K OTÁZCE ZVLÁDÁNÍ PRACOVNÍCH NÁROKŮ V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Problem of managing professional requirements in social work

Karel Paulík8: 200 - 435, 2006
ISSN 1212-4117

Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, katedra psychologie a sociální práce

Summary

The target of the contribution presented here is to analyze possible moderating effects of personality variables, represented here by components of the Sense of Coherence (SOC), on experiencing and evaluating the workload in social workers (N = 98). The method used comprised interviewing with the use of two printed forms submitted to respondents: (1) the SOC (Sense of Coherence) inventory, as translated by J. Křivohlavý, containing 29 items and determining the stress resistance as a personality variable of a rather global nature with its integral features and (2) a five-item inventory determining the subjective measure of the workload and of the load not associated with work, satisfaction, comparison of the workload itself with other professions, opinions concerning obstacles in managing the workload and tools necessary for managing the given workload without problems.

The results support opinions that the social work belongs to subjectively rather demanding types of occupation. The interviewed social workers considered their workload as rather high (the average of their evaluation approached the degree of the scale "rather a higher load"), higher than the load encountered out of hours and higher in comparison with the load in common, unspecified types of occupation. The reasons for the origination of the enhanced workload were attributed by the responding women to external circumstances as well as internal (personality) variables. As far as the effect of the personality variable of the SOC type is concerned, it was shown to be relatively less considerable. Certain association can be considered only based on the relationship between the SOC component "comprehensibility" and perception of the workload. Thus, in this case, it is particularly necessary to point out requirements for verification of similar relationships in further research programmes. In the present contribution, psychological association between the subjective evaluation of the workload and managing of profession requirements are briefly theoretically analyzed.

Key words: Social work – workload – stress – adaptation – resistance – coping – sense of coherence

Souhrn

Cílem příspěvku je analyzovat možný moderující vliv osobnostních proměnných představovaných zde komponentami sense of coherence (SOC) na prožívání a hodnocení pracovní zátěže sociálních pracovníků (N = 98). Použitou metodou bylo písemné dotazování prostřednictvím dvou formulářů předkládaných respondentům v tištěné podobě: (1) Inventář SOC (sense of coherence) v překladu J. Křivohlavého obsahující 29 položek, který zjišťuje zátěžovou odolnost jako osobnostní proměnnou globálnějšího charakteru, celost a (2) pětipoložkový inventář zjišťující subjektivní míru pracovní a mimopracovní zátěže, spokojenosti, komparaci vlastní pracovní zátěže s jinými profesemi, názory na překážky ve zvládnutí pracovní zátěže a na to, co by bylo potřebné pro bezproblémové zvládnutí dané pracovní zátěže.

Výsledky podporují názor, že sociální práce patří k povoláním subjektivně relativně náročným. Oslovené sociální pracovnice považovaly svou pracovní zátěž za poměrně vysokou (průměr jejich hodnocení se blížil stupni škály „spíše vysoká zátěž“), vyšší než zátěž života mimo zaměstnání a vyšší ve srovnání se zátěží běžných blíže nespecifikovaných povolání. Důvody vzniku zvýšené pracovní zátěže přičítaly respondentky vnějším okolnostem i vnitřním (osobnostním) proměnným. Co se týká vlivu osobnostní proměnné typu SOC, ukázal se jako poměrně málo výrazný. Na určité souvislosti lze usuzovat pouze ze vztahu komponenty SOC „srozumitelnost“ (comprehensibility) a vnímání

pracovní zátěže. V tomto případě je tedy zvlášť zdůrazněna potřeba podobné vztahy ověřovat v dalších výzkumech. V příspěvku jsou stručně teoreticky analyzovány psychologické souvislosti subjektivního hodnocení pracovní zátěže a zvládání profesních nároků.

Klíčová slova: sociální práce – pracovní zátěž – stres – adaptace – odolnost – coping – sense of coherence

ÚVOD

Tento příspěvek se zabývá některými subjektivními souvislostmi hodnocení pracovní zátěže a zvládání nároků kladených na sociální pracovníky v práci s klienty. Zaměřuje se na to, co sociálním pracovnícím (vzhledem k převaze žen v bezprostřední sociální práci s klientem) podle jejich mínění umožňuje zvládat pracovní zátěž a co jim situaci v tomto ohledu ztěžuje, a na možný moderující vliv odolnosti vůči zátěži jako osobnostní proměnné představované zde komponentami osobní integrovanosti sense of coherence (SOC).

