

KONFLIKT I AGRESJA W ZAWODZIE PRACOWNIKA SOCJALNEGO

CONFLICT AND AGGRESSION IN THE PROFESSION OF A SOCIAL WORKER

Natalia Głódź^{1(A-F)}

¹Uniwersytet w Białymstoku, Polska

¹University of Białystok, Poland

Głódź Natalia, (2021), Konflikt i agresja w zawodzie pracownika socjalnego / Conflict and aggression in the profession of a social worker, Rozprawy Społeczne / Social Dissertations, 15(4), 96-109. <https://doi.org/10.29316/rs/144841>

Wkład autorów/
Authors' contribution:
A. Zaplanowanie badań/
Study design
B. Zebranie danych/
Data collection
C. Dane – analiza i statystyki/
Data analysis
D. Interpretacja danych/
Data interpretation
E. Przygotowanie artykułu/
Preparation of manuscript
F. Wyszukiwanie i analiza
literatury/
Literature analysis
G. Zebranie funduszy/
Funds collection

Tabele / Tables: 0

Ryciny / Figures: 0

Literatura / References: 31

Otrzymano / Submitted:
09.09.2021

Zaakceptowano / Accepted:
13.12.2021

Streszczenie: Artykuł prezentuje teoretyczno-badawcze spojrzenie na zjawisko agresji i konfliktu. Celem artykułu było przedstawienie rzetelnej wiedzy na temat zjawiska agresji i konfliktu przy uwzględnieniu specyfiki obszaru pracy socjalnej.

Materiał i metody: Materiał teoretyczny w celu ukazania wielowymiarowości zjawisk został uzupełniony badaniami jakościowymi (agresja) i ilościowymi (konflikt). Badania dotyczące konfliktu przeprowadzone zostały w 2019 roku na grupie badawczej 70 pracowników socjalnych. W zakresie agresji, wykorzystane zostały badania przeprowadzone w 2018 roku na poczet pracy magisterskiej pt. „Agresja, jako kluczowy problem pracownika socjalnego w relacji z klientem. Wielokrotne studium przypadku”. Pozyskane analizy będą służyć dalszym, szerzej zakrojonym badaniom w tym zakresie tematycznym.

Wyniki: Konflikt i agresja zgodnie z oczekiwaniami, okazał się być realnym problemem w relacji klient-pracownik socjalny. Ich destruktywne oddziaływanie bez wątpienia może zaburzyć proces poprawnej komunikacji i pomocy oraz zniszczyć sieci relacyjno-pomocowe.

Wnioski: Ukazanie tych zjawisk w wymiarze badawczym, może być ważnym konstruktem do przyszłych odpowiednich działań zapobiegawczych.

Słowa kluczowe: komunikacja, pracownik socjalny, konflikt, agresja, praca socjalna

Summary: The aim of the article was to present reliable knowledge about the phenomenon of aggression and conflict taking into account the specificity of the field of social work.

Material and methods: The theoretical material was supplemented by qualitative (aggression) and quantitative (conflict) research. The research on conflict was conducted in 2019 on a research group of 70 social workers. In terms of aggression, the research conducted in 2018 for the master's thesis entitled. „Aggression as a key problem of the social worker in the relationship with the client. A multiple case study”.

Results: Conflict and aggression, as expected, was found to be a real problem in the client-social worker relationship. Their destructive influence undoubtedly disrupts the process of proper communication and assistance and destroys relational and supportive networks.

Conclusions: Showing these phenomena in a research dimension, can be an important construct for future appropriate preventive actions.

Keywords: communication, social worker, conflict, aggression, social work

Adres korespondencyjny: Natalia Głódź, Wydział Nauk o Edukacji, Zakład Socjologii Edukacji i Gerontologii Społecznej, Uniwersytet w Białymstoku, Świerkowa 20, 15-682, Białystok, Polska; email: n.glodz@uwb.edu.pl ORCID: 0000-0002-2957-525X

Copyright by: Państwowa Szkoła Wyższa im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej, Natalia Głódź

Czasopismo Open Access, wszystkie artykuły udostępniane są na mocy licencji Creative Commons Uznanie autorstwa-użycie niekomercyjne-na tych samych warunkach 4.0 Międzynarodowe (CC BY-NC-SA 4.0, <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

Wprowadzenie

Konflikt i agresja są nieodłącznym elementem życia ludzkiego. W swojej istocie wiążą się z wieloma dziedzinami i obszarami takimi jak: społeczeństwo, rodzina, zdrowie czy praca. Na początku jednakże należy sobie zadać pytanie: czy konflikt bądź agresja mogłyby mieć sposobność zaistnienia bez faktycznego udziału stron? Z teoretycznego punktu widzenia zjawiska najczęściej zachodzą między dwoma stronami zaangażowanymi w daną sytuację.

Przyjmując, że konflikt i agresja może rodzić się z poczucia zagrożenia, sprzeczności interesów, a także różnych systemów przekonań, wartości i norm, walka stron jest czymś nieuniknionym. Towarzyszy jej także specyficzna komunikacja. W zależności od przyjętej postawy stron, języka komunikatów, następuje intensyfikacja lub pozytywne zakończenie sytuacji. Szczególnie znaczące jest tło, miejsce walki i generowania się agresywno-konfliktowych komunikatów. W obszarze pracy socjalnej (tło zawodowe) należy wziąć pod uwagę problematykę pomocową, a także specyfikę kontaktu z klientem doświadczającym różnych problemów. Jest to ważne dla oceny konsekwencji i klasyfikacji możliwych przyczyn.

Ogólny charakter pracy pracownika socjalnego uwarunkowany jest przez strukturalno-funkcjonalny porządek zakorzeniony w fundamentalnych założeniach zawodu. Uwzględnia on standardowe wartości takie jak: szacunek, równość, poszanowanie godności wszystkich ludzi. W drodze edukacji przyszły pracownik socjalny, pozyskuje również nietuzinkową umiejętność do postrzegania wartości klienta i rozumienia ludzkiego zachowania sytuacji w obliczu trudnych życiowych sytuacji. Przekłada się także profesjonalną pomoc dla klienta. Wystąpienie agresji, czy ostrego konfliktu, wyklucza racjonalną analizę problemu klienta, skazując proces pomocy na dezorganizację, czy niepowodzenie. Ma także relatywny wpływ na zachowanie i odczucia pracownika socjalnego.

Wielowymiarowe ujęcie konfliktu

Konflikt to zjawisko powszechne, naturalne, związane z życiem społecznym. Człowiek od początku swojego istnienia kieruje się w swoich działaniach, potrzebami czy chęcią posiadania pewnych dóbr, wykorzystując do tego różne sposoby osiągnięcia celu. Nauki społeczne bliskie pracy socjalnej, definiują konflikt jako pewnego rodzaju niezgodność przejawiającą się w interakcjach, którą cechuje: współzależność, wrogość, czy negatywne nastawienie (Wilmot, Hocker, 2011). Może ona także warunkować wystąpienie agresji. Według Janusza

Introduction

Conflict and aggression are the inseparable elements of human life. In their essence, they are related to multiple realms and areas, such as the society, family, health and work. However, first and foremost, the following questions should be asked: can a conflict or aggression exist without the actual participation of the parties involved? From the theoretical point of view, these phenomena most often occur between two parties engaged in a specific situation.

Assuming that a conflict or aggression may arise from a feeling of threat, diverging interests, as well as conflicting systems of beliefs, values and standards, the battle between the parties is inevitable. It is also accompanied by specific communication. Depending on the adopted stance of the parties and the language of communications, the conflict escalates or the situation is mitigated. The background, the place of the battle and generation of aggressive and confrontational communications is of particular importance. In the area of social work (professional background), it is necessary to take into account the issue of assistance, as well as the specific nature of contacts with clients who are experiencing various problems. This is essential for the assessment of consequences and classification of potential causes.

The general nature of a social worker's work is conditioned by the structural and functional order embedded in the fundamental assumptions of the profession. It accounts for the standard values such as respect, equality and dignity of all people. During education, the future social worker also acquires a unique ability to see the client's value and to understand human behaviour in the face of difficult situations in life. This also translates to the professional help for the client. Occurrence of aggression, or a serious conflict, precludes a rational analysis of the client's problems, dooming the process of assistance to disorganisation or failure. It may also have a relative impact on the behaviour and the feelings of a social worker.

