

Oczekiwania pracowników socjalnych wobec samorządu lokalnego w realizacji usług na rzecz rodzin zagrożonych. Badania małopolskie

Social workers' expectations of local government in the provision of services to families at risk. Research in Małopolska

Józef Młyński

Uniwersytet Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie, Polska

e-mail: jozef.mlynski@uken.krakow.pl

<https://orcid.org/0000-0002-2475-9658>

Abstract: The article presents the results of a study conducted in 2025 among social workers in the Małopolska region. The main aim of the research was to identify their expectations toward local governments in the implementation of social services for at-risk families. The core research problem was formulated as the following question: *What are the expectations of social workers toward local government in the context of performing social work-related tasks?* The study is situated within the context of social work as a key component of local social policy, human resource management, and the social security system. A quantitative method (CAWI) was applied, involving 312 respondents – employees of Social Services Centers and Social Welfare Centers. The findings revealed that the most significant expectations concern increased funding, simplification of administrative procedures, psychological support, and professional training. The main barriers identified in social work practice were bureaucracy, low wages, and work overload. The article highlights the need for reforming the management system of social assistance, taking into account the voices of practitioners – social workers – as crucial actors in shaping local policies that support families in crisis.

Keywords: social policy; social work; at-risk family; human resource management; social security

Abstrakt: Artykuł przedstawia wyniki badań przeprowadzonych w 2025 roku wśród pracowników socjalnych w województwie małopolskim, których głównym celem było

rozpoznanie oczekiwań wobec samorządu lokalnego w zakresie realizacji usług społecznych dla rodzin zagrożonych. Główny problem badawczy sformułowano jako pytanie: *jakie są oczekiwania pracowników socjalnych wobec samorządu w kontekście wykonywania zadań z zakresu pracy socjalnej?* Badania osadzono w kontekście pracy socjalnej jako kluczowego komponentu lokalnej polityki społecznej, zarządzania zasobami ludzkimi oraz systemu bezpieczeństwa socjalnego. Zastosowano metodę ilościową (CAWI), obejmującą 312 respondentów – pracowników Centrum Usług Społecznych i Ośrodków Pomocy Społecznej. Wyniki wykazały, że najistotniejsze oczekiwania dotyczą zwiększenia finansowania, uproszczenia procedur administracyjnych, wsparcia psychologicznego oraz szkoleń zawodowych. Zidentyfikowano również główne bariery w pracy socjalnej: biurokrację, niskie wynagrodzenie oraz przeciążenie obowiązkami. Artykuł podkreśla konieczność reformy systemu zarządzania pomocą społeczną, uwzględniającej głos praktyków – pracowników socjalnych, jako istotnych aktorów lokalnej polityki wspierającej rodziny w kryzysie.

Słowa kluczowe: polityka społeczna; praca socjalna; rodzina zagrożona; zarządzanie zasobami ludzkimi; bezpieczeństwo socjalne

Wstęp

Rodzina, jako podstawowa komórka społeczna, odgrywa zasadniczą rolę w procesie demograficznym, socjalizacji, wychowania i edukacji tożsamości jednostki. Tradycyjnie rodzina postrzegana jest jako podstawowa komórka społeczna, jednak współczesne analizy teoretyczne i empiryczne wskazują, że jej funkcje – w szczególności socjalizacyjna, opiekuńcza oraz tożsamościotwórcza – nie mają charakteru statycznego. Przeciwnie, są one dynamiczne, relacyjne i silnie uwarunkowane kontekstem społeczno-kulturowym, w którym funkcjonują poszczególne gospodarstwa domowe. Współczesna rodzina podlega zatem znaczącym przeobrażeniom, wynikającym m.in. z przemian demograficznych, pluralizacji form życia rodzinnego, rosnącej mobilności społecznej, nowych ról płciowych, czy zmian ekonomicznych, a także rozwoju technologii komunikacyjnych oraz globalizacji wzorców społecznych. W takim ujęciu rodzina jawi się nie jako jednostka społeczna o z góry ustalonych zadaniach, lecz jako dynamiczny system, którego struktura i funkcje ewoluują w odpowiedzi na zmieniające się warunki i oczekiwania społeczne. Wskazane podejście pozwala na bardziej adekwatną analizę współczesnych procesów rodzinnych oraz na zrozumienie zróżnicowanych sposobów realizacji jej kluczowych funkcji w pluralistycznym i szybko zmieniającym się świecie społecznym. Jednocześnie jest coraz częściej narażona na wielowymiarowe zagrożenia społeczne – ubóstwo, bezrobocie, przemoc, uzależnienia, kryzysy wychowawcze czy osamotnienie. W takich przypadkach niezbędne jest wsparcie ze strony instytucji pomocy społecznej, w tym przede wszystkim pracy socjalnej jako zorganizowanej formy profesjonalnej interwencji na rzecz jednostek i rodzin zagrożonych marginalizacją społeczną,

ale nie tylko. Moim zdaniem właśnie praca socjalna odgrywa coraz ważniejszą rolę w systemie bezpieczeństwa społecznego, stając się nie tylko techniką wsparcia, lecz narzędziem edukacji, ale także procesem integracji i odbudowy relacji społecznych (Młyński 2022, 41). Pracę socjalną w tym przypadku należy postrzegać jako profesję, osadzoną w idei praw człowieka, której nadrzędnym założeniem jest uznanie wewnętrznej wartości każdej osoby. Jednym z jej głównych celów jest promowanie sprawiedliwych struktur społecznych, które zapewniają ludziom bezpieczeństwo i rozwój, przy jednoczesnym poszanowaniu ich prawa do godności (Szmagański 2022, 41). Wymaga to jednak nie tylko zaangażowania samych pracowników socjalnych, lecz także odpowiedzialnej, wspierającej postawy samorządu lokalnego, który ustawowo zobowiązany jest do organizacji i realizacji jakości usług społecznych (tj. Dz. U. 1990 Nr 16 poz. 95; t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 49; t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1283, 1572, z 2025 r. poz. 620, 718; Koniuszewska 2017, 200–211; Mamiński 2020, 119–124; Dz.U. 2019, poz. 1818), realizuje projekty, a nade wszystko dystrybuuje wsparcie rodziny, szczególnie zagrożonej.