Profesionální výkon sociální práce je vzhledem k různorodosti a proměnlivosti řešených sociálních problémů naplňován poměrně rozsáhlým souborem činností. Kromě snahy o dosažení žádoucích změn v problémové situaci klientů usiluje sociální práce také o navození a podporu takových společenských podmínek, které umožňují každému jejímu členovi odpovídající možnosti pro důstojný život. Podobně jako další pomáhající profese je sociální práce založena na osobním vztahu odborníka a klienta. Součástí tohoto vztahu je odborná pomoc při řešení problémové situace přesahující klientovu aktuální adaptivní kapacitu, což mnohdy přináší klientovi řadu obtíží, někdy velmi zhoršujících kvalitu jeho života. To s sebou přináší řadu situací, obsahujících obtížné a specifické problematické momenty, jejichž zvládání často vyžaduje vyvinutí nemalého úsilí. Častý kontakt s lidmi v tísní, empatický přístup k nim, snaha jim porozumět a pomoci spolu s různými rušivými vlivy (jako např. nadměrná kumulace pracovních úkolů, nejednoznačnost či konfliktnost profesních rolí, riziko napadení agresivním klientem, nadměrná byrokracie, problémy s legislativou, nedostatečné ohodnocení práce, pocit, že výsledky neodpovídají vynaloženému úsilí atd. – viz např. Paulík, 2001, Mlčák, 2005) nezřídka způsobují, že se řada sociálních pracovníků cítí být ve svém zaměstnání přetěžována a obtěžována. Tento stav potom přináší negativní důsledky jako je

např. pracovní nespokojenost s fluktuacními tendencemi, nárůst různých subjektivních psychických i somatických obtíží, nepřítomnost v zaměstnání pro nemoc. V této souvislosti uvažují psychologové o syndromech příznačných pro pracovníky pomáhajících profesí. Jedná se např. o burnout, vyhoření, vyhasnutí (viz např. Kebza, 2005) či NFI¹ (nonorganic failure to thrive, viz např. Stamler, 1997), které se vyznačují poklesem pocitu vlastní pracovní výkonnosti a úspěšnosti, změnami chování (neosobní přístup ke klientům doprovázený někdy až jízlivostí a hostilitou), pocity vyčerpání a marnosti vlastního snažení. Přitom riziko vyhoření se zvyšuje u osob původně naplněných pracovním entuziasmem, empatií, ochotou pomoci i nad rámec běžných pracovních povinností. Ze zkušenosti je známo, že k volbě pomáhajících profesí nezřídka tihnou osoby samy vnitřně nevyrovnané, zranitelné, náchylné k psychickým potížím, které se takto snaží mnohdy nevědomě řešit (viz např. Schmidbauer, 2000, Lloyd, King, Chenoweth, 2002).

Pracovní zátěž a její zvládání

V odborných kruzích je otázce pracovní zátěže věnována značná pozornost. Psychologická teorie sleduje objektivní parametry zátěže (jako je např. obtížnost a složitost prováděných aktů, míra, kterou zatěžují senzorické, motorické či mentální funkce, trvání úkolů a jejich distribuce v čase), subjektivní odezvu na kladené požadavky (biologické, emocionální či behaviorální změny) i systém souvislostí mezi nároky kladenými na jedince a jeho možnostmi je zvládat (Hladký et al., 1993).

K problematice zvládání pracovní zátěže lze tedy v zásadě přistupovat z hlediska zdůrazňujícího úlohu relativně stabilních osobnostních kvalit disponujících jedince ke zvládání širokého rozsahu požadavků nebo akcentujícího vlastní dynamický proces zvládání, jeho průběh a determinanty. Přitom se vždy bere zřetel na interakci vnějších a vnitřních podmínek ve vzájemných

transakcích osobnosti a prostředí. V prvním případě se uvažuje o regulační funkci osobnosti zajišťující její adaptaci v interakci s prostředím. V tomto smyslu lze hovořit o odolnosti jako o globální charakteristice faktorů v dlouhodobější perspektivě disponující jedince ke zvládnutí nároků v určitém rozsahu. V druhém případě se hovoří o copingu jako o aktivním procesu zvládnutí, případně o uplatňování obranných mechanismů, které jsou v obecném smyslu považovány za méně hodnotné, nežádoucí i díky podílu nevědomých mechanismů klamných a nepřilíš prospěšných osobnostnímu rozvoji.

Souhrnným označením pro individuální schopnost zvládnutí nároků je zátěžová odolnost, případně stresová či frustrační tolerance. Zátěžová odolnost je také součástí pojmu pracovní či výkonová kapacita. Pro osobnostní odezvu na zátěž jsou podstatné (viz např. Lazarus, 1993) jak její objektivní parametry, tak jejich subjektivní interpretace. Jedinec v dané situaci hodnotí jednak vnější podmínky a okolnosti (ať již aktuálně vnímané, nebo očekávané v budoucnu) co do míry ohrožení svých hodnot, jednak hodnotí, co je za daných okolností možno dělat a své možnosti situaci zvládnout. Pak může ovšem jako vysoce náročnou či ohrožující hodnotit i situaci objektivně relativně jednoduchou a neškodnou. V chápání systémových vztahů kladených nároků a determinant jejich zvládnutí se obecně jako stresová označuje: (a) taková situace, která objektivně překračuje adaptivní možnost organismu a je spojena s reálným ohrožením člověka, jeho zdraví, případně i života; (b) situace, kterou hodnotí subjekt jako nežádoucí a obtížnou, protože (reálně, nebo domněle) přesahuje, případně nevyužívá jeho pracovní kapacitu (odolnost) a ohrožuje jeho hodnoty. V tomto smyslu je vlastně stres zvláštním případem zátěže, kdy je poměr mezi kladenými nároky na subjekt a jeho možnostmi adaptivně tyto nároky zvládat neoptimální.