Multi-dimensional approach to conflict

A conflict is a common and natural phenomenon, related to social life. Since the very beginning of his existence, man has been guided in his actions by the needs or the desire of possessing specific goods, and has used various means to accomplish this end. Social sciences that are related to social work define a conflict as a certain type of inconsistency manifested in interactions, which is characterised by: inter-dependence, hostility or negative attitude (Wilmot, Hocker, 2011). It may also condition occurrence of aggression. According to Janusz Mucha (1978),

Muchy (1978.) konflikt nie ogranicza się do jednej teorii i można rozumieć go, jako: 1. tkwiącą w strukturze systemu niezgodność, wzajemne wykluczanie się celów grupowych spowodowane ograniczoną ilością powszechnie pożądaných dóbr, 2. działania czy stosunki społeczne typu walki i współzawodnictwa, 3. stan wrogości między grupami czy osobami. W sytuacji niezgody, nasilające napięcie tworzy pole do zachowań nieracjonalnych.

Przyczyną i celem walk międzyludzkich najczęściej jest już wspomniane ograniczone dobro, niedostępne dla wszystkich jednostek (Mucha, 2014). Może ono determinować chęć współzawodnictwa, choć nie zawsze wiąże się z całkowitą eliminacją rywala (Mucha, 1978). Ciekawą koncepcję prezentuje Ralf Dahrendorf, współautor teorii konfliktu (Skreis, 1980). Wskazuje on interes zrodzony w zróżnicowanych pozycjach społecznych (w oparciu o kryteria ekonomiczne, wspólną sytuację życiową), jako jedną z przyczyn generowania się konfliktu. Działania konfliktowe w tym zakresie, charakteryzowane są przez odmienne interesy wynikające z sytuacji życiowych grup stanowiących stronę w konflikcie (Skreis, 1980). Warto jednak wskazać na możliwość istnienia zbieżności interesów grup w konflikcie (Mucha, 1978). Zazwyczaj są to oczekiwane korzyści, czy też obowiązki, które należy spełnić w związku z drugą stroną konfliktu. W przypadku obszaru pracy socjalnej, między pracownikami socjalnymi i klientami również można wykazać wspólny interes. Jest nim szeroko rozumiana pomoc. Pracownik socjalny wykonuje swoje obowiązki, pomaga, a klient uzyskuje świadczenia i pomoc. Występuje tu również wspomniana współzależność, gdyż osoby bądź grupy uczestniczące w konflikcie są w pewien sposób uzależnione od siebie i swoich decyzji. Nieświadomość wspólnych interesów jest z jednym z najczęstszych błędów popełnianych w momencie modelowania się zażyłości konfliktowej. Ogranicza szanse podjęcia próby szybkiego porozumienia i rozwiązania sytuacji.

Rozpatrując konflikt, jako atrybut systemu społecznego, należy zwrócić uwagę na inne elementy wykraczające poza ogólnie rozumiany interes jednostki. Są to kwestie związane z szeroko pojętymi wartościami normami czy prywatnym światopoglądem (Reykowski, 2013). W pracy socjalnej, w myśl aksjologicznych założeń powinno się unikać wartościowania, czy też kierowania się prywatnymi poglądami. Naruszenie tej granicy w kontakcie z klientem wiąże się z nieprofesjonalnym zachowaniem pracownika socjalnego, co również może prowadzić do wywiązania się konfliktu. W sytuacji odwrotnej, gdy klient kieruje się swoim światopoglądem, lekceważąc pracownika, utrudnia tym samym, bądź uniemożliwia uzyskanie pomocy w trudnej sytuacji. Może to dotyczyć różnych przypadków np. postrzeganie kobiety, jako płci słabą, podległą mężczyźnie.

a conflict is not limited to a single theory, and it may be understood as: 1. an inconsistency embedded in the structure of a system, mutual preclusion of group goals caused by limited amount of commonly desired goods, 2. social actions or relations such as fighting or rivalry, 3. state of hostility among groups or persons. In a situation of disagreement, the intensifying pressure creates an area for irrational behaviour.

The causes and purposes of interpersonal battles are, most often, the aforementioned limited goods which are not available for all individuals (Mucha, 2014). They may determine the desire for rivalry, even though it is not always related to the complete elimination of a rival (Mucha, 1978). An interesting concept is presented by Ralph Dahrendorf, a co-author of the theory of conflict (Skreis, 1980). Dahrendorf indicates an interest arising from diversified social positions (based on economic criteria, general life situation) as one of the causes for the generation of conflicts. In this respect, conflict activities are characterised by diverging interests resulting from the life situations of groups that are parties in a conflict (Skreis, 1980). However, one may indicate a potential convergence of interests of groups in a conflict (Mucha, 1978). These are usually the expected benefits or the duties that have to be fulfilled in relation to the other party of a conflict. In the case of social work, common interest may also be noted among the social workers and clients. This is the broadly understood assistance. A social worker performs his/ her duties (helps), while the client receives benefits and assistance. The aforementioned inter-dependence also takes place here, as persons or groups participating in a conflict are, in a certain sense, dependant on each other and their decisions. Failure to realise common interests is one of the most common mistakes made at the moment when conflict intimacy is modelled. This limits the chances for an attempt at quick reconciliation and solving of the problem.

When viewing a conflict as an attribute of the social system, attention should be paid to other elements exceeding the generally understood interest of an individual. These are issues related to the broadly understood values, standards or private world view. (Reykowski, 2013). In the social work, in line with the axiological assumptions, valuation along with being guided by private ideas should be avoided. Infringing this border in contacts with clients is related to unprofessional behaviour of a social worker, which may also give rise to a conflict. In a reverse situation, when the client is guided by his/ her world-view, disregarding the employee, he/ she hinders or even prevents receipt of assistance in a difficult situation. This may refer to various cases, e.g. perception of women as weak, subordinate to men. This also refers to the ironic undermining of

Dotyczy, to również ironicznego podważania kompetencji pracownicy socjalnej, kpiny, czy lekceważenia.

Komunikacja agresywno-konfliktowa

Komunikowaniem się nazywamy proces porozumiewania się. Porozumiewanie się ma na celu słowną bądź bezsłowną wymianę informacji. Posiada również charakter dwukierunkowy. Niewątpliwie, interakcja w sposób naturalny wpisuje w sytuację konfliktową. Analizując obszar komunikacji w konflikcie należy wyróżnić poszczególne czynniki, które mogą generować zdarzenia konfliktowo-agresywne oraz wpływać na jakość komunikatów: deficyt zasobów, podejrzliwość, niezgodne wartości stron, niestabilny stan stron, czas oczekiwania, frustracja. Pierwszym i najczęściej rozpoznawalnym sygnałem świadczącym o kształtowaniu się konfliktu jest specyficzna reakcja na komunikaty werbalne i niewerbalne (Nocuń, Szmagański, 1996). Jest ona także środkiem do konstruktywnego lub destruktywnego zarządzania konfliktem (Wilmot, Hocker, 2011). Druga strona widząc odwzajemnioną reakcję wytwarza silne emocje, które wpływają na poprawność w odbiorze komunikatów. Co więcej, silne wzburzenie w konsekwencji może warunkować powstanie zachowań agresywnych.

Ciekawe spojrzenie na kwestię komunikacji konfliktowej zaprezentował w swojej teorii John Gottman (1994). Toksyczna interakcja w tym ujęciu przybiera postać czterech jeźdźców apokalipsy, symbolizujących zaprzepaszczenie dobrych stosunków interpersonalnych. Każdy „jeździec” wkraczając na pole relacji powoduje straty, uniemożliwiając dalszą współpracę i porozumienie. Mimo, iż terminologia stworzona została na podstawie obserwacji i sposobie komunikacji młodych par małżeńskich, ma zastosowanie uniwersalne w różnych obszarach życia. Przenosząc ją na grunt pracy socjalnej, należy wskazać na istnienie cztero-elementowej spirali (etapy) toksycznych komunikatów. W pierwszym destrukcyjnym etapie pojawia się krytyka. Atak ma formę oceny. Najczęściej dotyczy charakteru osoby atakowanej i ma za zadanie zranić osobę (*Pani jest bezduszna, żaloszna, nie potrafi nic załatwić*). Kolejnym etapem jest postawa obronna, w której atakujący próbuje ulokować winę na drugiej osobie, chroniąc siebie (*Pani za późno powiedziała mi o ofercie pracy, teraz jestem zajęty. Pan/Pani jest nieprofesjonalna, to nie jest moja wina*). W przypadku 3 elementu pogardy, komunikaty i komentarze przyjmują charakter wyniosły, lekceważący. Strona stosuje wówczas komunikację niewerbalną w celu podkreślenia lekceważącego stosunku do drugiej osoby (*Przewracanie oczami*). Ostatecznym etapem jest budowanie muru. Dochodzi do tego, gdy jednostka definitywnie wycofuje się z interakcji i buduje

competence of a social worker (female), mockery or disregard.

