ORIGINAL ARTICLE

JAK HODNOTÍ PRACOVNÍCI ÚŘADŮ PRÁCE SVOU PRACOVNÍ ZÁTĚŽ

How does the staff of labour offices evaluate their workload?

Karel Paulík

Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, katedra psychologie

Summary

This paper deals with the subjective perception of workload of the labour office staff dealing directly with clients and their problems. The aim of this paper is to find out how these workers, who, according to the character of their job duties can be classified as a group of helping professions, feel their workload at all, how subjectively they perceive and evaluate changes in their workplace and in workload related to the reform of public administration and how they try to cope with the demands of their work. The research was carried out in February and March 2012 in labour offices in the Czech Republic. The respondents (N = 150, average age 39.23, average time of employment at the labour office 12.5 years) were the employees working directly with the clients. The used method was an inventory consisting of 7 items, 3 of which find out subjective assessment of working and non-working load and comparison of working demands compared to other professions in 5-point level of Lickert scale. Other items relate to the main sources of increased workload, to the ways chosen for its management and to the assessment pros and cons of the reform affecting the activity of the labour office. The results show that the respondents assess their own workload as relatively high (higher than non-working load and higher workload compared to other comparable professions). The main sources of their stress are caused by lack of free time, conflicts with colleagues, problems with technology. We can't exclude that in the sense of high workload is reflected the assessment of the reforms at the labour offices, where many respondents found no positive results. Critical comments (unprepared software, staff shortage, errors in implementation) prevailed above stating the positives (unified pay place). In order to cope with the workload the respondents most often choose relax, contact with family members and friends, sport and other popular recreational activities.

Key words: helping profession – workload – stress – stress management – labour office

Souhrn

Tento příspěvek se zabývá subjektivním vnímáním pracovní zátěže zaměstnanců úřadů práce zabývajících se přímo klienty a jejich problémy. Cílem příspěvku je postihnout, jak tyto pracovníci, které lze vzhledem k charakteru jejich pracovních povinností řadit do skupiny pomáhajících profesí, pocítují svou pracovní zátěž vůbec, jak subjektivně hodnotí a prožívají změny na svém pracovišti a v pracovní náplni související s reformou veřejné správy a jak se snaží s nároky své práce vyrovnat. Výzkum byl realizován v únoru a březnu 2012 na úřadech práce v ČR. Respondenty (N = 150, průměrný věk 39,23 let; průměrná doba působení na úřadu práce 12,5 roku) byli zaměstnanci úřadů práce pracující přímo s klienty. Použitou

Submitted: 2012-09-06 • Accepted: 2013-02-14 • Published online: 2013-06-18

KONTAKT: XV/2: 165–172 • ISSN 1212-4117 (Print) • ISSN 1804-7122 (Online)

metodou byl inventář tvořený sedmi položkami, z nichž 3 zjišťují subjektivní hodnocení pracovní a mimopracovní zátěže a srovnání pracovní náročnosti zaměstnání v komparaci s jinými profesemi na pětibodových škálách Lickertova typu. Další položky se vztahují k hlavním zdrojům zvýšené pracovní zátěže, ke způsobům voleným pro její zvládnání a k hodnocení předností a nedostatků provedené reformy dotýkající se činnosti úřadů práce. Z výsledků vyplývá, že respondenti posuzují svou vlastní pracovní zátěž jako relativně vysokou (vyšší než zátěž mimo zaměstnání i než zátěž v jiných srovnatelných profesích). K hlavním zdrojům zátěže ve své práci řadí nedostatek volného času, konflikty s kolegy, problémy s technikou. Nelze vyloučit, že se do pocitu vysoké pracovní zátěže na úřadech práce promítá i hodnocení uskutečněných reforem na úřadech práce, na nichž řada respondentů neshledala žádné pozitivní výsledky. Převažovaly kritické připomínky (nepřipravený software, nedostatek pracovníků, chyby v realizaci) nad konstatováním kladů (jedno výplatní místo). Ke zvládnání zátěže volí respondenti nejčastěji odpočinek, kontakt s členy rodiny a přáteli, sport a další oblíbené zájmové aktivity.