Podstatné znaky odolnosti uváděné v odborné literatuře (např. Daniel, 1984 aj.) lze shrnout:

- a. odolnost jako osobnostní charakteristika souvisí zejména s motivací, temperamentem, dílčími i globálnějišími schopnostmi (jako je např. adaptabilita či inteligence apod.), funkčním stavem organismu ap.,
- b. odolnost se navenek projevuje reagováním

přiměřeným situací, zachovávajícím žádoucí úroveň kontroly a organizace, případně tím, že jedince naopak nereaguje ani na situace pro jiné velmi obtížné,

- c. odolnost se mění v čase a je možno ji rozvíjet tréninkem.

Současné psychologické studie zátěže pracují s řadou osobnostních proměnných, jejichž vliv na míru i důsledky zátěže je podstatný, jako je např. hardiness (Kobasa, Maddi, Kahn, 1982), extraverte, neuropsychická stabilita (opak neuroticismu, viz H. J. Eysenck, 1960), dispoziční optimismus a sebedůvěra (viz např. Sarmány Schuller, Ruisel, 1996), styl chování (Rosenman, Chesney 1980), sense of coherence (Antonovsky, 1985, 1987). Dále ponechávám stranou řadu souvisejících otázek jako např. bližší charakteristiky jednotlivých proměnných, problém smysluplnosti obecného určování odolnosti vůči zátěži vůbec apod., které přesahují rámec této studie. Podrobněji se touto problematikou zabývám jinde (Paulík, 1999), zde budu věnovat více pozornosti pouze konceptu A. Antonovského sense of coherence (SOC) a jeho moderujícímu vlivu na subjektivní prožívání pracovní zátěže sociálních pracovníků.

SOC jako celostnější charakteristika odolnosti představuje dlouhodobou osobnostní orientaci příznačnou soudržností, kompaktností, pohledem na svět jako na smysluplný vnitřně soudržný celek. Jeho základem je důvěra, že člověk žije v prostředí, jehož působení (i vnitřní odezva na něj) je uspořádané, pochopitelné a předvídatelné. Přitom dispoziční výbava člověka na požadavky života stačí a má plný smysl vynakládat energii na řešení úkolů, které chápe jako výzvu, a plně se věnovat dosažení cíle. Navíc sama činnost jedinci přináší radost a spokojenost. To vyjadřují základní komponenty SOC manageability (zvládnutelnost situace při uvědomění si vlastních možností danou situaci ovládnout, vyřešit problémy), comprehensibility (srozumitelnost, pochopitelnost) a meaningfulness (pozitivní emoce vyvolávající smysluplnost řešení daného problému). SOC je pokládán za účinný faktor omezující negativní důsledky životních obtíží včetně zdravotních.

Nedostatek SOC naopak ústí v pocit, že základním rysem života je chaos. Neexistuje žádný řád, ničemu se nedá věřit, na nic nelze spoléhat, ani na sebe sama. Životní události

nelze zvládnout, faktory rozhodující o podstatných věcech jsou mimo jedincovu kontrolu. Podobné pocity vedou k depresi, úzkosti, obavám ze selhání v zadaných úkolech, k pocitu odcizení, omezení sociálních kontaktů i k pocitu marnosti, nespokojenosti a zbytečnosti vlastního snažení. Odborná literatura přináší řadu výsledků empirických výzkumů ověřujících mimo jiné vztahy mezi hodnotami SOC a prožívanou zátěží. Pozitivní vliv SOC na zvládání pracovní zátěže uvádí např. T. Feldt (1997). Z výsledků rozsáhlého výzkumu pracujících s náhodně vybraným vzorkem zaměstnané populace vyvozuje vztah mezi SOC a subjektivní percepcí charakteristik práce. Zvyšující se SOC se pozitivně vázal se zvýšením odolnosti proti negativním pracovním vlivům a zvýšením pracovní spokojenosti. Podobné výsledky vykazuje i jeden z mých předchozích výzkumů (Paulík, 1999) realizovaný za účasti souboru učitelů základních, středních i vysokých škol.