Aggressive and conflict communication

Communication is the process of exchanging information. Information may be exchanged in a verbal or non-verbal manner. It has a bidirectional character. Without doubt, interaction is a natural constituent of a conflict situation. When analysing the area of communication in conflict, individual factors should be distinguished, which may generate conflict and aggression-related events and affect the quality of communication: deficit of resources, suspiciousness, inconsistent values of the parties, unstable position of the parties, waiting time, frustration. The first and the most frequently recognized signal testifying to the formation of a conflict is a specific reaction to verbal and non-verbal communications (Nocuń, Szmagański, 1996). It is also a means for constructive or destructive conflict management (Wilmot, Hocker, 2011). The other party, seeing the reciprocated reaction, experiences intense emotions which influence the correct receipt of communications. Furthermore, strong agitation may in consequence condition emergence of aggressive behaviour.

John Gottman (1994) presented an interesting outlook on the issue of conflict communication. In this approach, a toxic interaction adopts a form of four horsemen of the apocalypse, symbolising good interpersonal relations that are being squandered. Every 'horseman', upon entering the field of relationship, causes losses that prevent further cooperation and understanding. In spite of the fact that the terminology was created on the basis of observations and mode of communication of newly-wed couples, it has universal application to various areas of life. Transferring it to the realm of social work, it is necessary to indicate existence of a four-element spiral (stages) of toxic communication. In the first destructive stage, there is criticism. Attack has the form of assessment. Most often, it refers to the character of the attacked person and is intended to hurt him/ her (*You are heartless, pitiful, you cannot handle anything*). Another stage is a defensive stance, where the attacker tries to shift the blame to the other person, protecting himself/ herself (*You told me about the job offer too late, now I am busy. You are not professional, this is not my fault*). In the case of the third element, the communications and comments acquire an austere, belittling nature. Then, the party applies non-verbal communication to stress the disdainful attitude to the other party (*eye rolling*). The final stage is building a wall. This happens when an individual definitely withdraws from the interaction and builds the so-called 'defence wall.' Lack of

tw. „mur obronny”. Brak zaangażowania w dialog burzy szanse na rozwiązanie konfliktu (*Nie zależy mi*) i dalszą współpracę. W przypadku pracy socjalnej, każdy etap z toksycznej spirali komunikacyjnej może się przysłużyć blokadzie w nawiązaniu prawidłowej relacji pomocowej. Zastosowane narzędzia do łagodzenia komunikatów o treści konfliktowo-agresywnej powinny, zatem uwzględniać specyfikę danej sytuacji. W teorii można wyróżnić między innymi sposoby takie jak: metoda zdartej płyty (ciągłe powtarzanie zdania klucz), uspokajanie, czy ignorowanie komunikatów prowokacyjnych. Ciekawym sposobem na radzenie sobie z konfliktem i krytyką jest zasłona z mgły komunikacyjnej. W obliczu takiej sytuacji wypowiedzianie oceny przez stronę krytykującą należy zamienić na opinię, a następnie jej zaprzeczyć. Jest to trudne, gdyż najczęstszą odpowiedzią na atak słowny, oskarżający, jest obrona (Witkowski, 2004).

Teoretyczne podstawy agresji

Człowiek na przestrzeni wieków szybko odnalazł skuteczne sposoby na powiększanie swojego potencjału zasobów, stosując metody związane z użyciem siły. Niestety, obecnie agresja nadal na wielu płaszczyznach stanowi wyznacznik siły i drogi do osiągnięcia celu. Zwykle u jej podłoża leżą silne emocje doświadczane jako przykre, takie jak: strach, gniew, złość, frustracja, zazdrość. Warto jednak na początku rozróżnić termin: agresji i agresywności. Agresję można rozumieć jako proces, zjawisko wynikające z specyficznego zachowania jednostki, posiadające określone atrybuty. Agresywność natomiast związana jest predyspozycją osobowościową, i zachowaniami nabytymi w procesie uczenia społecznego (Frączek, 1975). W agresji, tak jak w przypadku konfliktu, pojawia się element współzawodnictwa i konkurencji o ograniczone zasoby. Według teorii anomii Roberta K. Mertona (2004) większość działań ludzkich ukierunkowana jest na osiągnięcie celów uznawanych społecznie jako znaczące. W przypadku braku możliwości realizacji społecznie narzucanych celów bądź ograniczenia dostępu do tych celów, jednostki mogą przejawiać zachowania dewiacyjne (Merton, 2004). Taka sytuacja warunkuje także powstanie agresji w stosunku do grup, jednostek odbieranych jako zagrożenie, szeroko rozumianemu dobru.

Obszerna literatura przedmiotu poświęcona agresji prezentuje wiele przyczyn agresywnego zachowania. Mogą one wynikać z modelowania agresji, stosowania przemocy w dzieciństwie, agresywnej osobowości, alkoholizmu, uzależnień, odniesionych urazów. Istnieje również pewna grupa osób, u których skłonności do zachowań agresywnych wynikają z chorób psychicznych takich jak:

engagement in a dialogue disrupts the chances for solving a conflict (*I do not care*) and further cooperation. In the case of social work, every stage from the toxic spiral of communication may contribute to the block in establishing a correct help relationship. The tools applied to mitigate conflict-generating and aggressive communications should, therefore, account for the specific nature of a given situation. In theory, the following modes may be distinguished: a broken record method (continuous repetition of a key sentence), calming down or ignoring of provocative communications. An interesting mode of handling a conflict and criticism is a curtain of communication fog. In the face of such situation, assessment uttered by the criticising party should be transformed into an opinion and then refuted. This is difficult because the most frequent response to a verbal attack is defence (Witkowski, 2004).

Theoretical bases of aggression

Throughout centuries, a man has quickly found efficient ways of increasing his pool of resources, applying methods based on force. Unfortunately, aggression continues to be the determinant of power and a way for accomplishing the goal in many areas. Strong emotions experienced as unpleasant, namely: fear, anger, frustration and jealousy underlie it. However, at the beginning it is necessary to make a distinction between aggression and aggressiveness. Aggression can be understood as a process, a phenomenon resulting from a specific behaviour of an individual, which has specific attributes. On the other hand, aggressiveness is a personal predisposition with types of behaviour acquired in the process of social learning (Frączek, 1975). In aggression, similarly to a conflict, an element of rivalry and competition for limited resources appears. According to Robert K. Merton's (2004) anomie theory, the majority of human activities are aimed at accomplishing goals that are considered socially significant. In case of no possibility of accomplishing the socially imposed goals or limited access to such goals, individuals may manifest deviant behaviour (Merton, 2004). Such situation also conditions emergence of aggression towards groups or individuals perceived as a threat to the broadly understood well-being.

Extensive literature devoted to aggression presents numerous causes of aggressive behaviour. They may result from the modelling of aggression, use of violence in childhood, aggressive personality, alcoholism, addictions, injuries suffered. There is also a certain group of persons whose predisposition to aggressive behaviour results from psychological diseases such as depression, schizophrenia, bipolar disorder. Deriving from the biological current, the

depresja, schizofrenia, dwubiegunowość. Wywodząca się z nurtu biologicznego, teoria instynktu określa agresję jako naturalny, wrodzony wzorzec zachowania oraz formę wyładowania energii (Lorenz, 1996).

