami biurowymi a postrzeganiem pracy jako środowiska stresogennego, o czym świadczy wynik na skali PSwP.

ZAKOŃCZENIE I WNIOSKI

Niestety wyniki badania nie napawają zbytnim optymizmem, kiedy w obliczu realnego, wieloaspektowego i złożonego zagrożenia, jakim jest pandemia koronawirusa, działania podejmowane przez pracodawców, samorządy czy wreszcie administrację centralną przedstawiane są przez badanych w negatywnym świetle. Można było przypuszczać, że działania w tym kontekście podejmowane w ciągu ostatniego roku przyczynią się do poprawy warunków pracy pracowników socjalnych, co przekładać się będzie m.in.

na większą skuteczność i efektywność w pracy z odbiorcami pomocy publicznej czy klientami. Tak niestety się nie stało, przynajmniej w opinii badanych pracowników socjalnych, którzy w tegorocznym badaniu wyrazili niepokojącą opinię o pogarszających się warunkach pracy.

Jeśli chodzi o warunki pracy i wykorzystanie narzędzi, to wyniki badania podobne były do tych z 2020 r., chociaż widać wyraźny spadek znaczenia telefonu i laptopa czy komputera, co wskazywać może na niepokojące zjawisko prowadzenia pracy socjalnej bez aktywnego udziału klienta. Współpraca z przełożonymi również nie uległa poprawie, za to widać nieznaczne pogorszenie relacji w kontekście otrzymywania „wyraźnych instrukcji” od przełożonych. Intensywność kontaktu z przełożonym została określona przez badanych w podobny sposób jak rok wcześniej, przy czym narzędzia konferencyjne typu Zoom, Skype czy MS Teams, podobnie jak w 2020 r., miały charakter marginalny.

W kwestii wspierania pracowników przez przełożonych widać nieznaczny spadek odpowiedzi potwierdzających negatywną opinię na ten temat. Niepokojące wydaje się zwiększone, w porównaniu z 2020 r., obciążenie obowiązkami biurowymi oraz koniecznością bardziej intensywnego raportowania pracy przełożonym. Jak można było przypuszczać, kontakty ze współpracownikami ocenione zostały pozytywnie, podobnie jak w poprzednich badaniach, choć współpraca z innymi służbami oceniona została raczej negatywnie. W opinii badanych na temat roli pracy zdalnej w pandemii nie uległa ona zmianie i w dalszym ciągu jest bardzo negatywna, co może świadczyć o tym, że w dalszym ciągu nie zostały wdrożone mechanizmy i procedury usprawniające pracę socjalną w warunkach pandemii.

Jeśli zaś chodzi o trudności związane z wykonywaniem zadań w pracy, pracownicy socjalni wskazali na brak odpowiedniego sprzętu i oprogramowania (wzrost odpowiedzi o 14% w porównaniu z badaniami z 2020 r.). Zdaniem respondentów najważniejszą przeszkodą w podtrzymywaniu kontaktów z klientami była ich niechęć, w mniejszym stopniu był to brak sprzętu i dostępu do Internetu. Struktura odpowiedzi zbliżona była do tych uzyskanych w poprzednim badaniu, co wskazuje na brak reakcji ze strony służb oraz osób odpowiedzialnych za organizację pomocy wobec sytuacji osób potrzebujących wsparcia, funkcjonujących poza systemem wsparcia społecznego. Badania dokumentują również wzrost świadomości pracowników socjalnych na temat roli związku między dystansem społecznym a ich stanem zdrowia, a także zwiększenie poczucia trudności w zachowaniu równowagi między

życiem prywatnym i zawodowym. Można mimo to odnotować tendencję pozytywną, polegającą na zmniejszeniu się liczby badanych deklarujących negatywny wpływ pracy zdalnej na ich funkcjonowanie w rodzinie. Wśród badanych wzrosło również uczucie lęku przed zachorowaniem na COVID-19 oraz poczucie, że są oni przeciążeni pracą.