Vlastnosti osobnosti s výrazným vztahem ke zvládání zátěže lze v kontextu vztahů mezi podněty a reakcemi v interakci osobnosti s prostředím řadit k činitelům zprostředkovávajícím zmírnění, omezení vlivu určitého podnětu označovaného jako moderátory a mediátory. Někteří autoři je chápou jako synonyma, jiní mezi nimi však rozlišují (např. Folkman, Lazarus 1980, Baron, Kenny, 1986, Quinter et al., 1990). Podle Folkmanové a Lazaruse jsou moderátory proměnné, existující již před začátkem stresové situace (např. vlastnosti osobnosti, sociální vztahy ap.). Oproti tomu mediátory jsou proměnné, které se tvoří až při vystavení člověka zátěži a poté zasahují do vztahů mezi proměnnými. Roli mediátoru emočních reakcí má např. coping. Baron a Kenny považují moderátory za kvalitativní či kvantitativní proměnné ovlivňující vztah mezi podnětem a reakcí co do síly i směru. Mediátory tento vztah odůvodňují. Jejich působení dodává podnětům vnitřní psychologický význam. Quinter a jiní vidí rozdíl mezi moderátory a mediátory především z metodologického hlediska. Moderátory se statisticky prezentují v interakci s nezávisle proměnnými. Jejich povaha je tedy antecendentální čili se podílejí na podmínkách, za nichž se mění nezávisle proměnné. Mediátory se podle těchto autorů testují analýzou způsobů, kterými dochází ke změnám závisle proměnných. Mediátory hrají podstatnou úlohu mezi prediktory důsledků zátěže. Zdá se,

že otázka rozlišování moderátorů a mediátorů je ovlivněna především zorným úhlem pohledu na studované zátěžové jevy. Záleží na míře, do jaké chce autor zdůraznit určitý aspekt, jímž se chce zabývat, a do jakých detailů přitom chce jít. Zde budu chápat pojem moderátor jako faktor nějak ovlivňující prožívání hodnocení pracovní zátěže lidmi vykonávající stejnou profesi a pracující ve srovnatelných podmínkách (obdobné pracovní úkoly a prostředí).

Základem zvládnutí nároků interakce s prostředím v profesi sociálního pracovníka/ pracovníce je efektivní adaptační proces. Podle Piageta (1970) spočívá v ekvilibraci akomodačních (spíše pasivní přizpůsobení se) a asimilačních (aktivní přizpůsobování okolí svým potřebám a zájmům) dějů. Piaget rozlišuje tři základní druhy asimilací, na jejichž základě člověk vyhledává druhy podnětů a situací, které může asimilativně zvládnout: reproduktivní (opakování chování, zvyky), rozpoznávací (umožňuje rozlišování podnětů a nalézání a osvojování adekvátních odpovědí) a zobecňující (je základem pro rozšíření určitého chování do nových situací). Není-li asimilace účinná a působení zátěže trvá, začíná převažovat akomodace nad asimilací. Přitom často člověk jedná neuváženě na bázi vrozených instinktů. Účinná adaptace umožňuje zvýšení výkonu. Neúčinná adaptace při dlouhodobých intenzivních stresorech (podnětech přesahujících, případně nevyužívajících disponibilní pracovní kapacitu jedince) má za následek narušení až rozvrácení rovnovážného stavu, případně i zhroucení systému. Selye (1974, 1983 aj.) v souvislosti se zátěží uvažuje jednak o generálním adaptačním syndromu (GAS) zajišťujícím nespecifickou reakci organismu na stresor s psychickými i fyziologickými změnami zprostředkovávajícím mobilizaci energie ke zvládnutí požadavků, jednak o lokálním adaptačním syndromu (LAS) zabezpečujícím vyrovnání se s určitým zpravidla nociceptivním podnětem (pořezání, popálení) působícím jen na určitou relativně nepříliš rozsáhlou část organismu nevyžadující celkovou odezvu.

Křivohlavý (1998) uvádí tři základní funkce adaptačního procesu. Jde o zvažování situace na základě jejího kognitivního hodnocení, dále o volbu strategie zvládání těžkostí (coping) spočívající v překonání, odstranění nebo omezení jejich působení a o přehodnocování situace (reappraisal), kdy je podržena původní strate-

gie nebo je změněna.

Součástí adaptace, jak podotýkají A. Hladký a spol. (1993), je schopnost systému v určitém rozsahu nároků udržovat homeostázu a pružnost jako schopnost systému v nových podmínkách využít v adekvátních modifikacích již dříve osvědčených adaptačních mechanismů.

Energetickým základem adaptace je psychofyzilogická aktivace čili připravenost organismu k aktivitě zajištěná mobilizací energetických zdrojů. Určitá úroveň aktivace je nezbytná pro zvládání vlivů prostředí. Ve stavu aktivace se spojuje průvodní vegetativní reakce organismu s psychickou tenzí. Při nadměrné aktivaci kognitivního systému, např. z přemíry informací, je ale člověk natolik zahlcen, že je není schopen selektivně zpracovat a dopouští se chyb.

Charakterizujeme-li člověka co do efektu adaptačního dění (adjustačních dynamismů), můžeme zaujmát dvojí perspektivu (Směkal, 2002, s. 266). Při vnějším pohledu je patrný rozdíl mezi dobře a špatně adaptovaným pracovníkem v tom, že špatně adaptovaný jedinec pracovní překážky a potíže nezvládá, nedaří se mu konstruktivně vyrovnat s problémy, často se dostává do konfliktů, jimiž trpí jeho okolí či on sám. Subjektivně se špatně adaptovaný jedinec cítí vnitřně nevyrovnaný, neúspěšný apod., často si neví rady, je nespokojený se světem i se sebou samým.