W literaturze przedmiotu podkreśla się, że działania instytucji pomocowych powinny opierać się na partnerstwie, dialogu oraz rozpoznaniu rzeczywistych potrzeb lokalnych społeczności (Szatur-Jaworska i Dzięgielewska 2008, 109–112), ale też uwzględniać zarządzanie zasobami ludzkimi. Pracownicy socjalni – jako pierwsi świadkowie i uczestnicy przemian w strukturze życia rodzinnego – posiadają kompetencje i doświadczenie, które pozwalają na trafną diagnozę problemów i odpowiednie formułowanie oczekiwań względem samorządów lokalnych. Dlatego tak ważne staje się poznanie ich opinii i ocen na temat skuteczności działań lokalnych władz w zakresie pomocy rodzinom zagrożonym. Jak słusznie zauważa T. Szlendak, nowoczesna socjologia rodziny wskazuje na postępujące różnicowanie modeli życia rodzinnego oraz rosnące wyzwania adaptacyjne związane z przemianami ekonomicznymi i kulturowymi (Szlendak 2010, 223). W tych warunkach szczególnego znaczenia nabiera jakość współpracy między samorządem a instytucjami wsparcia. Potrzeba więc nie tylko analiz teoretycznych, ale i głosu praktyków – osób wykonujących zawód zaufania publicznego, obciążonych niejednokrotnie zadaniami przekraczającymi ich kompetencje systemowe.

Wartym uzupełnieniem tej perspektywy jest również podejście skoncentrowane szczególnie na rodzinie i jej wewnętrznych zasobach, rozwijane m.in. w metodyce działania asystenta rodziny (Krasiejko 2010; Krasiejko i Ciczowska-Giedziun 2024; Duda 2020, 66). Wskazuje ono na potrzebę zindywidualizowanego podejścia do klienta, wzmacniania jego potencjału oraz budowania relacji opartej na zaufaniu i współodpowiedzialności. Warto podkreślić, że praca socjalna to również praca ludzi – ich kompetencji, postaw i motywacji. Jak wskazuje Adamska-Chudzińska, skuteczność organizacji (w tym jednostek

samorządu terytorialnego) zależy m.in. od rozwoju kapitału ludzkiego i umiejętności adaptacyjnych personelu (Adamska-Chudzińska 2010, 423–432). Oczekiwania pracowników socjalnych wobec samorządów nie ograniczają się więc do zasobów materialnych, ale obejmują także warunki do pracy godnej, efektywnej i podmiotowej.

Przedstawione w niniejszym artykule wyniki odnoszą się do badań, zrealizowanych w 2025 roku, wśród pracowników Centrum Usług Społecznych oraz Ośrodków Pomocy Społecznej w województwie małopolskim. Głównym problemem badawczym było określenie, jakie są oczekiwania pracowników socjalnych wykonujących zadania samorządowe w realizacji usług względem rodziny? Z kolei głównym celem badawczym było określenie oczekiwań pracowników socjalnych w kontekście realizowanych zadań samorządowych związanych z usługami wobec rodzin zagrożonych. Analiza artykułu zostanie osadzona w szerszym kontekście pracy socjalnej jako komponentu lokalnego systemu polityki społecznej, bezpieczeństwa społecznego i zarządzania zasobami ludzkimi. Artykuł uwzględni również aktualne teorie społeczne oraz dane empiryczne, odnoszące się do rzeczywistych wyzwań pracy socjalnej w Polsce.

I. Metodologia badań

Przedstawione w niniejszym artykule wyniki odnoszą się do badań zrealizowanych w 2025 roku wśród pracowników Centrum Usług Społecznych oraz Ośrodków Pomocy Społecznej w województwie małopolskim. Badanie swoim zasięgiem objęło wszystkie osoby z województwa małopolskiego, pracujące w zawodzie menedżera usług społecznych – około 1600 osób. Wynikiem prowadzonych działań jest 312 zrealizowanych ankiet, co oznacza 5% błąd maksymalny, przy 95% poziomie ufności.

Badania przeprowadzone zostały przy wykorzystaniu metody ilościowej, przy zastosowaniu techniki wywiadu wspomaganego komputerowo za pomocą strony WWW (CAWI), natomiast wykorzystanym narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety. Zastosowano dobór celowy grupy badawczej. Dokonując charakterystyki, biorących udział w badaniu osób, należy podkreślić, że najczęściej były nimi kobiety (91,3%), osoby w wieku 41–45 lat (26,9%), legitymujące się wyższym wykształceniem (90,7%), ze stażem pracy w zawodzie pracownika socjalnego powyżej 20 lat (29,8%), będące w związku małżeńskim (73,1%), wyrażające raczej ogólne zadowolenie z pracy wykonywanej jako pracownik socjalny (45,8%) oraz raczej niepolecające pracy jako pracownik socjalny swojej rodzinie/ znajomym (30,1%). Szczegółowe zestawienia znajdują się w tabeli 1.

Tabela 1. Profil respondentów.