Klíčová slova: pomáhající profese – pracovní zátěž – stres – zvládnání zátěže – úřad práce

ÚVOD

Náš příspěvek se věnuje některým problémům souvisejícím s pracovními povinnostmi zaměstnanců úřadů práce (UP), kteří permanentně přicházejí do kontaktu s lidmi v obtížné situaci a které lze řadit k příslušníkům pomáhajících profesí. Pomáhající profese (z anglického *helping professions*) jsou např. v Psychologickém slovníku (Hartl, Hartlová, 2004, s. 185) charakterizovány praktickým, teoretickým i výzkumným zaměřením na „pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu, tak aby pomoc mohla být účinnější“. Pracovní úkoly sledovaných zaměstnanců doznaly v současném období podstatné proměny v důsledku organizačních změn. Ty souvisejí zejména s reformou veřejné správy. Od 1. dubna 2011 vznikl jednotný Úřad práce ČR a s účinností od ledna 2012 do jeho působnosti přešla výplata dávek hmotné nouze. To se neobešlo bez určitých obtíží pro klienty i zaměstnance samotné. Některé z těchto obtíží především organizačního charakteru se díky médiím staly všeobecně známými. Jiné, dotýkající se vlastní pracovní náplně, sice z hlediska médií už tak nápadné nejsou, nicméně znamenají zásadní změny v pracovních činnostech. Dosud dominantní úkoly spojené se zajišťováním práce ustupují mnohdy do pozadí a do popředí se dostávají spíše otázky nároků a vyplácení dávek v hmotné nouzi.

Pracovní zátěž pracovníků na UP podobně jako u řady dalších pomáhajících profesí je

specifická nároky plynoucími z permanentního kontaktu s lidmi, kteří se nacházejí ve více či méně obtížných situacích. Tyto situace z nějakých důvodů sami nezvládají a obracejí se o pomoc k profesionálům. Na UP se před zmíněnou reformou sledovaní pracovníci věnovali zpravidla potížím klientů spojeným zejména se ztrátou zaměstnání a získáváním zaměstnání nového. Dosud běžné pracovní úkony (práce s informacemi z oblasti trhu práce, evidence uchazečů o zaměstnání, pomoc při získávání zaměstnání apod.) se díky současné právní a organizační úpravě funkce UP podstatně rozšířily. Přibýly k nim aktivity související s poskytováním dávek podpory v nezaměstnanosti, které mnohdy zaujímají podstatnou část pracovní kapacity dotčených pracovníků. Zaujalo nás, jak tito pracovníci svou nově vzniklou situaci v zaměstnání hodnotí a jak se chovají ve snaze adaptovat se na zátěž spojenou s výkonem svého povolání. V této souvislosti, aniž bychom zacházeli do podrobností probíraných jinde (viz např. Paulík, 2010), vycházíme ze systémového pojetí pracovní zátěže (viz např. Hladký a kol., 1993). Zátěž chápeme jako obecnou charakteristiku situace, kdy se jedinec musí s vynaložením určité energie vyrovnat (adaptovat) s nároky kladené na něj v interakci s prostředím a dalšími charakteristikami své práce. Na UP zřejmě převažuje psychická zátěž mentální, emocionální, případně senzorická. Přitom jsou podstatné jak objektivní parametry pracovních nároků (množství a složitost pracovních povinností, jejich trvání a časová distribuce

během pracovního dne, dostupnost potřebných informací ap.), tak jejich subjektivní hodnocení (Lazarus, 1966 aj.) a následné prožívání. Zvláště ní případ zátěže příznačně neoptimálním výrazným rozparem mezi kladenými nároky (expozice) a adaptační kapacitou organismu lze označit jako stres a podněty jej navozující jako stresory (Hladký a kol., 1993).