W ramach badania dokonano też pomiaru postrzegania stresu w pracy, za pomocą Kwestionariusza Postrzeganego Stresu w Pracy, oraz świadomości czynników ryzyka. Stwierdzono wyższy poziom postrzeganego stresu wśród badanych pracowników socjalnych w porównaniu z wynikami uzyskanymi przez innych badaczy w warunkach przed wystąpieniem pandemii koronawirusa. Zidentyfikowano również związek między wynikiem skali PSwP a deklarowanymi czynnikami ryzyka, z którymi spotkali się respondenci. Analiza korelacji wykazała siłę powiązań między wynikiem skali PSwP a poziomem doświadczenia zawodowego, gdzie doświadczenie zawodowe pozytywnie wpływa na sposób postrzegania wydarzeń życiowych jako czynników stresogennych. Zidentyfikowano również związek między wynikiem skali PSwP a jakością relacji z przełożonymi i współpracownikami, gdzie rzadsze kontakty z przełożonymi wiązały się z wyższym wynikiem skali, większa częstotliwość kontaktów ze współpracownikami wiązała się zaś z niższym wynikiem skali. Podobnie rzecz się przedstawia w przypadku pomiaru poczucia przeciążenia obowiązkami zawodowymi, gdzie wiąże się ono z wyższym wynikiem skali PSwP.

Bazując na wynikach badań, a także na osobistych doświadczeniach sformułowaliśmy w 2021 r. rekomendacje, które mogłyby być wzięte pod uwagę przez jednostki organizacyjne pomocy społecznej oraz instytucje wspierające pracę pracowników socjalnych. Prezentowane badanie utwierdza w przekonaniu, że sytuacja, w której przyszło pracować pracownikom socjalnym, niestety nie uległa poprawie. Ponadto zauważyć można nieznaczne pogorszenie m.in. w sferze narzędzi pracy, relacji z przełożonymi, przeciążenia obowiązkami i koniecznością wzmożonego raportowania, relacji z klientami, a także zachowania równowagi między życiem prywatnym i zawodowym. W związku z tym odwołujemy się do rekomendacji sformułowanych w 2021 r., dotyczących konieczności wyposażenia pracowników socjalnych w odpowiedni sprzęt, organizacji pracy uwzględniającej kontekst pandemii, wparcia w zakresie podtrzymania relacji z klientami oraz koordynacji służb społecznych na wszystkich poziomach, i sugerujemy wzięcie ich pod uwagę.

Do przedstawionych rekomendacji dodać należy sugestię, aby organizować pracę pracowników socjalnych, uwzględniając wysoki poziom postrzeganego stresu w pracy, powiązanego z czynnikami ryzyka oraz ze wzrastającym poziomem lęku przed zakażeniem koronawirusem. Kwestia stresu wiąże się również z relacjami z przełożonymi i współpracownikami, gdzie jakość tych relacji przekłada się bezpośrednio na poziom postrzeganego stresu. Wobec tego konieczne jest zadbanie o intensyfikację kontaktów z przełożonymi i współpracownikami, co w warunkach pandemii nie będzie łatwe do osiągnięcia. Dotyczy to również kwestii przeciążenia obowiązkami zawodowymi, które charakteryzowało pracę w okresie przed pandemią koronawirusa – potrzebne jest zwiększenie komfortu pracy poprzez m.in. precyzyjne określanie zakresu obowiązków jak również racjonalne administrowanie obowiązkami tak, aby unikać efektu przeciążenia.

BIBLIOGRAFIA

- Banks, S., Cai, T., de Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A.M., Strom, K., Truell, R., Úriz, M.J., Weinberg, M. (2020). Practising ethically during COVID-19: Social work challenges and responses. *International social work*, 63(5) 569–583.
- Boryczko, M., Dunajska, A. (2021). Zdalna praca socjalna podczas pandemii. Doświadczenia z Polski. *Praca Socjalna*, 1(36), 45–69.
- Cabiati, E. (2021). Social workers helping each other during the COVID-19 pandemic: Online mutual support groups. *International Social Work*. February. doi:10.1177/0020872820975447
- Chirkowska-Smolak, T., Grobelny, J. (2016). Konstrukcja i wstępna analiza psychometryczna Kwestionariusza Postrzeganego Stresu w Pracy (PSwP). *Czasopismo Psychologiczne – Psychological Journal*, 22(1), 131–139.
- Frąckowiak-Sochańska, M., Hermanowski, M., Kasprzak, T., Kotlarska-Michalska, A., Necel, R., Zaręba, M. (2020). *Instytucje pomocy społecznej w czasie pandemii. Raport z badań. Część pierwsza*. Poznań: Wielkopolskie Regionalne Obserwatorium Terytorialne. <https://wrot.umww.pl/wp-content/uploads/2020/11/INSTYTUCJE-POMOCY-SPOLECZNEJ-W-CZASIE-PANDEMII.pdf> (dostęp: 4.03.2022).
- Irish Association of Social Workers (2020). *IASW Social Work During Covid-19 Ongoing Survey*, https://www.iasw.ie/IASW_SocialWork_Covid19Survey (dostęp: 4.03.2022).
- Martínez-López, J.Á., Lázaro-Pérez, C., Gómez-Galán, J. (2021). Predictors of Burnout in Social Workers: The COVID-19 Pandemic as a Scenario for Analysis. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18(10), 5416. <https://doi.org/10.3390/ijerph18105416>