Profil respondentów		n	%
Płeć	kobieta	285	91,3
	mężczyzna	27	8,7
Wiek	poniżej 30 lat	33	10,6
	31–35 lat	29	9,3
	36–40 lat	49	15,7
	41–45 lat	84	26,9
	46–50 lat	52	16,7
	51–55 lat	43	13,8
	powyżej 55 lat	22	7,1
Wykształcenie	średnie	29	9,3
	wyższe	283	90,7
Staż pracy	do 1 roku	29	9,3
	2–5 lat	62	19,9
	6–10 lat	34	10,9
	11–15 lat	41	13,1
	16–20 lat	53	17,0
	powyżej 20 lat	93	29,8
Stan cywilny	kawaler/panna	44	14,1
	żonaty/zamężna	228	73,1
	związek nieformalny	12	3,8
	rozwódziona/a	21	6,7
	wdowiec/wdowa	7	2,2
Zadowolenie z pracy wykonywanej jako pracownik socjalny	zdecydowanie niezadowolony/a	18	5,8
	raczej niezadowolony/a	38	12,2
	trudno powiedzieć	83	26,6
	raczej zadowolony/a	143	45,8
	zdecydowanie zadowolony/a	30	9,6
Polecenie pracy jako pracownik socjalny swojej rodzinie/znajomym	zdecydowanie nie	76	24,4
	raczej nie	94	30,1
	trudno powiedzieć	88	28,2
	raczej tak	44	14,1
	zdecydowanie tak	10	3,2
Ogółem		312	100,0

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania pracowników socjalnych CUS oraz OPS w województwie małopolskim.

Obliczenia statystyczne zostały przeprowadzone w programie SPSS Statistic, natomiast dzięki wykorzystaniu testu niezależności Chi-kwadrat Pearsona, korelacji r-Pearsona, testu t-Studenta oraz analizy wariancji Anova możliwe było wykazanie występowania istotnych statystycznie zależności pomiędzy poszczególnymi zmiennymi. Za istotne statystycznie zostały uznane zależności, w przypadku których poziom istotności wynosił $p < 0,05$.

2. Analiza wyników badań

W pierwszym pytaniu respondenci zostali poproszeni o wskazanie, jakie są ich główne oczekiwania wobec samorządu w zakresie wsparcia wykonywanych przez nich zadań socjalnych (wykres 1.). Przeprowadzona analiza wykazała, że przeszło połowa ankietowanych chciałaby zwiększenia finansowania i zasobów na realizację zadań socjalnych – 51,3%. Niemal dwóch na pięciu badanych skłoniło się ku dostępowi do konsultacji z ekspertami w trudnych i wymagających przypadkach, a także wsparciu psychologicznemu i działaniom zapobiegającym wypaleniu zawodowemu – odpowiednio 38,5% oraz 36,5% wskazań. Co trzeci ankietowany w sposób twierdzący wskazał w tym obszarze również na regularne szkolenia i rozwój zawodowy, zwłaszcza w zakresie nowych regulacji i technik pracy socjalnej



Wykres 1. Jaką są Pana/i główne oczekiwania wobec samorządu w zakresie wsparcia wykonywanych przez Pana/ią zadań socjalnych? N = 312 (dane w %).

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania pracowników socjalnych CUS oraz OPS w województwie małopolskim.

i technik pracy socjalnej – 33,3%, a także lepszą organizację pracy i jasne wytyczne dotyczące procedur administracyjnych – 33%. Na tym tle, respondenci zdecydowanie rzadziej przyznawali, iż oczekują od samorządu wsparcia w zakresie stworzenia przejrzystej ścieżki awansu zawodowego dla pracowników socjalnych oraz większego wsparcia ze strony kadry kierowniczej i przełożonych w zakresie nadzorowania przypadków i ich koordynacji – odpowiednio 14,4% oraz 12,8% wskazań.

Zestawiając powyższe oczekiwania wobec samorządu z profilem respondentów należy odnotować, że badane kobiety istotnie częściej wskazywały na większe wsparcie ze strony kadry kierowniczej i przełożonych w zakresie nadzorowania przypadków i ich koordynacji ($\chi^2 = 4,347$, $p = 0,037$). Ponadto, osoby w wieku poniżej 30 lat istotnie częściej skłaniały się ku lepszej organizacji pracy i jasnym wytycznym, dotyczącym procedur administracyjnych ($\chi^2 = 14,813$, $p = 0,022$), a także uelastycznieniu czasu pracy oraz możliwości pracy zdalnej tam, gdzie jest to możliwe ($\chi^2 = 13,642$, $p = 0,034$).

Odnosząc się do czynników, które w największym stopniu utrudniają realizację zadań socjalnych na rzecz samorządu (wykres 2.), przeszło 2/3 respondentów wskazało na presję biurokratyczną i konieczność wypełniania licznych dokumentów administracyjnych, a także niskie wynagrodzenie w stosunku do wymagań i odpowiedzialności związanej z pracą – odpowiednio 70,5% oraz



Wykres 2. Jakie czynniki najbardziej utrudniają Panu/i realizację zadań socjalnych na rzecz samorządu? N = 312 (dane w %).

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania pracowników socjalnych CUS oraz OPS w województwie małopolskim.

68,3% wskazań. Na podium najczęściej wskazywanych odpowiedzi znalazła się również zbyt duża liczba przypadków przypadająca na jednego pracownika, co powoduje przeciążenie – 40,4% twierdzących wskazań. Z drugiej strony, badani pracownicy najrzadziej skłaniali się ku niewystarczającym szkoleniom i brakowi możliwości rozwoju zawodowego, szczególnie w nowych obszarach pomocy społecznej, a także brakowi wsparcia i nadzoru ze strony kadry kierowniczej w trudnych sytuacjach – odpowiednio 7,7% oraz 7,4% wskazań.