Szeroko rozumiana gotowość do walki (agresja) w tym ujęciu, stanowi niezbędny element do przeżycia gatunku. Agresor w określonych sytuacjach intuicyjnie traktuje przeciwnika jako rodzaj przeszkody do pokonania. Podejmuje określone działania, które mają za zadanie odpowiednio wpłynąć na przeciwnika (pokonać bądź zmusić do ucieczki). Można to zaobserwować w: walce osobników o schronienie i pożywienie, czy działaniach reprodukcyjnych (Krahé, 2005). Zdaniem badaczy, to zdetronizowanie przeciwnika daje jednostce poczucie siły i zwycięstwa. Nie wyklucza to istnienia działań instynktownych. W teorii społecznego uczenia się, Albert Bandura (2007) wskazuje na inne kwestie związane z zjawiskiem agresji. Są to społeczne zależności między agresją a uczeniem się określonych postaw. Jednostka poprzez warunkowanie sprawcze i obserwację cudzych działań, skutków, nabywania określone zachowania. Na ten proces szczególnie mogą mieć wpływ: zaburzone wzorce rodzinne, doświadczanie agresji przez np. kary cielesne, czy też prezentowane treści przez środki masowego przekazu (Krahé, 2005).

Koncepcje psychologiczne nieco inaczej przedstawiają zjawisko agresji. Ciekawą teorią sformułowaną przez badaczy z Yale University jest ujęcie frustracji – agresji (Wilmot, Hocker, 2011). Autorzy wykazują w niej związek między agresją a napięciem emocjonalnym. Małe problemy generują frustrację w tak dużym natężeniu, że doprowadzają do silnej reakcji agresywnej. Przenosząc teorię na grunt pracy socjalnej można wykazać związek frustracji-agresji z sytuacją materialną rodziny. Doświadczane ubóstwo, problemy z zatrudnieniem, niskie wynagrodzenie, brak stabilizacji w pracy, wielodzietność wpływają nie tylko na niedostatek (Chodkowski, 2018). Generują przy tym też szereg frustracji, co może stanowić podstawę do agresywnego zachowania wobec otoczenia.

Charakterystyka agresji

W zależności od przyjętych kryteriów można przytoczyć różne typy agresji. Zdaniem Barbary Krahé (2005) określając wymiary zachowań agresywnych należy uwzględnić: modalność reakcji (werbalna, fizyczna), jakość reakcji (działanie, brak działania), bezpośredniość (bezpośrednie, pośrednie), widoczność (jawne, ukryte), wzbudzenie (nie-spropokowane, odwetowe), ukierunkowanie na cel (wrogie, instrumentalne), typ szkody (fizyczna, psychiczna), trwałość konsekwencji (przejściowe,

instinct theory defines aggression as a natural, in-born model of behaviour and a form of venting energy (Lorenz, 1996). Broadly understood readiness to fight (aggression) in this approach is an indispensable element of survival of the species. In specific situations, the aggressor intuitively treats the opponent as a type of obstacle to be overcome. He/she takes specific actions which are meant to influence the opponent (to overcome or to force him/her to flee). It may be observed in: individuals fighting for shelter and food or in reproduction activities (Krahé, 2005). According to researchers, ousting an opponent instils the individual with a feeling of power and victory. This does not exclude the existence of instinctive activities. In the social learning theory, Albert Bandura (2007) also indicates other issues related to the phenomenon of aggression. These are social dependencies between aggression and learning of specific stances. An individual, via causal conditioning and observation of actions of others and their effects, acquires specific types of behaviour. This process may be influenced in particular by: disturbed family models, experiencing of aggression via, e.g. corporeal penalties, or the content presented by the mass media (Krahé, 2005).

Psychological concepts picture the phenomenon of aggression somewhat differently. An interesting theory formulated by researchers from Yale University is the approach to frustration – aggression (Wilmot, Hocker, 2011). The authors reveal a relationship between aggression and emotional tension. Minor problems generate frustration of such intensity that it leads to a strong aggressive reaction. Transferring the theory to the realm of social work, one may show the relationship between frustration – aggression and the material situation of a family. Experienced poverty, problems with employment, low pay, lack of stability at work, large families affect not only the paucity (Chodkowski, 2018). They also generate a number of frustrations which may form a basis for aggressive behaviour towards the environment.

Characteristics of aggression

Depending on the adopted criteria, various types of aggression may be listed. According to Barbara Krahé (2005) when determining the dimensions of aggressive behaviour it is necessary to take into account: modality of reactions (verbal, physical), quality of reactions (action, lack of action), directness (direct, indirect), visibility (overt, covert), excitation (unprovoked, revenge), target oriented (hostile, instrumental), type of damage (physical, mental), durability of consequences (interim,

długotrwałe), zaangażowane obiekty społeczne (jednostki, grupy).

W literaturze wyróżniamy podstawowy podział na: agresję fizyczną oraz werbalną (Nocuń, Szmagański, 1996). Fizyczny atak definiowany jest jako działanie przeprowadzone bezpośrednio przez sprawcę, lub za pomocą innego narzędzia. Motywem działania jest chęć wyrządzenia krzywdy drugiej osobie. Atrybutem agresji werbalnej natomiast są „bolesne ciosy” wyrażone za pośrednictwem werbalnych komunikatów. Agresor wykorzystuje je w celu, obniżenia poczucia wartości, sprawienia przykrości, czy zastraszenia jednostki. Agresja może być także wyrażona w postaci bezpośredniego i pośredniego ataku. Atak w agresji bezpośredniej zawsze jest wyrażany w sposób otwarty wobec osoby atakowanej. W przypadku agresji pośredniej może być skierowany na osoby, przedmioty lub tematy bliskie jednostce atakowanej bądź odbywać się za pomocą np. skarg.

Charakterystyka przemocy i agresja w pracy socjalnej posiada także ugruntowanie w podstawie badawczej. Sonia Lovašova (2014) w swoich badaniach przeprowadzonych na grupie liczącej 315 respondentów, wyróżniła aż dwadzieścia pięć rodzajów przemocy (agresji) skierowanej wobec pracowników socjalnych. W podstawowej kategorii wyróżnia: groźby związane z atakiem fizycznym, ataki fizyczne, złożenie zażalenia do przełożonych, groźby telefoniczne, napastowanie seksualne, niszczenie mienia. Dodatkowo działania o charakterze werbalnym i fizycznym scharakteryzowane zostały m.in.: jako: krzyk, obraza, groźby, drwiny, onieśmienie oraz klepnięcia, popychanie, kopanie, plucie, użycie broni, uderzenie. Według polskich badań (2016) przeprowadzonych w celu zbadania sytuacji niebezpiecznych, doświadczanych w karierze pracownika socjalnego, istnieją 3 kategorie przemocy stosowanej. Analiza badawcza wykazała, że jest to przemoc werbalna, fizyczna, oraz związana z niszczeniem mienia. Najczęściej występującą była przemoc fizyczna, która stanowiła 66,5% ogółu. Na drugim miejscu sytuuje się przemoc werbalna, stanowiąca 34% wypowiedzi (110 przypadków w tym groźby 57 typu; zagrożenie śmiercią, zagrożenie zemstą złożenie skargi, donosy). Najrzadziej pojawia się kategoria niszczenia mienia, stanowiąca 3% wypowiedzi.

Materiał i metody

Zgromadzenie informacji na temat agresji i sytuacji konfliktowych w środowisku pracownika socjalnego wymaga podjęcia różnych działań badawczych. W tym celu, powzięte zostały dwie metody badawcze. Materiał badawczy z tytułu specyfiki badanych zjawisk, a także sposobu przeprowadzenia badań podzielony został na dwie części.

long-term), engaged social objects (individuals, groups).

In literature, the basic division into physical and verbal aggression is made (Nocuń, Szmagański, 1996). A physical attack is defined as an action carried out directly by the perpetrator, or with the use of another tool. The motive of action is the desire to hurt the other person. On the other hand, the attributes of verbal aggression include 'painful blows' expressed via verbal communications. The aggressor uses them to reduce the self-esteem, to annoy or to scare an individual. Aggression may also be expressed in the form of a direct and indirect attack. An attack in direct aggression is always expressed openly with respect to the attacked person. In the case of indirect aggression, it may be directed towards persons, subjects or items close to the attacked individual or take place with the use of, for example, complaints.