- Pink, S., Ferguson, H., Kelly, L. (2021). Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*. <https://doi.org/10.1177/14733250211003647> (dostęp: 4.03.2022).
- The British Association of Social Workers (BASW). (2021). *Social work during the Covid-19 pandemic: Initial Findings*. https://www.basw.co.uk/system/files/resources/basw_social_working_during_the_covid_19_pandemic_initial_findings_26.01.21.pdf (dostęp: 4.03.2022).
- Turner, D. (2021). *Social Work and COVID-19. Lessons for Education and Practice*. St Albans: Critical Publishing.
- Wilkerson, D., Wolfe-Taylor, S., Deck, Ch., Wahler, E., Davis, T. (2020). Telebehavioral practice basics for social worker educators and clinicians responding to COVID-19. *Social Work Education*, 39(8), 1137–1145. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1807926> (dostęp: 4.03.2022).

REMOTE SOCIAL WORK DURING THE PANDEMIC. EXPERIENCES OF POLAND AFTER THE YEAR OF PANDEMIC

ABSTRACT

The years 2020 and 2021 are undoubtedly one of the most difficult for social workers who were forced to work under conditions created by the COVID-19 pandemic. The primary research objective was to diagnose the difficulties faced by social workers when working under conditions of the coronavirus pandemic one year after the declaration of the pandemic in March 2020. The specific objectives of the study were: to diagnose the difficulties that occur while performing social work in the area of work organization; to diagnose the difficulties that occur in the professional field in the area of work with clients or the environment, to identify risk factors and the level of perception of stress in the work environment. The study was carried out using the method of computer-assisted survey, using a questionnaire created by the authors. As far as the working conditions and the use of tools are concerned, the results of the survey were similar to last year's, although there is a clear decrease in the importance of the telephone and the laptop or computer, which may indicate a disturbing phenomenon of conducting social work without the active participation of the client. Cooperation with supervisors also did not improve, instead, a slight deterioration of the relationship is seen in the context of receiving "explicit instructions" from supervisors. The intensity of contact with the supervisor was determined by the respondents in a similar way as in previous research, with conference tools such as Zoom, Skype, or MS Teams being as marginal earlier. When it comes to supervisor support for employees, there is a slight decrease in responses confirming a negative opinion on this topic. What seems to be worrying is the increase, as compared to the previous research, the burden of office duties and the necessity to report work more intensively to superiors. As could be expected, contacts with co-workers were assessed positively, similar to last year's survey, although cooperation with other services was assessed rather

negatively. The opinion of respondents about the role of remote work in the pandemic has not changed and is still very negative, which may indicate that mechanisms and procedures to improve social work in pandemic conditions are still not implemented. As for the difficulties associated with performing tasks at work, social workers, compared to last year's survey, indicate a lack of appropriate equipment and software (14% increase in responses). According to respondents, the most important obstacle to maintaining contact with clients was clients' reluctance, and to a lesser extent, the lack of equipment and Internet access. The structure of answers is similar to those gained in last year's research, which indicates the lack of reaction on the part of services and persons responsible for the organization of assistance to the situation of people in crisis. The research also documents an increase in social workers' awareness of the relationship between social distance and their health, as well as the feeling of difficulty in maintaining a balance between private and professional life. On the other hand, a positive trend can be noted in the decrease in the number of respondents declaring the negative impact of remote work on their family functioning. There was also an increase in the feeling of fear of getting Sars-Cov-2 and also in the feeling that the respondents are overloaded with work. Perceived work stress was also measured using the Perceived Work Stress Questionnaire (PWSQ) and risk factor awareness. Higher levels of perceived stress were found among the social workers surveyed compared to the results obtained by other researchers in pre-pandemic settings. An association was also identified between the PWSQ scale score and the stated risk factors that the respondents encountered. Correlation analysis revealed the strength of the association between PWSQ score and level of work experience, where work experience positively influences how life events are perceived as stressors. Correlations were also identified between the PWSQ score and the quality of relationships with superiors and co-workers, where less frequent contact with superiors was associated with higher PWSQ scores, while the greater frequency of contact with co-workers was associated with lower PWSQ scores. The same is true for the measurement of feeling overwhelmed by work responsibilities, where feeling overwhelmed by work responsibilities is associated with higher PSwP scale scores.

KEYWORDS: social work, coronavirus pandemic, work stress