Dokonując porównań międzygrupowych, dotyczących czynników najbardziej utrudniających realizację zadań socjalnych na rzecz samorządu, można zauważyć, że ankietowani w wieku poniżej 30 lat istotnie częściej wskazywali na zbyt dużą liczbę przypadków, przypadającą na jednego pracownika, co powoduje przeciążenie ($\chi^2 = 15,735$, $p = 0,015$). Z kolei kwestia zbyt niskiego wynagrodzenia, w stosunku do wymagań i odpowiedzialności związanej z pracą, była istotnie częściej podnoszona przez osoby niezadowolone z pracy wykonywanej jako pracownik socjalny ($\chi^2 = 14,250$, $p = 0,007$), a także niepolecające pracy jako pracownik socjalny swojej rodzinie/znajomym ($\chi^2 = 31,140$, $p < 0,001$).

Określając najbardziej wartościowe rodzaje wsparcia psychologicznego pracy, w pomocy społecznej (wykres 3.), ankietowani najczęściej wskazywali na warsztaty radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym, a także superwizję z doświadczonym psychologiem lub mentorem, pomagającą w analizie trudnych przypadków.



Wykres 3. Jakie wsparcie psychologiczne byłoby dla Pana/i najbardziej wartościowe w pracy w pomocy społecznej? N = 312 (dane w %).

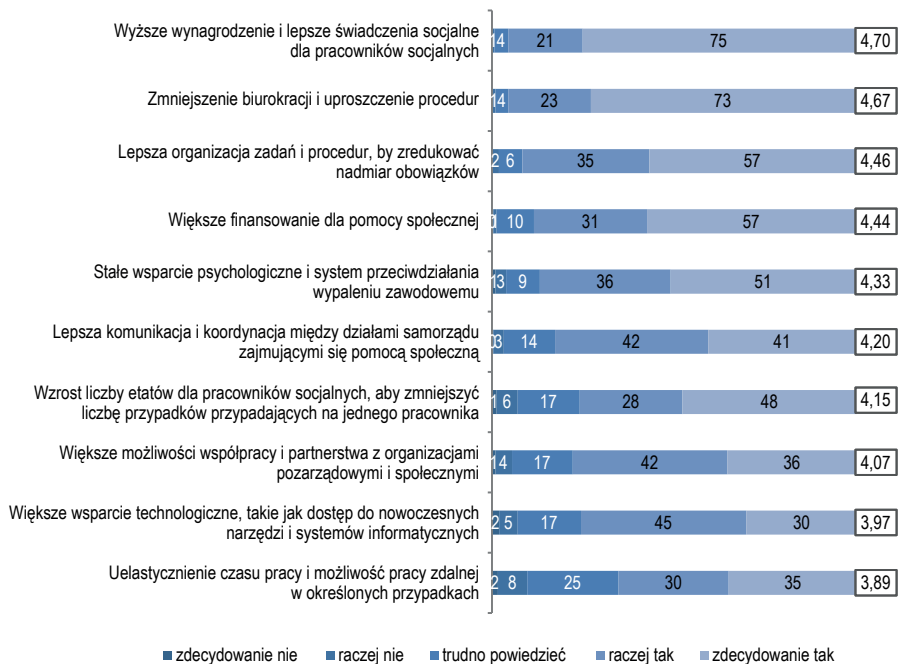
Źródło: opracowanie własne na podstawie badania pracowników socjalnych CUS oraz OPS w województwie małopolskim.

trudnych przypadków – odpowiednio 42,9% oraz 41,3% wskazań. Przeszło 1/3 respondentów skłoniła się również ku regularnym, indywidualnym sesjom z psychologiem dedykowanym dla pracowników socjalnych – 38,5% oraz grupowym spotkaniom wsparcia z innymi pracownikami socjalnymi, umożliwiającymi dzielenie się doświadczeniami – 35,3%. Na tym tle, zdecydowanie najmniej pożądanym wsparciem byłby dostęp do materiałów edukacyjnych dotyczących zdrowia psychicznego i samopomocy – 5,8% twierdzących odpowiedzi.

Przyglądając się szczegółowym zestawieniom, związanym z najbardziej wartościowymi rodzajami wsparcia psychologicznego pracy w pomocy społecznej, okazuje się, że ankietowani w wieku 41–45 lat istotnie częściej wskazywali na dostęp do szkoleń z zakresu radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych i pracy z trudnymi przypadkami ($\chi^2 = 15,638$, $p = 0,016$). Z kolei osoby, które nie poleciłyby swojej rodzinie/znajomym pracy jako pracownik socjalny istotnie częściej stwierdzały, że takim wsparciem byłyby regularne, indywidualne sesje z psychologiem dedykowanym dla pracowników socjalnych ($\chi^2 = 13,191$, $p = 0,010$).

W kolejnym pytaniu badani pracownicy zostali poproszeni o wskazanie zmian w polityce samorządowej, które ułatwiłyby im pracę jako pracownika socjalnego (wykres 4.). W tym przypadku, niemal wszyscy ankietowani zgodnie wskazali na wyższe wynagrodzenie i lepsze świadczenia socjalne dla pracowników socjalnych, a także zmniejszenie biurokracji i uproszczenie procedur – w skali 1–5 średnie odpowiednio 4,70 oraz 4,67. Wysoki poziom średniej dotyczył również kwestii związanych z lepszą organizacją zadań i procedur, aby zredukować nadmiar obowiązków – 4,46, a także większym finansowaniem dla pomocy społecznej – 4,44. Jedynymi obszarami, które uzyskały średnią na poziomie poniżej 4 punktów były z kolei te dotyczące większego wsparcia technologicznego, takiego jak dostęp do nowoczesnych narzędzi i systemów informatycznych, a także uelastycznienia czasu pracy i możliwości pracy zdalnej w określonych przypadkach – odpowiednio 3,97 oraz 3,89.