Characteristics of violence and aggression in social work are also grounded in the research base. In her studies carried out on a group of 315 respondents, Sonia Lovašova (2014) diversified as many as twenty five types of violence (aggression) targeted at social workers. In the basic category, she distinguished: threats related to a physical attack, physical attacks, submission of complaint to superiors, telephone threats, sexual attacks, destruction of property. Additionally, verbal and physical activities were characterised, such as, for example: screams, insults, threats, derision, intimidation and slapping, pushing, kicking, spitting, use of weapons, hitting. According to Polish studies (2016) carried out to examine dangerous situations experienced in the career of a social worker, there are three categories of violence used. The research analysis has shown that these are: verbal violence, physical violence and violence related to destruction of property. Physical violence was most common, which made up 66.5% of all violence. In the second place, there was verbal violence, which accounts for 34% of responses (110 cases, including 57 threats, such as: death threats, revenge threats, complaints, denunciation). The category of property destruction is used most seldom, it accounts for 3% of statements.

Materials and methods

Compiling information about aggression and conflict situations in the environment of a social worker required various research activities. To this aim, two research methods were adopted. The research material, on account of the specific nature of the examined phenomena, as well as the mode of carrying out the studies, was divided into two parts.

Przeprowadzone badania w zakresie konfliktu (2019) osadzone zostały w perspektywie ilościowej. Jako metodę badania zastosowano sondaż diagnostyczny. Materiał został zebrany przy wykorzystaniu narzędzia kwestionariusza ankiety. Grupę docelową, dobraną losowo, stanowiło 70 pracowników socjalnych, zamieszkujących w województwie podlaskim. Celem podjętych badań ilościowych, było poznanie zjawiska konfliktu w zawodzie pracownika socjalnego. Główny problem badawczy został sformułowany następująco: Jak postrzegany jest konflikt w pracy socjalnej? Szczegółowe problemy badawcze koncentrowały się wokół następujących kwestii m.in.:

- Czy pracownik socjalny doświadczył sytuacji konfliktowej z klientem?
- Czy pracownik socjalny obawia się sytuacji konfliktowej?
- W jaki sposób klient przejawiał zachowania konfliktowe?
- Czy sytuacja konfliktowa nosiła znamiona agresji?
- W jaki sposób przebiegała komunikacja w konflikcie?

Badania wykonane zostały w celu pozyskania informacji pozwalających w przyszłości na kontynuowanie powziętej problematyki badawczej (Olbrych, 2009).

W drugiej części przedstawione zostały badania jakościowe z zakresu agresji. Materiał badawczy został zebrany w 2018 roku za pomocą scenariusza wywiadu pogłębionego na poczet pracy magisterskiej „Agresja jako kluczowy problem pracownika socjalnego w relacji z klientem. Wielokrotne studium przypadku” (Głódź, 2018). Grupę badawczą, z którą przeprowadzono wywiady, stanowiło łącznie 8 pracowników socjalnych Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Łapach (woj. podlaskie). W analizie badawczej wykorzystane zostały poszczególne fragmenty wypowiedzi pracowników socjalnych, uzyskane ze sporządzonych transkryptów znormalizowanego maszynopisu. Wykorzystana została również typologia agresji według Barbary Krahé (2005), przytoczona w części teoretycznej.

Celem badań było uzyskanie jak najbardziej rzetelnej wiedzy na temat zjawiska agresji w pracy pracownika. Główny problem badawczy został sformułowany następująco: Jak postrzegana jest agresja w pracy socjalnej?

Wybrane problemy badawcze koncentrowały się wokół następujących kwestii:

- Jaki rodzaj agresji stosowany jest przez klienta?
- Jaki typ klienta stosuje agresję wobec pracownika socjalnego?
- Czy potencjalny agresor jest osobą zdrową?
- Jakie są przyczyny agresywnych zachowań?

The performed studies in the area of conflict (2019) were embedded in the quantity perspective. A diagnostic survey was used as a research method. The material was compiled with the use of a questionnaire survey. The target group, selected randomly, included 70 social workers in the Podlasie Province. The goal of the quantity studies was to learn about the phenomenon of conflict in the profession of a social worker. The chief research problem was formulated in the following manner: how is a conflict perceived in the social work? Specific research problems focused on the following issues, among others:

- Has the social worker experienced a conflict situation with a client?
- Is the social worker afraid of a conflict situation?
- How did the client manifest conflict-type behaviour?
- Has the conflict situation had the signs of aggression?
- How did communication in the conflict proceed?

The studies were carried out to procure information that in the future will allow for continuing the research subject (Olbrych, 2009).

The second part presents quality studies in the area of aggression. The research material was compiled in 2018 via an in-depth questionnaire survey for the purpose of a master's thesis titled 'Aggression as a Key Problem of Social Workers in Relations with Clients. A Multiple Case Study' (Głódź, 2018). The research group for the interviews were eight social workers from the Municipal Centre of Social Assistance in Łapy (Podlasie Province). The research analysis used individual fragments of responses of social workers, collected from the transcripts of normalised typescript. The typology of aggression according to Barbara Krahé (2005), referenced in the theoretical part, was also used.

The purpose of the study was to procure the most reliable knowledge about the phenomenon of aggression in the social worker's work. The chief research problem was formulated in the following manner: how is aggression perceived in social work? Specific research problems focused on the following issues:

- What type of aggression does the client engage in?
- What types of clients engage in aggression towards the social worker?
- Is the potential aggressor a healthy person?
- What are the causes of aggressive behaviour?
- Does the client's aggression impact the performed work and the functioning of the social worker?

- Czy istnieje wpływ agresji klienta na wykonywaną pracę, funkcjonowanie pracownika socjalnego?
- W jaki sposób pracownicy socjalni zabezpieczają się przed atakiem?

- How do the social workers protect themselves from attacks?

Analiza wyników badań z zakresu konfliktu

Analiza badań z zakresu konfliktu wykazała, że ponad połowa (64%) ankietowanych doświadczyła sytuacji konfliktowej z klientem. W przypadku 25% sytuacji konfliktowych wystąpiły następstwa w postaci agresji werbalnej (modalność reakcji) wyrażonej w sposób bezpośredni i pośredni. Respondenci jako przyczynę zachowań konfliktowych w pierwszej kolejności wskazywali na: chęć wymuszenia wyższego zasiłku, chęć przyspieszenia wypłaty zasiłku (interes, cel), a następnie frustrację z tytułu niestabilnej sytuacji, problemy natury psychicznej, drażliwość ogólną. Ponad połowa ankietowanych na pytanie: czy obawia się także spotkania z klientem skonfliktowanym odpowiedziała twierdząco. Mimo to, w sytuacji wystąpienia konfliktu z klientem, badani nie wykazują się dużą biernością (25%). Aktywnie podejmują działania mające na celu uspokojenia klienta. Skuteczność komunikatów mających za zadanie złagodzenie sytuacji, przez większość osób (63%) była oceniona jako mała.

Wskazane komunikaty przez pracowników socjalnych w odpowiedzi na pytanie: *Jakie komunikaty Pan/Pani stosuje do klienta w momencie sytuacji konfliktowej, napiętej (pytanie otwarte)*. Najczęściej wymieniane odpowiedzi:

- *Proszę się uspokoić.*
- *Nie będę tolerować takiego zachowania.*
- *Przyszłam Panu pomóc a nie z Panem się kłócić.*
- *Proszę napić się wody, uspokoić i będziemy dalej dyskutować.*
- *Jeśli Pan się nie uspokoi, nie będę mogła Panu pomóc.*
- *Nie pozwolę, aby Pan/ Pani mnie obrażał(a).*
- *(Ignorowanie komunikatów)*

Według badanych klienci w konflikcie komunikują się za pośrednictwem tzw. toksycznych treści o tematyce poniżającej, krytykującej, podważającej kompetencje. Wyrażane one były w sposób pogardliwy, wyniosły, lekceważący. Komunikatom towarzyszył: podwyższony ton, nerwowość, przekleństwa, uderzenia w przedmiot znajdujący się obok (najczęstsze wskazania). Można tu wykazać zbieżność z elementami modelu toksycznego porozumiewania się (Gottman, 2004).

Analysis of study results in the area of conflict

The analysis of studies in the area of conflict has shown that over a half (64%) of the respondents experienced a conflict situation with a client. In the case of 25% of conflict situations, there were after-effects in the form of verbal aggression (reaction modality) expressed in a direct and indirect mode. As the cause of conflict behaviour, the respondents in the first place indicated: desire to extort a higher benefit, desire to accelerate disbursement of a benefit (interest, purpose) and subsequently frustration due to unstable situation, psychical problems, general irritability. When asked if they were afraid of meeting a conflicted client, over a half of the respondents gave an affirmative answer. In spite of it, if a conflict with a client occurs, the respondents do not manifest significant passivity (25%). They actively engage in actions aimed at calming the client down. The efficiency of communications aimed at mitigating the situation was assessed as low by the majority of persons (63%).