Řada z nároků kladených na zaměstnance úřadů práce (podobně jako na pracovníky v pomáhajících profesích vůbec) svým specifickým charakterem (emocionálně exponovaný přímý kontakt s osobami, které bývají v tísnivé životní situaci frustrované, pociťují apatii a beznaděj nebo se nezřídká chovají agresivně ap.), intenzitou, trváním, nerovnoměrnou distribucí během pracovního dne, týdne či měsíce pro ně představují potencionální stresory. Přitom pracovníci na úřadech práce často nemohou mnohé problémy klientů ihned a bezprostředně efektivně vyřešit. Výzkumy přinášejí různé výčty subjektivně prožívaných obtíží pomáhajících pracovníků (srovnej Paulík, 2001, 2006) souvisejících s množstvím a obtížností pracovních úkolů (velký rozsah, rozmanitost neoptimální distribuce řešených problémů, časový tlak), s chováním klientů, spolupracovníků i nadřízených. Další problémy se vztahují k legislativě a způsobům chování nadřízených institucí (nadměrná administrativa, rozhodování bez ohledu na názory výkoných pracovníků), materiálním a organizačním podmínkám na konkrétním pracovišti ap. Tyto problémy mohou být v současné době ještě akcentovány těžkostmi spojenými s již zmíněnými organizačními změnami. Pracovníci úřadů práce volí pro zvládání své pracovní zátěže různé postupy, které je možno z mentálně hygienického hlediska posuzovat v zásadě jako pozitivní či negativní. Obecně lze říci, že vzorce chování pomáhajících pracovníků v zátěži (Paulík, 2005, 2006) zahrnují systematické i nahodilé prvky z hlediska zdravé životosprávy vůbec více nebo méně vhodné. K těm vhodným se řadí záměrné navozování vnitřního klidu (odpočinek, relaxace, meditace, víra) i různé sportovní, zájmové a rekreační aktivity zahrnující tělesný pohyb, úprava režimu práce a odpočinku, vyhledávání a udržování kontaktů s ostatními lidmi (sociální opora). Za méně vhodné lze považovat užívání různých léků na uklidnění či povzbuzení, alkoholu, nikotinu a jiných drog.

METODIKA A CHARAKTERISTIKA SOUBORU

Výzkumu realizovaného v první polovině roku 2012 se zúčastnilo 150 pracovníků působících na UP v celé ČR. Průměrný věk: 39,23 let; směrodatná odchylka: 8,74 roku. Průměrná doba působení na ÚP: 12,5 roku; směrodatná odchylka: 8,05 roku.

Pracovali jsme s inventářem typu tužka – papír složeným ze sedmi položek. První dvě zjišťují subjektivní hodnocení pracovní a mimopracovní zátěže. Třetí položka poskytuje srovnání pracovní náročnosti zaměstnání na UP v komparaci s jinými zaměstnáními. Vše na pětibodových škálách Lickertova typu. Škály jsou odstupňované v případě pracovní a mimopracovní zátěže od nízké po velmi vysokou a pro účely srovnání vlastní zátěže s jinými zaměstnáními od podstatně nižší po podstatně vyšší zátěž se střední hodnotou („zhruba stejná zátěž“). Další čtyři položky se vztahují k hlavním zdrojům zvýšené pracovní zátěže („Co Vám v práci vadí, překáží, ztěžuje situaci“, „Co byste ještě potřeboval/a pro úspěšné zvládání pracovní zátěže?“), ke způsobům voleným pro její zvládání („Co děláte pro zvládnutí zvýšených pracovních nároků?“) a k hodnocení předností a nedostatků provedené reformy („Jaké jsou podle Vás přednosti a nedostatky současné právní úpravy výplaty sociálních dávek na UP?“).