Zestawiając analizowane zmiany z profilem respondentów należy odnotować, że badane kobiety istotnie częściej wskazywały na większe finansowanie dla pomocy społecznej ($t = 4,708$, $p = 0,031$), zmniejszenie biurokracji i uproszczenie procedur ($t = 6,069$, $p = 0,014$) oraz wzrost liczby etatów dla pracowników socjalnych, aby zmniejszyć liczbę spraw przypadających na jednego pracownika ($t = 6,259$, $p = 0,013$). Ankietowani legitymujący się wyższym wykształceniem częściej skłaniali się ku zmniejszeniu biurokracji i uproszczeniu procedur ($t = 6,256$, $p = 0,013$). Ponadto, im wyższy wiek ankietowanych, tym rzadziej wskazywane odpowiedzi dotyczące potrzeby lepszej komunikacji i koordynacji między działami samorządu zajmującymi się pomocą społeczną ($r = -0,131$, $p = 0,021$), uelastycznienia czasu pracy i możliwości pracy zdalnej w określonych przypadkach ($r = -0,154$, $p = 0,006$) oraz większej możliwości



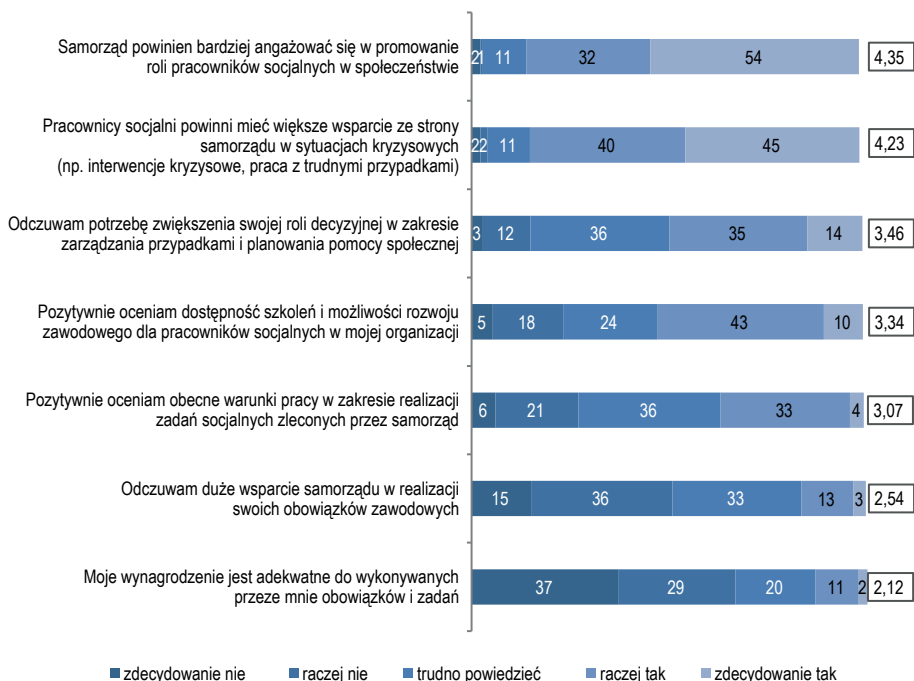
Wykres 4. Jakie zmiany w polityce samorządowej ułatwiłyby Panu/i pracę jako pracownika socjalnego? N = 312 (dane w %).

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania pracowników socjalnych CUS oraz OPS w województwie małopolskim.

współpracy i partnerstwa z organizacjami pozarządowymi i społecznymi ($r = -0,206$, $p < 0,001$). Z kolei im większy staż pracy respondentów tym rzadziej podkreślane potrzeby większego wsparcia technologicznego, takiego jak dostęp do nowoczesnych narzędzi i systemów informatycznych ($r = -0,130$, $p = 0,020$), lepszej komunikacji i koordynacji między działami samorządu, zajmującymi się pomocą społeczną ($r = -0,144$, $p = 0,011$), wzrostu liczby etatów dla pracowników socjalnych, aby zmniejszyć liczbę spraw przypadających na jednego pracownika ($r = -0,184$, $p = 0,001$) oraz większych możliwości współpracy i partnerstwa z organizacjami pozarządowymi i społecznymi ($r = -0,213$, $p < 0,001$). Warto również podkreślić, że im niższe zadowolenie z pracy jako pracownik socjalny ($r = -0,139$, $p = 0,014$) oraz niższa chęć polecenia swojej rodzinie/znajomym pracy jako pracownik socjalny ($r = -0,168$, $p = 0,003$) tym częściej podkreślana potrzeba zmian w kontekście większego wynagrodzenia i lepszych świadczeń socjalnych dla pracowników. Zestawiając ze sobą analizowane potrzeby zmian okazuje się, że najsilniejsze korelacje dodatnie zostały odnotowane w przypadku istotnie częstszego wskazywania:

- większych możliwości współpracy i partnerstwa z organizacjami pozarządowymi i społecznymi oraz lepszej komunikacji i koordynacji między działami samorządu, zajmującymi się pomocą społeczną: $r\text{-Pearsona} = 0,617, p < 0,001$;
- zmniejszenie biurokracji i uproszczenia procedur oraz lepszej organizacji zadań i procedur, by zredukować nadmiar obowiązków: $r\text{-Pearsona} = 0,568, p < 0,001$;
- większego wsparcia technologicznego, takiego jak dostęp do nowoczesnych narzędzi i systemów informatycznych oraz lepszej komunikacji i koordynacji między działami samorządu zajmującymi się pomocą społeczną: $r\text{-Pearsona} = 0,540, p < 0,001$,