Sociální práce se řadí k profesím kladoucím nároky především na psychické procesy (percepce, paměť, představování, myšlení, psychická regulace ap.) podmíněné odpovídající funkcí centrální nervové soustavy. Převažující zátěž tohoto typu spojená s výkonem sociálního pracovníka bývá označována jako neuropsychická. Rozlišování mezi fyziologickým a psychologickým stresem je ovšem záležitostí spíše teoretickou. Jeho věcné opodstatnění lze shledat, pokud lze smysluplně rozhodnout, zda daný podnět má charakter fyzikální, nebo je důsledkem psychologických a sociálních souvislostí.

Výzkum

Výzkumu se zúčastnilo 98 sociálních pracovníků zaměstnaných v oblasti sociálních služeb veřejné správy po celé ČR, k jejichž pracovní náplni mimo jiné patří především kontakt s klienty. Tyto pracovníce byly osloveny prostřednictvím poučených a zaškolených studentů poradensky zaměřené sociální práce. Po objasnění postupu

a účelu výzkumu vyplnily inventář SOC a Inventář pro sociální pracovníky. Průměrný věk respondentek byl 38,5 roku, průměrná délka praxe v sociální práci 10, 2 roku. 62 z nich (63,3 %) mělo středoškolské vzdělání, 30 (30,6 %) byly absolventky VOŠ a zbylých 6 (6,1 %) absolvovalo vysokou školu.

Inventář SOC (sense of coherence) zjišťuje zátěžovou odolnost jako osobnostní proměnnou globálnějšího charakteru, celost. Použili jsme inventáře A. Antonovského (1985) v překladu J. Křivohlavého obsahujícího 29 položek. Respondentky vyjadřovaly svou situaci na sedmibodových škálách, takže celkové skóre má rozpětí od 29 do 203 bodů. Celkové skóre SOC lze ještě členit do tří složek: comprehensibility (srozumitelnost situace, možnost mít ji pod kontrolou), manageability (přesvědčení o schopnosti zvládat životní situace), meaningfulness (přístup k podnětům z okolí jako ke smysluplným výzvám, jejichž řešení má smysl a přináší i radost).

Druhý použitý inventář byl tvořen celkem pěti položkami. V prvních dvou položkách měly respondentky vyjádřit na pětibodové škále míru své pracovní a mimopracovní zátěže (stupně škály byly: 1 = velmi nízká, 2 = spíše nízká, 3 = střední, 4 = spíše vysoká, 5 = velmi vysoká). Třetí položka zjišťovala názor respondentů na výši jejich pracovní zátěže ve srovnání s průměrnou zátěží v jiných povoláních, která nebyla záměrně specifikována. Pětibodová škála měla stupně: 1 = mnohem nižší, 2 = spíše nižší, 3 = zhruba stejná, 4 = spíše vyšší, 5 = mnohem vyšší. Čtvrtá položka vyžadovala odpověď na otázku, co brání dotázaným ve zvládání pracovní zátěže. Pátá položka se týkala názorů na to, co by respondenti potřebovali především, aby zvládali své pracovní zatížení bez závažnějších problémů.

VÝSLEDKY A JEJICH INTERPRETACE

Vnímaná pracovní zátěž a příčiny jejího zvyšování

Účastnice našeho výzkumu hodnotily svou pracovní a mimopracovní zátěž tak, jak naznačuje tabulka č. 1, kde je také údaj o jejich srovnání náročnosti vlastního zaměstnání se zaměstnáním v jiných profesích.

Jak je z tabulky vidět, průměrná hodnota vnímané pracovní zátěže (3,96) se blíží veličině

„spíše vysoká zátěž“ a je vyšší než udávaná zátěž mimopracovní (3,43). Tento rozdíl je významný na 1 % hladině (U-test Mann-Whitney). Srovná-

ní pracovní a mimopracovní zátěže reflektované účastnicemi výzkumu přibližuje také graf č. 1.

Tab. 1: Hodnocení pracovní a mimopracovní zátěže a srovnání se zátěží jiných profesí

Zátěž	1 velmi nízká	2 spíše nízká	3 středně vysoká	4 spíše vysoká	5 velmi vysoká	Průměr	Směrod. odchylka
Pracovní	0	1	23	53	21	3,96	0,702
Mimopracovní	0	10	45	34	9	3,43	0,799
Srovnání zátěže	0	7	30	44	15	3,70	0,822

Graf 1: Srovnání pracovní a mimopracovní zátěže sociálních pracovníc

Tyto výsledky jsou o něco vyšší než ty, kterých jsem dosáhl v předchozích výzkumech (Paulík, 2001 a, b), kde sociální pracovníce (celkem N = 177 a 85) odpovídaly na stejné otázky týkající se pracovní a mimopracovní zátěže. Jejich průměrné hodnocení bylo u pracovní zátěže 2,92 a 2,88 a u mimopracovní zátěže 2,63, respektive 2,51. Uvedený rozdíl nicméně není možno přeceňovat, neboť jen těsně překračuje hodnotu výběrové chyby použité metody (1) a výběr účastníků výzkumu nebyl plně reprezentativní.