VÝSLEDKY

Průměrné hodnocení pracovní zátěže našich respondentů – 4,33 (směrodatná odchylka: 0,66) odpovídá na použité škále hodnocení „spíše vysoká zátěž“. Průměrné hodnocení zátěže života mimo zaměstnání – průměr: 3,21 (směrodatná odchylka: 0,91) odpovídá hodnocení „střední zátěž“. Pro další upřesnění představy o velikosti pracovní zátěže na úřadech práce jsme vyzvali účastníky výzkumu ke srovnání vlastní subjektivní pracovní a mimopracovní zátěže a srovnání hodnocení náročnosti vlastní práce se zátěží v jiných zaměstnáních. Podrobněji to ilustrují grafy 1 a 2.

Graf 1 Pracovní a mimopracovní zátěž pracovníků na úřadech práce

Téměř 90 % dotázaných hodnotilo svou pracovní zátěž jako spíše vysokou až velmi vysokou. Pracovníky uvádějící velmi vysokou zátěž (33 %) lze označit jako stresované. Žádný z respondentů nehodnotil svou pracovní zátěž jako nízkou. Vysokou zátěž života mimo zaměstnání uvádělo 31 % a nízkou 15 % respondentů. Rozdíl

uváděných průměrných hodnot pracovní a mimopracovní zátěže testovaný pomocí Studentova t-testu je statisticky významný na hladině menší než 0,1 % ($t = 13,82$). Podklady pro srovnání obtížnosti vlastní profese s dalšími profesemi přináší graf 2.

Graf 2 Srovnání obtížnosti vlastní práce s jinými profesemi

Jak je z grafu 2 vidět, více než polovina dotázaných považuje svou pracovní zátěž za spíše vyšší, než je zátěž v dalších srovnatelných profesích, a 27,3 % z nich považuje tuto zátěž za podstatně vyšší; 20,7 % vnímá svou pracovní zátěž jako zhruba stejnou. Pouze nepatrná část dotá-

zaných vidí svou pracovní zátěž jako nižší než v dalších obdobných profesích.

Odpovědi na otázku týkající se rušivých, překážejících činitelů ztěžujících práci jsme seskupili podle jejich významu do několika kategorií, které přibližuje graf 3.

Graf 3 Rušivé vlivy, překážky ztěžující práci

Naši respondenti uváděli nejčastěji jako zdroje své pracovní zátěže nedostatek volného času v důsledku nahromadění pracovních úkolů vyžadujících mnohdy i práci přesčas (téměř třetina dotázaných), silný časový tlak, nedostatek klidu na práci, konflikty se spolupracovníky a nadří-

zenými (téměř jedna pětina) a problémy s technickým zařízením (více než 12 %).

Odpovědi na otázku, jak se dotázaní pracovníci UP snaží vyrovnat s pracovními nároky, shrnuje graf 4.

Graf 4 Způsoby vyrovnávání se s pracovní zátěží

Nejčastěji byly uváděny spánek a odpočinek vůbec, snaha o pozitivní vztahy a kontakty se členy vlastní rodiny a přáteli, sportování, pobyt v přírodě a turistika a další zájmové aktivity. Celkem 11 (7,4 %) respondentů uvedlo, že se snaží programově uplatňovat zásady duševní

hygieny. Jen ojediněle bylo zmiňováno odreagování pomocí drog (alkohol, léky, nikotin, kofein) či sexu.

Další otázka, kterou jsme položili, se týkala představ respondentů o tom, co by jim jejich práci usnadnilo. Odpovědi shrnuje graf 5.

Graf 5 Co by pomohlo pro zlepšení situace na úřadech práce

Mezi skutečnostmi, které by mohly podle mínění dotázaných napomoci ke zvýšení jejich pracovní pohody, byla nejčastěji vzpomínána lepší organizace práce s méně klienty připadajícími na jednoho pracovníka, větší množství volného času a lepší softwarové vybavení.