Odnosząc się do różnego rodzaju stwierdzeń, związanych z wykonywaniem pracy w zawodzie pracownika socjalnego (wykres 5.), ankietowani najczęściej deklarowali, iż samorząd powinien bardziej angażować się w promowanie roli pracowników socjalnych w społeczeństwie – w skali 1–5 średnia 4,35. Równie często badane osoby zajmowały stanowisko, że pracownicy socjalni powinni



Wykres 5. W jakim stopniu zgadza się Pan/i z poniższymi twierdzeniami? N = 312 (dane w %). Źródło: opracowanie własne na podstawie badania pracowników socjalnych CUS oraz OPS w województwie małopolskim.

mieć większe wsparcie ze strony samorządu w sytuacjach kryzysowych (np. interwencje kryzysowe, praca z trudnymi przypadkami) – średnia 4,23. Z drugiej strony, mniej niż połowa respondentów przyznawała, że odczuwa duże wsparcie samorządu w realizacji swoich obowiązków zawodowych, a także otrzymywane wynagrodzenie jest adekwatne do wykonywanych obowiązków i zadań – średnie odpowiednio 2,54 oraz 2,12.

Dokonując porównań międzygrupowych, dotyczących zgodności z analizowanymi twierdzeniami, można zauważyć, że im wyższy wiek respondentów tym rzadsze wskazywanie, iż otrzymywane wynagrodzenie jest adekwatne do wykonywanych obowiązków i zadań ($r = -0,149$, $p = 0,008$) oraz pracownicy socjalni powinni mieć większe wsparcie ze strony samorządu w sytuacjach kryzysowych (np. interwencje kryzysowe, praca z trudnymi przypadkami) ($r = -0,124$, $p = 0,029$). Im większy staż pracy respondentów tym mniejsza zgodność dotycząca twierdzeń: pozytywnie oceniam obecne warunki pracy w zakresie realizacji zadań socjalnych, zleconych przez samorząd ($r = -0,149$, $p = 0,008$), moje wynagrodzenie jest adekwatne do wykonywanych przeze mnie obowiązków i zadań ($r = -0,180$, $p = 0,001$) oraz odczuwam duże wsparcie samorządu w realizacji swoich obowiązków zawodowych ($r = -0,116$, $p = 0,041$). Ponadto, im większe zadowolenie z pracy jako pracownik socjalny oraz większa chęć polecenia swojej rodzinie/znajomym pracy jako pracownik socjalny tym większa zgodność z twierdzeniami: pozytywnie oceniam obecne warunki pracy w zakresie realizacji zadań socjalnych, zleconych przez samorząd (odpowiednio $r = 0,423$, $p < 0,001$ oraz $r = 0,424$, $p < 0,001$), moje wynagrodzenie jest adekwatne do wykonywanych przeze mnie obowiązków i zadań (odpowiednio $r = 0,350$, $p < 0,001$ oraz $r = 0,408$, $p < 0,001$), odczuwam duże wsparcie samorządu w realizacji swoich obowiązków zawodowych (odpowiednio $r = 0,360$, $p < 0,001$ oraz $r = 0,295$, $p < 0,001$) oraz pozytywnie oceniam dostępność szkoleń i możliwości rozwoju zawodowego dla pracowników socjalnych w mojej organizacji (odpowiednio $r = 0,212$, $p < 0,001$ oraz $r = 0,203$, $p < 0,001$).

Zestawiając ze sobą analizowane twierdzenia okazuje się, że najsilniejsze korelacje dodatnie zostały odnotowane w przypadku istotnie częstszej zgodności ze stwierdzeniami:

- odczuwam duże wsparcie samorządu w realizacji swoich obowiązków zawodowych oraz Moje wynagrodzenie jest adekwatne do wykonywanych przeze mnie obowiązków i zadań: $r\text{-Pearsona} = 0,507$, $p < 0,001$;
- moje wynagrodzenie jest adekwatne do wykonywanych przeze mnie obowiązków i zadań oraz Pozytywnie oceniam obecne warunki pracy w zakresie realizacji zadań socjalnych zleconych przez samorząd: $r\text{-Pearsona} = 0,490$, $p < 0,001$;

- pozytywnie oceniam dostępność szkoleń i możliwości rozwoju zawodowego dla pracowników socjalnych w mojej organizacji oraz Odczuwam duże wsparcie samorządu w realizacji swoich obowiązków zawodowych: $r\text{-Pearsona} = 0,485, p < 0,001$.

3. Podsumowanie i dyskusja

Podsumowując wyniki badań warto odwołać się do raportu, dotyczącego oceny zasobów pomocy społecznej, województwa małopolskiego za rok 2024. Wyniki badań, przeprowadzonych wśród pracowników socjalnych województwa małopolskiego, potwierdzają, że najistotniejsze oczekiwania wobec samorządu lokalnego koncentrują się na sferze materialno-organizacyjnej, czyli zwiększeniu finansowania usług, dostępie do ekspertów, uproszczeniu procedur, potrzebie wsparcia psychicznego. W tym kontekście warto zauważyć, że dane z raportu ROPS za 2024 rok (ROPS, 2024, s. 16–17, 43) wskazują na postępujący spadek liczby osób korzystających z pomocy społecznej, a jednocześnie zmianę profilu świadczeniobiorcy – z rodzin wielodzietnych i ubogich na osoby starsze, samotne, z niepełnosprawnościami i przewlekłe chore. Ta zmiana wymaga przedefiniowania działań pomocowych i nowych kompetencji kadry, co potwierdzają również badania własne autora artykułu.