Údaje v grafu jsou v procentech zastoupení jednotlivých odpovědí. Nízká zátěž zahrnuje odpovědi vyznačené na posuzovací škále hod-

notami 1 + 2 („velmi nízká“ a „spíše nižší zátěž“), vysoká zátěž shrnuje odpovědi 4 + 5 („spíše vyšší“ a „velmi vysoká zátěž“).

Na poměrně vysokou míru subjektivní zátěže spojené s profesí sociální pracovníce převážně se zabývajícím klienty lze usuzovat i z výsledků srovnání se zátěží běžnou v jiných blíže nespecifikovaných profesích. Její průměrná hodnota se blíží bodu škály s označením „spíše vysoká“. V odpovědích pak převládá (62 %) názor, že sociální pracovníce jsou vystaveny vyšší pracovní zátěži, než je běžné v mnoha jiných profesích. Podíl relativních četností odpovědí srovnávajících vlastní pracovní zátěž se zátěží jiných profesí názorně ilustruje graf č. 2.

Graf 2: Pracovní zátěž sociálních pracovníků ve srovnání s běžnou zátěží pracovníků jiných oborů

Data v tabulce a grafech podporují předpoklad o relativně vysoké subjektivní pracovní zátěži sociálních pracovníků, která byla v tomto případě dokonce poněkud vyšší než zátěž např. učitelů nebo psychologů, uváděná v jiných výzkumech (Paulík, 1999, 2001b). V podobném smyslu lze nahlížet na fakt, že tři čtvrtiny dotázaných sociálních pracovníků považovaly svou pracovní zátěž za spíše vyšší nebo velmi vysokou a pro 21,4 % tato zátěž nabývala stresových hodnot. K podobným výsledkům dospívá ve své výzkumné sondě, realizované pod vedením autora, B. Palacká (2000), která uvádí zátěž hodnocenou sociálními pracovníci jako silnou 28 % odpovědí. Na základě poznatků z dalšího empirického šetření konstatuje L. Linhart (2001), že pracovní zátěž sociálních pracovníků, zejména v úředních dnech, je plně srovnatelná se zátěží jiných exponovaných profesí (jako jsou hasiči při zásahu, vojáci základní služby v přijímači, manažeři při řešení strategicky významných problémů) a v dlouhodobější perspektivě hraničí s hodnotami stresu.

Důvody, které se na náročnosti profese sociálních pracovníků podílejí a ztěžují plnění jejich úkolů, lze shrnout do těchto skupin:

1. nedostatek času, málo volna (uvedlo 40 respondentek): neoptimální distribuce pracovních povinností, velký rozsah a rozmanitost řešených problémů,
2. osobní problémy a nedostatky (31): perfekci-

onismus, přecitlivělost, nepřípravenost, špatný zdravotní stav, psychické vyčerpání, ulpívání na problémech, nesprávné postoje, pocit vlastní bezmocnosti,

3. nevhodné pracovní podmínky (16): byrokracie, špatná organizace práce, nedostatky legislativy, nedostatečná spolupráce, nejasná zadání, nespolehliví zaměstnanci, chyby nadřízených, nedostatek supervize, nedostatečné finanční ocenění práce,
4. nevhodné chování klientů (6): špatná spolupráce, nedorozumění, hostilita,
5. problémy s vlastní rodinou (6): konflikty, nedostatek pochopení pro práci.

Uvedené zdroje nadměrné pracovní zátěže a neuspokojivého subjektivního hodnocení pracovních podmínek vycházejí jak z objektivních, tak subjektivních příčin (první uvedený problém – nedostatek času může přičítán nevhodnému osobnímu time managementu nebo nedostatkům v organizaci práce, další uvedené důvody lze v tomto smyslu zařadit vcelku jednoznačně) odpovídajících poznatkům shrnovaným v teorii i získaným empirickými výzkumy (např. Paulík, 2001b).

Co by podle názoru respondentek nejvíce pomohlo prevenci a zvládnutí pracovních zátěží.

Názory na to, co by bylo potřebné a vhodné

dělat pro omezení výskytu stresových situací v práci sociálních pracovníků, korespondují s výše uvedenými důvody těchto stresů. Naše respondenty se domnívají, že by ke zlepšení pracovních podmínek a odstranění nadměrné pracovní zátěže prospěly zejména:

1. systémové změny (legislativa a metodika, administrativa, odměňování, společenské uznání práce);
2. optimalizace pracovních podmínek (vybavení pracovišť, organizace, řízení a kontrola s jasně zadávanými povinnostmi a úkoly, lepší spolupráce a dělba práce, racionální tok informací, sociální opora, podmínky pro osobní rozvoj);
3. osobní změny (další vzdělávání a rozvíjení kvalifikace, zvyšování odolnosti a výkonnosti, rozvoj osobnosti vůbec).