Dále jsme se zajímali o názory na přednosti a nedostatky aktuálních organizačních změn na UP promítajících se do pracovní náplně jako faktor, který může ovlivňovat celkové hodnocení pracovní náročnosti zaměstnání. Výsledky přináší grafy 6 a 7.

Graf 6 Přednosti aktuálních organizačních změn na úřadech práce

Téměř polovina dotázaných žádné přednosti neshledává. Zhruba čtvrtina vidí přednost v jednom výplatním místě pro dávky hmotné nou-

ze. Další přednosti jako zjednodušení systému, přehlednost, lepší dostupnost byly uváděny jen několika osobami.

Graf 7 Nedostatky aktuálních organizačních změn na úřadech práce

Hlavní nedostatek je spatřován v nepřipravenosti změn, zejména pokud jde o potřebný software, s vysokými nároky na obsluhu, jimž neodpovídá stávající počet pracovníků, v celkově špatné realizaci změn, komplikacích pro klienty, omezení prostoru pro vlastní práci.

DISKUSE

Pracovníci úřadů práce, jejichž podstatnou součástí pracovní náplně je kontakt s klienty, považují svou pracovní zátěž za poměrně vysokou, vyšší než zátěž života mimo zaměstnání a svou práci hodnotí také jako obtížnější ve srovnání s obdobnými profesemi. K podobným výsledkům jsme dospěli i v předchozím výzkumu (Paulík, 2001, 2006), přičemž průměrné hodnocení pracovní zátěže je v našem výzkumu vyšší (4,33 oproti 3,96 v roce 2006, respektive 2,90 v roce 2001). Relativně vysoký je také počet oslovených zaměstnanců úřadů práce (89,3 %), kteří se cítí být silně pracovní zátěží. I zde je ve srovnání s naším výzkumem v roce 2006 (75,5 %) i v roce 2001 (16,6 %) zřetelný nárůst. Zvýšil se i počet zaměstnanců, které bychom mohli považovat ze stresované (volili variantu velmi vysoká pracovní zátěž). V tomto výzkumu jich bylo 33,4 % (ve výzkumu z roku 2006 21,4 % a z roku 2001 ani jeden). Relativně častěji (u 79 % dotázaných) se vyskytoval také názor, že je jejich zaměstnání obtížnější než jiná srovnatelná povolání (v roce 2006 to bylo 62 % a v roce 2001 51 %). I když nelze srovnání s výsledky před-

chozích výzkumů přeceňovat, mimo jiné i proto, že se netýkaly výhradně zaměstnanců úřadů práce, ale i dalších institucí z oblasti veřejné správy, je přinejmenším nápadná skutečnost, že zjištěné rozdíly průměrného hodnocení pracovní zátěže sledovaných pracovníků i zastoupení stresovaných jedinců (v obou případech nasvědčující zvyšování vnímané zátěže) jsou statisticky významné (Studentův t-test, hladina významnosti méně než 1 %). To lze chápat alespoň jako podporu pro vyslovení hypotézy, že na relativně vysoké pracovní zátěži vnímané našimi respondenty nesou nezanedbatelný podíl i změny uskutečněné na úřadech práce v poslední době. V hodnocení těchto změn dotčenými pracovníky převažují negativní aspekty nad pozitivními. Kritizován je nepřipravený software, nedostatek pracovníků, chyby v realizaci, náročnost. Pozoruhodné je, že téměř polovina dotázaných žádné přednosti aktuálních změn neshledává. Určité klady spočívající v jediném výplatním místě pro různé dávky shledává pouze jedna čtvrtina respondentů. Další přednosti jako zjednodušení systému, přehlednost, lepší dostupnost uvádělo jen několik osob. Dá se tedy předpokládat, že zmiňované nedostatky organizačních změn na UP působí na jejich pracovníky rušivě a mají svůj podíl na skutečnosti, že k nejčastěji uváděným obtěžujícím vlivům ztěžujícím pracovníkům situaci patřil zejména nedostatek volného času v důsledku nahromadění pracovních úkolů vyžadujících mnohdy i práci přesčas (téměř tře-

tina dotázaných), silný časový tlak a nedostatek klidu na práci vůbec a problémy s technickým zařízením. S tím mohou souviset i další zátěžové činitele jako konflikty se spolupracovníky, nadřízenými i klienty.