W badaniach zauważono, iż największymi barierami w realizacji zadań przez pracowników socjalnych są: biurokracja (70,5%), niskie wynagrodzenie (68,3%) i zbyt duża liczba przypadków (40,4%). Te dane wpisują się w wyniki OZPS, które od lat wskazują na niedoszacowanie kadrowe i finansowe jednostek pomocy społecznej w Małopolsce, mimo że wydolność systemu – mierzona liczbą klientów – formalnie maleje (ROPS, 2024, s. 21, 38). Zarówno badania w artykule oraz dane ROPS uwypuklają potrzebę systemowego wsparcia i reorganizacji pracy socjalnej, zwłaszcza w kontekście rosnącej liczby złożonych przypadków rodzinnych (np. wielodzietność, niepełnosprawność, migracje). W tym kontekście oczekiwania pracowników socjalnych wobec samorządu lokalnego należy rozumieć jako potrzebę diagnozy ryzyk rodzinnych. W sytuacji, gdy badani zauważyli niski prestiż zawodu, co stanowi poważne wyzwanie dla zarządzania kapitałem ludzkim w jednostkach pomocy społecznej w kontekście Strategii „Małopolska 2030” i wskazań ROPS (ROPS 2024, 51–52) istotnym pozostaje budowanie lokalnej polityki personalnej, opartej na stabilnych kadrach, szkoleniu, wsparciu psychologicznym i motywowaniu do pracy z rodzinami zagrożonymi. Badania przeprowadzone i zanalizowane w artykule jak również raport OZPS (ROPS, 2024, 16–52) dowodzą że oczekiwania pracowników socjalnych wobec samorządu lokalnego są uzasadnione i spójne z diagnozą systemową. Ich głos należy włączyć do projektowania lokalnych

polityk społecznych, a poprawa jakości usług i warunków pracy powinna być traktowana jako warunek trwałości wsparcia wobec rodzin zagrożonych.

Reasumując wyniki przeprowadzonych badań, należy podkreślić, że głównymi oczekiwaniami badanych pracowników wobec samorządu w zakresie wsparcia wykonywanych przez nich zadań socjalnych są zwiększenie finansowania i zasobów na realizację zadań socjalnych – 51,3%, dostęp do konsultacji z ekspertami w trudnych i wymagających przypadkach – 38,5%, a także wsparcie psychologiczne i działania zapobiegające wypaleniu zawodowemu – 36,5%. Tudzież odnosząc się do czynników, które w największym stopniu utrudniają realizację zadań socjalnych na rzecz samorządu, największy odsetek respondentów wskazał na presję biurokratyczną i konieczność wypełniania licznych dokumentów administracyjnych, a także niskie wynagrodzenie w stosunku do wymagań i odpowiedzialności związanej z pracą – odpowiednio 70,5% oraz 68,3% wskazań.

Określając natomiast najbardziej wartościowe rodzaje wsparcia psychologicznego pracy w pomocy społecznej, ankietowani najczęściej wskazywali na warsztaty radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym – 42,9%, superwizję z doświadczonym psychologiem lub mentorem, pomagającą w analizie trudnych przypadków – 41,3% oraz regularne, indywidualne sesje z psychologiem dedykowanym dla pracowników socjalnych – 38,5%. Mając zaś na uwadze zmiany w polityce samorządowej, które ułatwiłyby pracę jako pracownika socjalnego, ankietowani najczęściej pozytywnie wypowiadali się na temat wyższego wynagrodzenia i lepszych świadczeń socjalnych dla pracowników socjalnych, a także zmniejszenia biurokracji i uproszczenia procedur – po 96% twierdzących wskazań.

Ostatnim wnioskiem z badań, odnosząc się do różnego rodzaju stwierdzeń związanych z wykonywaniem pracy w zawodzie pracownika socjalnego, ankietowani najczęściej deklarowali, iż samorząd powinien bardziej angażować się w promowanie roli pracowników socjalnych w społeczeństwie, a także pracownicy socjalni powinni mieć większe wsparcie ze strony samorządu w sytuacjach kryzysowych (np. interwencje kryzysowe, praca z trudnymi przypadkami) – odpowiednio 86% oraz 85% twierdzących wskazań.

Przedstawione powyżej wnioski z badań, wskazują na istotne deficyty w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi w jednostkach pomocy społecznej. Pracownicy socjalni wskazują na brak systemowego wsparcia psychicznego, co przejawia się m.in. w potrzebie organizowania warsztatów antystresowych, cyklicznych superwizji i indywidualnych konsultacji z psychologiem. Sygnały te świadczą o wysokim poziomie wypalenia zawodowego, które jest efektem nie tylko obciążeń emocjonalnych, ale także niewłaściwego zarządzania personelem i braku działań prewencyjnych ze strony kierownictwa samorządu lokalnego. Ponadto, wysokie poparcie pracowników dla promowania zawodu socjalnego w społeczeństwie (średnia 4,35/5) oraz potrzeba większego zaangażowania

samorządu w sytuacjach kryzysowych (średnia 4,23), świadczą o tym, że samorządy powinny aktywniej zarządzać komunikacją społeczną i działaniami wizerunkowymi w zakresie pracy socjalnej. W badaniach wyraźnie wskazano, że poprawa prestiżu zawodu i jego postrzegania w przestrzeni publicznej powinna iść w parze z poprawą warunków zatrudnienia.