Communications indicated by the social workers in response to the question: *Which communications do you use to the client in a conflict situation, a tense situation (open-end question)?* Most frequently listed answers included:

- *Please calm down.*
- *I will not tolerate such behaviour.*
- *I have come to help you and not to argue with you.*
- *Please drink some water, calm down and we will continue our discussion.*
- *If you do not calm down, I will not be able to help you.*
- *I will not allow you to offend me.*
- *(Ignoring of communications).*

According to the respondents, during a conflict, the clients communicate using the so-called toxic content with demeaning, critical and competence-discrediting nature. These comments were expressed in a derogatory, haughty and dismissive way. The communications were accompanied by: higher tone, nervousness, curses, striking the items that were in vicinity (most frequent responses). Here, a convergence with the elements of the model of toxic communication is noticeable (Gottman, 2004).

Jakie poszczególne komunikaty stosował klient wobec Pani/ Pana w momencie sytuacji konfliktowej (pytanie otwarte) m.in.:

- *Nie chce mi się z Panią dyskutować!*
- *Co Pani mi tu za głupoty gada!*
- *Proszę wyjść z mojego domu!*
- *Pani jest jakaś durna.*
- *To Pani wina.*
- *Przyszła i się mądrzy.*

Reasumując, konflikt postrzegany jest przez pracowników socjalnych, jako: destruktywny i trudny do rozwiązania. Ma on realny wpływ na poprawną relację pomocową, co potwierdza, 78% badanych. Szczególną informacją jest fakt, że aż 49% pracowników socjalnych nie dostrzega konkretnych umiejętności do sprostania takiej sytuacji. Ukazuje to możliwy brak podstaw (edukacyjnych) do odpowiedniego zarządzania w momencie jego wystąpienia.

Analiza badań z zakresu agresji

Przechodząc do analizy badań jakościowych z zakresu agresji, warto na początek scharakteryzować zaangażowane obiekty społeczne (jednostki) w działania agresywne. Na podstawie wypowiedzi pracowników socjalnych można stwierdzić, że jednostki stosujące agresywne były: chore psychicznie, uzależnione, pod wpływem silnej frustracji, wywodzące się z kręgu patologicznego. „Pan, których no-stop przychodził do nas, najczęściej po alkoholu i był agresywny. To był kawał chłopa, bandzior, nawet na pierwszy rzut oka było widać. (...) jak nie miał na wódeczkę to przychodził i chciał pieniędzy na już, bo on wczoraj złożył podanie” (P.S)¹. Każdy z badanych doświadczył w swojej pracy agresji. Najczęściej stosowanym środkiem agresji były jawne (widoczność) ataki werbalne (modalność reakcji). Występowały nagle, bez prowokacji (wzbudzenie). Przybierały one formę krzyków, wyzwisk, poniżenia, przekleństw, obelg, czy straszenia. „(...) Ile mam czekać na decyzje, wy nic tu nie robicie!”, „(...) weźcie się do roboty”, „(...) o ta stara z MOPS-u idzie”, „(...) ja Cię znajdę”, „(...) wyzywała mnie na ulicy jak tylko widziała” (P.S). Warto podkreślić, każdy badany wskazywał na celowość stosowanej agresji (nastawiona na cel instrumentalny). Oznacza to, że atak ukierunkowany był indywidualnymi przesłankami takimi jak: zdobycie świadczeń (szybsze otrzymanie), zastraszenie pracownika, skrzywdzenie, zemsta. „(...) Ta Pani, sama wychowywała dziecko. (...) Pomoc, którą od nas otrzymywała to był zasiłek okresowy, celowy,

Which individual communications were uttered by the client to you in a conflict situation (open-end question)? Selection of answers:

- *I do not want to argue with you!*
- *What you say is nonsense!*
- *Get out of my house!*
- *You are stupid.*
- *This is your fault.*
- *She has come here and pretends to be smart.*

Summing up, a conflict is perceived as destructive and difficult to solve by the social workers. It exerts an actual impact on a correct assistance relationship, which is confirmed by 78% of the respondents. Particularly important is the fact that as many as 49% of the social workers do not notice any specific skills for coping with such situation. This shows the potential lack of foundations (educational) for proper management of conflict at the moment of its occurrence.

Analysis of studies in the area of aggression

Moving on to the analysis of quality studies in the area of aggression, at the beginning it is worthwhile characterising the social individuals engaged in aggressive actions. Based on the social workers' responses, it may be concluded that the individuals engaging in aggression were: psychically ill, addicted, under the influence of strong frustration, coming from a pathological circle. 'A man who would come to us continually, most often drunk and was aggressive. He was a large man, a hoodlum, you could see it at the first glance. (...) and when he had no money for vodka, he would come and demand money immediately, because he filed his application yesterday' (P.S)¹. Every respondent experienced aggression in their work. The most often used means of aggression were overt (visibility) verbal attacks (reaction modality). They occurred suddenly, without any provocation (excitement). They adopted a form of screams, insults, debasement, curses, abuse or threats. '(...) How long do I have to wait for a decision, you are doing nothing here!', '(...) get to work', '(...) oh, the old hag from the Social Centre is coming', '(...) I will find you', '(...) she would insult me in the street every time she saw me' (P.S). It is worth emphasising that every respondent indicated purposefulness of the aggression used (target-oriented: instrumental). This means that the attack was caused by individual premises such as the receipt of benefits (receiving them sooner), intimidating the employee, hurting, revenge. '(...) That woman was a single mother (...) the aid that she

¹ (P.S) Fragmenty transkrypty wypowiedzi pracowników socjalnych. Użyte w pracy magisterskiej pt: „Agresja jako kluczowy problem pracownika socjalnego w relacji z klientem. Wielokrotne studium przypadku” (2018r:).

¹ (P.S.) Excerpts from a transcript of responses of social workers. Used in a master's thesis titled: 'Aggression as a Key Problem of Social Workers in Relationships with Clients. A Multiple Case Study' (2018).

uważała, że tej celówki zawsze jest za mało a ośrodek dawał tyle ile mógł. I to była główna przyczyna jej takiego zachowania" (P.S).

Innym częstym przykładem agresji wobec pracownika socjalnego jest agresja pośrednia (bezpośredniość). „(...)Pochodził z rodziny patologicznej (uzależnienie od alkoholu). Krzyczał, uderzał ręką w stół”(P.S). Tę formę można uznać za chęć uzewnętrznienia frustracji (trzaskanie drzwiami, uderzanie pięścią w biurko). Pośrednie działanie dotyczy też donosów i skarg na pracownika socjalnego do jego przełożonych. W celu zobrazowania sytuacji można przytoczyć sytuację pracownika, w której klient nagrywał potajemnie całą rozmowę, aby posiadać dowód na niekompetencję i móc wnieść skargę do ośrodka. Sam fakt potajemnego nagrywania stanowi czyn zabroniony, który dodatkowo może stanowić środek represji wobec pracownika socjalnego. „(...)Skargi to ich forma odegrania się, często słyszę, że ten doniesie temu a tamten napisze skargę do samego prezydenta. Tak naprawdę to oni chcą nas w jakiś sposób osaczyć, zastraszyć. Niestety, nie udaje im się gdyż są to bezpodstawne oskarżenia”(P.S). „(...) Jest bardzo roszczeniowy, krzyczy, wyzywa, straszy, pisze skargi. Ogólnie jest to rodzina, która jest w konflikcie mąż-żona”(P.S).

W opinii osób badanych, najrzadziej występującą jest agresja fizyczna, bezpośrednio skierowana na pracownika socjalnego. W wywiadach wyłoniły się dwa przypadki: oplucie, atak z nożem. W obu przypadkach klient cierpiał na zaburzenie psychiczne. „Ona się rozpuściła, chciała w nas uderzyć, ale jej nie wyszło i z rozbiegu uderzyła w drzwi, które się otworzyły, nóż jej wypadł po drodze, mogłyśmy uciec (...)nie mogłam nawet z siebie wydusić słowa.”(P.S). Takie sytuacje, mimo że występują z małym natężeniem, mogą szczególnie odcisnąć piętno na psychice pracownika socjalnego. Są szczególnie postrzegane przez pracowników socjalnych jako te najcięższe i wiążą się z ogromnym stresem. Wiążą się zarówno z szkodą fizyczną jak i psychiczną.