Pokud jde o způsoby chování ve snaze o zvládnání zátěže, volí respondenti nejčastěji odpočinek, kontakt s členy rodiny a přáteli, sport a další oblíbené zájmové aktivity. Respondentů, kteří uvedli, že se snaží programově uplatňovat zásady duševní hygieny, bylo méně než 10 % (11 osob) podobně jako v předchozích výzkumech (Paulík, 2005, 2006). Jen ojediněle bylo zmiňováno odreagování pomocí alkoholu, léků a jiných drog, které lze hodnotit z mentálně hygienického hlediska jako méně hodnotné způsoby zvládnání stresu. K podobným výsledkům dospívá např. také M. Tichý (2011), který se zabýval pracovníky různých pomáhajících profesí.

Dosažené výsledky ovšem nelze přeceňovat, neboť nebyly získány na reprezentativním vzorku pracovníků UP a také kvůli známým nedostatkům použité metody založené na dotazování.

ZÁVĚR

Zaměstnanci úřadů práce, jejichž pracovní náplň je řadí do skupiny pomáhajících profesí, subjektivně hodnotí svou práci a pracovní podmínky jako poměrně náročné, což napovídá komparace jejich pracovních nároků s nároky života mimo zaměstnání i s nároky jiných srovnatelných profesí. K hlavním zdrojům zátěže ve své práci řadí nedostatek volného času, konflikty s kolegy, problémy s technikou. Nelze vyloučit, že se do pocitu vysoké pracovní zátěže na úřadech práce promítá i hodnocení uskutečněných reforem na úřadech práce, na nichž řada respondentů neshledala žádné pozitivní výsledky. Převažovaly kritické připomínky (nepřipravený software, nedostatek pracovníků, chyby v realizaci) nad konstatováním kladů (jedno výplatní místo). Ke zvládnání zátěže volí respondenti nejčastěji odpočinek, kontakt s členy rodiny a přáteli, sport a další oblíbené zájmové aktivity.

Text byl zpracován v rámci výzkumu podporovaného GAČR grant č. 406/09/0726 „Zvládání zátěže mužů a žen“.

LITERATURA

1. Hartl J, Hartlová H (2004). Psychologický slovník. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-569-1.
2. Hladký A a kol. (1993). Zdravotní aspekty zátěže a stresu. Praha: UK. 172 s. ISBN 80-7066-784-2.
3. Lazarus RS (1966). Psychological stress and coping process. New York: McGraw-Hill.
4. Paulík K (2001). K otázce subjektivní náročnosti sociální práce. Kontakt. 3: 86–90. ISSN 1212-4117.
5. Paulík K (2005). Ženy a muži v sociální práci. In: Heller D, Procházková J, Sobotková I (ed.). Psychologické dny 2004: Svět žen a svět mužů: polarita a vzájemné obohacování. Sborník příspěvků, 6 s., dostupné na CD-ROMu. Olomouc: UP. ISBN 80-244-1059-1.
6. Paulík K (2006). K otázce zvládnání pracovních nároků v sociální práci. Kontakt. 8: 292–300. ISSN 1804-7122.
7. Paulík K (2010). Psychologie lidské odolnosti. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2959-6.
8. Tichý M (2011). Zvládání zátěže u pracovníků pomáhajících profesí. Dizertační práce. Ostrava: OU FF.

✉ Kontakt:

Prof. PhDr. Karel Paulík, CSc., Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, katedra psychologie, Reální 5, 701 03 Ostrava
E-mail: paulik@osu.cz