Používané copingové postupy

Osvědčené způsoby volené pro vyrovnávání se s pracovní zátěží, které účastníci výzkumu používají, lze rovněž podle jejich společných podstatných znaků rozdělit do několika skupin. Nejvyšší četnost měly odpovědi poukazující na vyrovnání se s pracovní zátěží prostřednictvím:

1. aktivního pohybu (celkem 54): sport (36), pobyt v přírodě (15), tanec, domácí práce, sex,
2. pěstování zájmů (41): kultura, hobby, hudba, četba, cestování, hry na počítači, dovolená,
3. udržování kontaktu s jinými lidmi (29): přátelské vztahy, rozmluva o problémech s přáteli, spolupracovníky a známými, spolupráce,
4. navození vnitřního klidu (27): odpočinek, relaxace, spánek, sprcha, koupel, meditace, víra, nadhled, humor, pocit vnitřní jistoty,
5. racionální organizace práce a času (9): organizace pracovních činností, oddělení práce od soukromí, zdravý životní styl,
6. vzdělávání a seberozvoj (6): odborné vzdělávání, jazykové kurzy, supervize,
7. konzumace uklidňujících nebo stimulačních látek (6): alkohol, cigarety, káva, léky.

Z tohoto přehledu lze soudit, že mezi strategiemi zvládání používanými našimi respondenty převažují způsoby aktivní a z hlediska duševní hygieny přijatelné nad postupy méně vhodnými. V podobně zaměřeném výzkumu

týkající se učitelek (Řehulková, Řehulka, 1998) se postupy, které je možno označit jako méně vhodné (kouření, alkohol, léky na uklidnění apod.), objevovaly poměrně častěji (např. tři čtvrtiny z 220 oslovených učitelek uvedly, že používají více než dvakrát za měsíc léky na uklidnění nebo proti bolestem hlavy, polovina z nich používá jako protistresový prostředek kouření cigaret – vedle více méně stálých kuřáček i některé nekuřáčky, jednorázovou konzumaci alkoholu ve stresu přiznalo 19 % dotázaných).

Vliv SOC na percepci zátěže

Možný moderující vliv sense of coherence na vnímání pracovní zátěže jsem ověřoval pomocí Pearsonova korelačního koeficientu. Z vypočtených korelací mezi SOC a jeho komponentami a percipovanou zátěží byla statisticky významná pouze pozitivní korelace srozumitelnosti (comprehensibility) s pracovní zátěží a s vyjádřením míry převýšení pracovní zátěže našich respondentek oproti zátěži běžné v jiných blíže nespecifikovaných profesích. Tyto korelace byly významné na 5 % hladině významnosti a navíc byly nízké (0,231 a 0,242). To by snad bylo možno teoreticky chápat jako určitý náznak možnosti, že zvýraznění tendence chápat svět a sebe sama jako něco, co má určitý řád, se může spojit i s určitou tendencí přičítat váhu i záležitostem, které se nějak vymykají pravidlům a řád věcí nějakým způsobem narušují a komplikují. Podobná úvaha je ovšem povýtece hypotetická a vyžadovala by systematické ověření.

ZÁVĚR

V tomto příspěvku jsem se zabýval některými okolnostmi podílejícími se na zátěži a stresu souvisejícími s výkonem profese sociálních pracovníků. Bližší pozornost jsem věnoval subjektivnímu hodnocení pracovních nároků, které se promítají do percepce celkové pracovní zátěže, a podmínkám, jež toto hodnocení ovlivňují. Dále mě zajímal možný moderační vliv smyslu pro integraci (SOC) na hodnocení a prožívání pracovní zátěže ve sledované profesi. Výsledky svědčí pro názor často v odborných kruzích vyslovovaný, že sociální práce jako jedna z pomáhajících profesí se řadí k povoláním subjektivně relativně náročným. Oslovené sociální pracovníce zabývající se ve svém zaměstnání klienty považovaly svou pracovní zátěž za po-

měrně vysokou. Průměr jejich hodnocení se blížil stupni škály „spíše vysoká zátěž“. Přitom svou pracovní zátěž posuzovaly dotázané pracovnice v průměru jako vyšší než zátěž života mimo zaměstnání. Také srovnání jejich pracovní zátěže se zátěží jiných běžných, blíže nespecifikovaných povolání naznačilo dojem, že je jejich práce obtížnější. Účastnice výzkumu, podobně jak to naznačují i výsledky jiných výzkumů, přičítaly důvody vzniku své zvýšené pracovní zátěže jak vnějším okolnostem, tak vnitřním (osobnostním) proměnným. Osvědčené postupy pomáhající zvládat pracovní zátěž, které respondentky uváděly, lze považovat z hlediska duševní hygieny převážně za vhodné. Co se týká vlivu osobnostní proměnné typu SOC, ukázal se jako poměrně málo výrazný. Na určité souvislosti lze usuzovat pouze ze vztahu komponenty SOC „srozumitelnost“ (comprehensibility) a vnímání pracovní zátěže. V tomto případě je tedy zvlášť podtržena potřeba podobné vztahy ověřovat v dalších výzkumech.