Wśród uczestników badania zaobserwowano także lęk przed wizytą u klienta, który przejawia zachowania agresywne. Podczas wywiadu pracownicy wielokrotnie mówiły o obawach, strachu, niepokoju, a także o nie skutecznych próbach uspokojenia agresora. Konsekwencje, których doświadczyły po ataku agresora miały długotrwały wpływ (trwałość konsekwencji) na pracę, stosunki rodzinne, samopoczucie. Objawiały się m. in. „złością, strachem, brakiem skupienia, rozdrażnieniem, przeczuciem problemów na strefę rodzinną, płaczem, szokiem, wyczerpaniem bezradnością, ogólnym stresem” (zbiór wypowiedzi P.S). Literatura przedmiotu wskazuje wiele powikłań w sferze stanu zdrowia, w szczególności dotyczy to zdrowia psychicznego np. stanów depresyjnych, lękowych, nerwic, odnosi się to także do zespołu stresu pourazowego (PTSD)

received from us was a periodical benefit, a purpose benefit and she always believed that it was not enough, but the centre gave her everything what it could give. And this was the main cause for her behaviour' (P.S.).

Another frequent example of aggression towards social workers is indirect aggression (indirectness). '(...) He came from a pathological family (alcohol addiction). He was shouting, hitting with his hand on the table' (P.S.). This form could be considered a desire to externalise frustration (slamming doors, hitting one's fist on the desk). The indirect actions also encompass denunciations and complaints about the social worker addressed to his/ her superiors. To picture the situation better, there is a case of an employee where the client was secretly recording the entire talk to obtain a proof of incompetence and to file a complaint to the centre. The sole fact of secret recording is a prohibited deed, which may additionally be a means of repression with respect to the social employee. '(...) A complaint is a form of taking revenge on us; I often hear that they will file a complaint to the president himself. In reality what they want to do is to corner us, to frighten us. However, they do not manage to succeed because these are groundless accusations' (P.S.). '(...) is very demanding; (...) shouts, insults us, tries to frighten us and writes complaints. In general, it is a family where there is a conflict between the husband and wife' (P.S.).

In the respondents' opinion, physical aggression, targeted at the social worker directly, occurs least frequently. In the interviews, there were two cases listed: spitting at the social worker and a knife attack. In both cases, the clients suffered from mental disorders. 'She took a leap forward and wanted to hit us, but she failed and hit the door that opened; the knife fell down, we were able to get away (...) I was not able to utter a single word' (P.S.). Such situations, in spite of occurring with minor intensity, may exert a particular imprint on the psyche of a social worker. They are particularly noted by the social workers as the gravest and related to a huge stress and leading to both physical and mental damages.

The respondents in the study also acknowledged fear of visiting a client who manifests aggressive behaviour. During the interview, the workers often spoke about fear, anxiety, discomfort, as well as the ineffective attempts at calming the aggressor down. The consequences that they experienced after the aggressor's attack had a long-lasting impact (durability of consequences) on their work, family relations and mood. They were manifested by, among others: 'Anger, fear, lack of focus, irritability, shifting the problems to the family area, crying, shock, exhaustion, helplessness, general stress' (a compilation of P.S. responses). Reference books point out to numerous complications in the sphere of health; in particular, this refers to the mental health, e.g. depression, anxiety, neuroses, and also the post-traumatic stress

oraz wypalenia zawodowego. Dolegliwości te mogą ujawniać się pod wpływem silnie przeżywanego stresu. Sytuacja taka może ograniczać zapał pracownika do pracy, a nawet uniemożliwiać wykonywanie obowiązków zawodowych.

Podsumowanie i wnioski

„Agresja jest wpisana w zawód pracownika socjalnego. Niestety taka jest smutna rzeczywistość” (P.S).

Analiza poszczególnych części badawczych ukazała wielowymiarowość opisywanych zjawisk, a także zbieżność w zakresie źródeł ich występowania. Przyczyny w swojej istocie mają charakter wynikowy. Oznacza to, że istnieje wspólna określona podstawa danego zachowania (agresywnego, konfliktowego). Można tu wymienić: określony cel (zasiłek), chorobę psychiczną, uzależnienie, frustrację. Ma to również odniesienie do teoretycznych podstaw powstania agresji i konfliktu.

Zjawiska omówione w pracy, mają także bezpośredni wpływ na ocenę i przebieg pracy pracownika socjalnego. Co więcej, badane osoby wykazały realny związek pomiędzy wystąpieniem aktu agresji/sytuacji konfliktowej a prawidłowym przebiegiem relacji pomocowej. Następstwem takich działań jest: zniszczenia sieci relacyjno-pomocowych, a także dezorganizacja działań pomocowych. Analiza przytoczonych komunikatów w konflikcie wykazała, że są one nacechowane treścią o tematyce toksycznej, poniżającej, krytykującej, podważającej kompetencje pracownika. Badania z zakresu agresji uzupełniają tę typologię o m.in.: wyzwiska, przekleństwa, obelgi, czy straszenie.

Należy podkreślić, że pracownicy socjalni obawiają się klientów konfliktowych i agresywnych. Takie spotkanie wiąże się to z ogromnym poczuciem dyskomfortu i stresem. Ponadto wystąpienie agresji generuje szereg konsekwencji związanych z odczuwaniem napięcia emocjonalnego, skutków natury psychicznej i fizycznej. Podejmowane próby uspokojenia klienta nie są niezawodne, a wręcz mało efektywne, na co znajduje potwierdzenie w badaniach. Warto także zaznaczyć, że komunikaty konfliktowe często rodzą agresję. Niedopasowanie stylu i formy komunikacji w sytuacji konfliktowej, może także przyczyniać się do eskalacji agresji. Świadomość własnych możliwości, umiejętności, zatem jest tu kluczowa i może zadecydować o odpowiednim zachowaniu pracownika socjalnego. Dlatego też, ważnym elementem w kształceniu pracowników socjalnych powinien być rozwój kompetencji z obszaru komunikacji (z klientem) i metod rozwiązywania konfliktu. Można tu wskazać możliwość wykorzystania technik usprawniania interakcji międzyludzkich, czy modelu uczenia się rozwiązywania konfliktu, które proponuje np. Zimbardo (1994).

disorder (PTSD) and professional burnout. These ailments may appear under the impact of intensely experienced stress. Such situation may limit the worker's zeal or even prevent performance of professional duties.

Recapitulation and conclusions

'Aggression is a part of the profession of social workers. Unfortunately, this is the sad reality' (P.S).

The analysis of the individual research parts shed light to the multidimensional nature of the described phenomena, as well as coincidence in the area of sources of their occurrence. The causes essentially have the nature of outcomes. This means that there is a joint specific basis for a given type of behaviour (conflict-oriented, aggressive). Here, the following factors may be listed: specific goal (social benefit), psychical disease, addiction, frustration. This also refers to the theoretical bases of aggression and conflicts.

The phenomena discussed in the paper also directly affect the evaluation and the course of work of a social worker. Furthermore, the respondents indicated an actual relationship between the occurrence of an act of aggression/ a conflict situation and the correct course of an assistance relationship. The consequences of such actions include: destruction of relation-based and assistance networks, as well as disorganisation of the assistance activities. The analysis of the aforementioned communications in a conflict situation has shown that they are encumbered with toxic-type, demeaning, critical content, undermining the worker's competence. Studies in the area of aggression supplement this typology with, among others: insults, curses, verbal abuses or threats.