Zwracając uwagę na rekomendacje i postulaty, wynikające z przeprowadzonych badań, można wskazać:

- po pierwsze uwzględnić w szerszych badaniach i projektowaniu polityki społecznej lokalnej realne oczekiwania pracowników socjalnych, którzy postulują większy wpływ na kształt usług oraz uczestnictwo w tworzeniu lokalnych strategii wsparcia rodzin oraz promować koncepcje polityki opartej na dialogu, w której samorząd lokalny traktuje pracowników socjalnych jako partnerów w diagnozowaniu potrzeb społecznych, a nie tylko wykonawców zadań ustawowych;
- po drugie opracować i wdrożyć modele zarządzania personelem w jednostkach pomocy społecznej (np. ograniczenie biurokracji, podział obowiązków, zatrudnianie specjalistów), jak również wypracować mechanizmy monitorowania jakości organizacji pracy socjalnej;
- po trzecie wzmacniać rolę pracowników socjalnych jako kluczowych ogniw lokalnego systemu bezpieczeństwa społecznego, szczególnie w działaniach na rzecz rodzin zagrożonych kryzysem – w tym kontekście należy uwzględnić postulat lepszej koordynacji międzyinstytucjonalnej, umożliwiającej skuteczne i szybkie reagowanie na sytuacje kryzysowe w rodzinie.

Ostatnim postulatem zaś jest prowadzenie badań relacji pracownik socjalny a praca z rodziną zagrożoną, w których kluczowe będą oczekiwania samych pracowników, dotyczące większego wsparcia ze strony samorządu lokalnego w pracy z rodzinami wieloproblemowymi (np. dostęp do psychologa, mediatora, asystenta rodziny).

Bibliografia

- Adamska-Chudzińska, Monika. 2010. „Podmiotowe wyznaczniki sprawności zawodowej człowieka a wartość kapitału ludzkiego w organizacji”. *Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy*, 17: 423–432.
- Duda, Magdalena. 2020. „Rodzina z wieloma problemami w optyce polityki społecznej”. *Family Forum*, 10: 57–74.
- Koniuszewska, Ewa. 2017. „Zadania własne samorządu terytorialnego z zakresu wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej”. W: *Charakter i konstrukcja zadań samorządu terytorialnego*, red. Michał Stec i Stanisław Płazek, 200–211. Warszawa: Wolters Kluwer.

- Krasiejko, Ireneusz. 2010. *Metodyka działania asystenta rodziny*. Katowice: Wydawnictwo Śląsk.
- Krasiejko, Ireneusz i Marta Ciczowska-Giedziun. 2024. *Pedagogiczne aspekty pracy asystenta rodziny*. Warszawa: Difin.
- Mamiński, Marcin. 2020. „Pomoc rodzinie jako zadanie gminy”. *Studia Prawnoustrojowe*, 48: 117–130.
- Młyński, Józef. 2021. *Praca socjalna w bezpieczeństwie społecznym. Myśleć – widzieć – działać*. Kraków: Scriptum.
- Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie. 2024. *Raport z oceny zasobów pomocy społecznej województwa małopolskiego za 2024 r.* Kraków: ROPS.
- Szatur-Jaworska, Barbara i Małgorzata Dziągiewska. 2008. „Diagnoza i diagnozowanie w polityce społecznej”. W: *Polityka społeczna*, red. Grażyna Firlit-Fesnak i Małgorzata Szyłko-Skoczny, 109–112. Warszawa: PWN.
- Szlendak, Tomasz. 2010. *Socjologia rodziny. Ewolucja, historia, zróżnicowanie*. Warszawa: PWN.
- Szmagański, Paweł. 2022. *Praca socjalna. Poszukiwania tożsamości: duchowość, radykalizm, scenjetyzm... i nowe kierunki*. Warszawa: Wydawnictwo Akademickie Żak.
- Ustawa z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym. 1990. *Dz.U.* 1990, nr 16, poz. 95 (tekst jednolity).
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej. 2004. *Dz.U.* 2004, nr 64, poz. 593 (tekst jedn. Dz.U. z 2024 r. poz. 1283, 1572; z 2025 r. poz. 620, 718).
- Ustawa z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej. 2011. *Dz.U.* 2011, nr 149, poz. 887 (tekst jedn. Dz.U. z 2025 r. poz. 49).
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych. 2019. *Dz.U.* 2019, poz. 1818.

JÓZEF MLYŃSKI – ks., dr hab., prof. UKEN, doctor h.c., prof. Uniwersytetu Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie, pełnomocnik rektora ds. Dyscypliny Nauk o Zarządzaniu i Jakości, kierownik Katedry Zarządzania i Pracy Socjalnej, wykładowca na Wydziale Studiów nad Rodziną Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego. Koordynator Studium Poradnictwa Rodzinnego Pomagam Sobie – Pomagam Innym w Polskich Misjach Katolickich Europy Zachodniej w latach 2015–2020. Członek Rady ds. Rodzin Polonijnych przy Delegacie KEP ds. Duszpasterstwa Emigracji Polskiej, uhonorowany medalem „Pro Polonia et Ecclesia” za szczególne zasługi i zaangażowanie w duszpasterstwo polonijne przy KEP w Polsce, założyciel i koordynator naukowy Stowarzyszenia Familiaris e.V. w Niemczech. Redaktor naczelny czasopisma „Studia ad Didacticam Scientiarum Socialium Pertinentia”. Jest autorem ok 200 artykułów w języku polskim, niemieckim i angielskim oraz monografii autorskich (10), współautorskich (8) i redakcyjnych (21). Za działalność naukowo-badawczą został odznaczony przez Prezydenta RP Złotym Krzyżem (2025) i Srebrnym Krzyżem Zasługi (2020), Srebrnym Medalem za Długoletnią Służbę (2021) oraz Medalem Komisji Edukacji Narodowej za szczególne zasługi dla oświaty i wychowania (2022). Obszary zainteresowania: polityka społeczna – przestrzenie pracy socjalnej (zarządzanie w służbach społecznych, praca socjalna, bezpieczeństwo socjalne, gerontologia społeczna), socjologia rodziny (migracja, poradnictwo rodzinne).