LITERATURA

- ANTONOVSKY, A.: *Health, stress and coping*, 1st edition, San Francisco: Jossey – Bass, 1985.
- ANTONOVSKY, A.: *Unravelling the mystery of health*, 1st edition, San Francisco: Jossey – Bass 1987.
- BARON, R., M., KENNY, D. A.: The moderator – mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of personality and Social Psychology*, 51, 1986, 6, 1173 – 1182.
- DANIEL, J.: *Psychická zátěž v laboratorních a terénních podmínkách*, 1. vydání, Bratislava: Veda, 1984.
- EYSENCK, H. J.: *The structure of human personality*, 2nd edition, London: 1960.
- FELDT, T.: The role of sense of coherence in Well-being at Work: analysis and main moderator effects. *Work and stress*, 11, 1997, 2, 134 – 147.
- FOLKMAN, S., LAZARUS, R. S.: An analysis of coping in a middleaged community sample. *J. Health Soc. Behav.*, 21, 1980, 1, 219 – 239.
- HLADKÝ, A. et al.: *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*, 1. vydání, Praha: UK, 1993.
- KEBZA, V.: *Psychosociální determinanty zdraví*, 1. vydání. Praha: Academia, 2005.
- KOBASA, S. C., MADDI, S. R., KAHN, S.: Hardiness and health. A prospective study. *Journal of personality and Social Psychology*, 42, 1982, 1, 168 – 177.
- KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak zvládat stres*, 1. vydání, Praha: Grada, 1994.
- KŘIVOHLAVÝ, J.: *Jak neztratit nadšení*, 1. vydání, Praha: Grada, 1998.
- LAZARUS, R. S.: From psychological stress to emotion: A history of changing outlooks. *Am. Rev. Psychol.* 44, 1993, 1 – 21.
- LINHART, L.: *Rozvoj profesionálních kompetencí sociálních pracovníků*. Zpráva uveřejněná na webových stránkách MMB, Odbor sociální péče, Brno 2001.
- LLOYD, C., KING, R., CHENOWETH, L.: Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11, 2002, 3, 255 – 265.
- MLČÁK, Z.: Profesní schopnosti a dovednosti v sociální práci. In: Mlčák, Z.: *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*, 1. vydání, Ostrava: FF OU, 2005. s. 61 – 80.
- PALACKÁ, B.: *Srovnání pracovní spokojenosti sociálních pracovníků a učitelek*. Nepublikovaná závěrečná práce postgraduálního studia, Ostrava: FF OU, 2001.
- PAULÍK, K.: *Psychologické aspekty pracovní spokojenosti učitelů*, 1. vydání, Ostrava: FF OU, 1999.
- PAULÍK, K.: K otázce subjektivní náročnosti sociální práce. In: *Kontakt III*, 2001a, 2, 86 – 90.
- PAULÍK, K.: Subjektivní percepcie pracovníků v pomáhajících profesích. In: *Psychológia pre bezpečný svet*. Zborník príspevkov. 1. vydanie. "Psychologické dni", Trenčín 10. – 12. 9. 2001. Bratislava: Stimul, 2001. s. 242 – 248.
- PIAGET, J.: *Psychologie intelligence*, 1. vydání, Praha: SPN, 1970.
- QUINTER, A. L., GLECKAUF, R. L., JACKSON, D. N.: Chronic parenting stress: Moderating versus mediating effect of social support. *Journal of personality and Social Psychology*, 59, 1990, 6, 1266 – 1278.
- ROSENMAN, R. H., CHESNEY, M. A.: Charakteristika stylu chování A jako rizikového faktoru ischemické choroby srdeční. *Čas. lék. čes.* 119, 1980, 1, 51 – 63.
- ŘEHULKOVÁ, O., ŘEHULKA E.: In: Řehulka, E., Řehulková, O. (eds.): *Učitelé a zdraví 1*. 1. vydání, Brno: PsAV, P. Křepela, 1998. s. 105 – 111.
- SARMÁNY SCHULLER, I., RUISEL, I.: Optimizmus a arousabilita vo vzťahu k indikátorom typu osobnosti (Myers – Briggs). In: Košč, M., Sarmány Schuller, I., Brozmanová, E. (red.): *Retropektíva, realita a perspektíva psychológie na Slovensku*. 1. vydanie, Bratislava: 1996. s. 408 – 412.
- SELYE, H.: The stress concept: Past, Present and future. In: Cooper, C. L. (ed.): *Stress research*. 1st edition, New York: J. Wiley and Sons, 1983.
- SELYE, H.: *Stress without distress*, Philadelphia: Lipincot, 1974.
- SCHMIDBAUER, W.: *Psychická úskalí pomáhajících profesí*, 1. vydání, Praha: Portál, 2000.
- SMÉKAL, V.: *Pozvání do psychologie osobnosti*, 1. vydání, Brno: Barrister and Principal, 2002.
- STAMLER, L. L.: *Professional failure to thrive: A concern for members of the helping professions*. Guidance & Counseling, 12, 1997, 4, 27 – 29.

* Studie vznikla jako součást výzkumu s názvem „Osobnostní proměnné jako moderátory a mediátory zátěžové odolnosti“ podporovaného GAČR 406/06/0796.

Karel Paulík
karel.paulik@osu.cz