It must be stressed that social workers are afraid of conflict-prone and aggressive clients. Such meetings are related to an overpowering feeling of discomfort and stress. Furthermore, occurrence of aggression generates a number of consequences related to the feeling of emotional tension, effects of psychical and physical nature. The attempts at calming the clients are not reliable and sometimes of limited efficiency, which was confirmed in the studies. It is also worth noting that the conflict communications also generate aggression. Maladjustment of the style and the form of communication in a conflict situation may also escalate aggression. Awareness of own potential and skills is thus crucial in this case and may determine adequate behaviour of a social worker. Therefore, education of social workers should stress the development of competence in the area of communication (with the client) and conflict-solving methods. Here, one may indicate the possible use of techniques facilitating interpersonal

Podsumowując, w odpowiedzi na uformowane w głównych problemach badawczych pytania, można powiedzieć, że konflikt i agresja są postrzegane przez pracowników socjalnych jako negatywne zjawiska, generujące szereg konsekwencji. Jest to problematyka bardzo istotna nie tylko z tytułu częstotliwości i powszechności jej występowania. Wskazuje również na potrzebę zapewnienia wsparcia i ochrony pracowników poprzez odpowiednie ich przygotowanie do pracy w potencjalnie konfliktowo-agresywnej sytuacji.

interactions, or the model of learning to solve conflicts proposed by, among others, Zimbardo (1994).

Summing up, in response to the questions formulated as part of the main research problem, it may be stated that a conflict and aggression are perceived by the social worker as negative phenomena, generating a number of consequences. This is an issue of vital importance not only on account of frequency and common occurrence. It also indicates the necessity of ensuring support and protection for the employees by properly preparing them for work in a potentially conflict and aggression generating situations.

Bibliografia / References:

1. Adamczewska, B. (2006). Geneza agresji. *Edukacja i Dialog*, nr. 1.
2. Aronson, E. (2009). *Człowiek istota społeczna*. Warszawa: PWN.
3. Bandura, A. (2007). *Teoria społecznego uczenia się*. Warszawa: PWN.
4. Baron, R.A., Richardson, D.R. (1994). *Human Aggression*. New York: Plenum Press.
5. Bodanko, A., Kowolik, P. (2007). *Konflikty w świetle teorii psychologicznych*. Pobrano z: [http://bazhum.muzhp.pl/media//files/Nauczyciel_i_Szkola/Nauczyciel_i_Szkola-r2007-t3_4_\(36_37\)/Nauczyciel_i_Szkola-r2007-t3_4_\(36_37\)-s81-98/Nauczyciel_i_Szkola-r2007-t3_4_\(36_37\)-s81-98.pdf](http://bazhum.muzhp.pl/media//files/Nauczyciel_i_Szkola/Nauczyciel_i_Szkola-r2007-t3_4_(36_37)/Nauczyciel_i_Szkola-r2007-t3_4_(36_37)-s81-98/Nauczyciel_i_Szkola-r2007-t3_4_(36_37)-s81-98.pdf)
6. Chodkowski, Z. (2017). Wyznaczniki agresji i metody jej przeciwdziałania. *Kultura – Przemiany – Edukacja*. Pobrano z: <http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.desklight-9eddfcbb-810b-4084-9c49-f4f184e83437>
7. Dunajska, A., Boryczko, M., Grodzicka, A., Krause, M. (2016). *Bezpieczeństwo pracy pracownika socjalnego. Niech ktoś nas wysłucha*. Warszawa: Difin.
8. Gut, J., Haman, W. (1993). *Docenić konflikt. Od walki i manipulacji do współpracy*. Warszawa: Kontrakt.
9. Frączek, A., Kofta. (1975). Frustracja i stres psychologiczny. [W]: T. Tomaszewski, *Psychologia*. Warszawa: PWN.
10. Głódź, N. (2018). *Agresja jako kluczowy problem pracownika socjalnego w relacji z klientem. Wielokrotne studium przypadku*. Białystok: UWB, (maszynopis pracy magisterskiej).
11. Gottman, J.M. (1994). *Why marriages succeed or fail and how you can make yours last*. New York: Simon & Schuster.
12. Gottman, J.M., Silver, N. (2014). *Siedem zasad udanego małżeństwa*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
13. Lovašová, S. (2014). Client Violence in Social Work Practice: Conflict Styles of Victims. *Sociální práce / Sociální práca. Czech and Slovak Social Work*. Pobrane z: https://is.muni.cz/el/fss/jaro2016/SPR470/um/62294946/Frisaufova_2014.txt?lang=en
14. Lorenz, K. (1966). *On aggression Harcourt Brace Jovanovich*. Pobrane z: https://openlibrary.org/books/OL5983084M/On_aggression
15. Merton, R.K. (2002). *Teoria socjologiczna i struktura społeczna*. Warszawa: PWN.
16. Przybysz-Zaremba, M. (2015). *Egzemplifikacje wybranych teorii zachowań agresywnych człowieka-perspektywa trójwymiarowa*. Pobrane z: <https://czasopisma.uksw.edu.pl/index.php/snr/article/view/203>
17. Olbrych, B. (2009). *Organizacja wywiadu z kwestionariuszem ankietowym do badania jakości usług*. Pobrane z: <https://dspace.uni.lodz.pl/bitstream/handle/11089/7032/Folia%20economica%20227%202009%20134-146.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Skeris, P. (1980). Dahrendorfa teoria konfliktu w społeczeństwie. *Rocznik Nauk Społecznych*, t. 8. Pobrane z: <http://dlibra.umcs.lublin.pl>
19. Reykowski, J. (2011). *Sprzeczność interesów jako źródło konfliktów*. Pobrane z: http://cejsh.icm.edu.pl/cejsh/element/bwmeta1.element.pan-n-yid-2011-iid-3-art-000000000001/c/01_Sprzecznosci_Interesow_Jako_Zrodlo_Konfliktow.pdf
20. Reykowski, J. (2013). *Różnice mentalności jako źródła ideologicznych konfliktów*. Pobrane z: <http://journals.pan.pl/Content/92219/mainfile.pdf?handler=pdf>
21. Wilmot, W.W., Hocker, J. L. (2011). *Konflikty między ludźmi*. Warszawa: PWN.
22. Witkowski, T. (2004). *Psychomanipulacje*. Wrocław: Moderator.

23. Wojciszke, B. (2000). Relacje interpersonalne. [W]: J, Strelau, *Psychologia: Podręcznik akademicki*, t.3, s.147-186. Gdańsk: GWP.
24. Zimbardo, P.G. (1994). *Nieśmiałość. Co to jest? Jak z nią sobie radzić?* Warszawa: PWN.
25. Krahé, B. (2005). *Agresja*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
26. Lehr-Spławiński, P. (2017). Aparycja językowa w środowisku wzmożonych emocji, [W]: M.Czapiga, K.Konarska(red.), *Strach, wstręt, wstyd i inne fobie*. Wrocław: WUW.
27. Lindsay, P.H., Norman, D.A. (1991). *Procesy przetwarzania informacji u człowieka, wprowadzenie do psychologii*. Warszawa: PWN.
28. Mucha, J. (2014). Socjoterapeutyczne aspekty zarządzania sytuacją konfliktową w wymiarze jednostkowym i społecznym. Kilka uwag wprowadzających. [W]: M. Plucińska (red.), *Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w wymiarze jednostkowym i społecznym*. Pobrane z: [https://repozytorium.amu.edu.pl/bitstream/10593/12713/6/Martyna%20Pluci%C5%84ska%20\(red.\)_Rozwiazywanie%20sytuacji%20konfliktowych_2014_WNS%20UAM.pdf?fbclid=IwAR2v4X9OPz-vsEdyuhhbTkIJZK3U1-G8UajkFLmYozU2X7rugSU04XdI6M4](https://repozytorium.amu.edu.pl/bitstream/10593/12713/6/Martyna%20Pluci%C5%84ska%20(red.)_Rozwiazywanie%20sytuacji%20konfliktowych_2014_WNS%20UAM.pdf?fbclid=IwAR2v4X9OPz-vsEdyuhhbTkIJZK3U1-G8UajkFLmYozU2X7rugSU04XdI6M4)
29. Mucha, J. (1978). *Konflikt i społeczeństwo: z problematyki konfliktu społecznego we współczesnych teoriach zachodnich*. Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
30. Nocuń, A., Szmagalski, J. (1996). *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie*. Warszawa: Interart.
31. Panasiuk-Chodnicka, A., Panasiuk, B. (2009). Przemoc i agresja w relacjach interpersonalnych. *Uwarunkowania psychologiczne i pedagogiczne*. Pobrano z: <https://paperity.org/p/199560314/przemoc-i-agresja-w-relacjach-interpersonalnych-uwarunkowania-psychologiczne-i>