

Tanja Cink

ORGANIZACIJSKI DEJAVNIKI STRESA V PROFESIJI SOCIALNEGA DELA

UVOD

O pojavu stresa se veliko govori in piše, v socialnem delu pa primanjkuje sistematičnega raziskovanja. Članek je povzetek izsledkov raziskave magistrskega dela, v katerem smo se v empiričnem smislu osredotočili na ključne organizacijske dejavnike stresa, prilagojene specifični stroke, in jih podkrepili s posameznimi kontrolnimi spremenljivkami, ki lahko pripomorejo k aktualizaciji tega pojava in iskanju inovativnih konceptualnih rešitev znotraj sedanjega modela.

Raziskavo smo opravili med strokovnjaki centrov za socialno delo, ki so najbolj tipičen primer birokratskega aparata na področju socialnega varstva in najmanj fleksibilni v smislu del in nalog, ki jih zaposleni opravljajo, predvsem zaradi izvajanja javnih pooblastil.

Ljudje so živi in odprti sistemi sleherne organizacije, zato smo poudarili potrebo po sociabilnosti prej omenjenih ustanov. Prilaganje organizacij spremembam v zunanjem okolju se namreč začne znotraj organizacij, zato je ključ uspeha human pristop k organizaciji dela.

V celoti gledano je bil namen konkretne raziskave osvetlitev pojava stresa tudi v stroki socialnega dela in poskus opredelitve aplikativnih rešitev za izboljšanje trenutnih delovnih razmer na centrih za socialno delo.

TEORETSKA IZHODIŠČA

Pomembnost proučevanja stresa na delovnem mestu je bila utemeljena že z izsledki prvih raziskav na tem področju v 50. letih

prejšnjega stoletja (Bailey, Bhagat 1987: 210–211).

Tem začetkom je sledilo obdobje burnega raziskovanja in o pojavu stresa so veliko napisali. V profesiji socialnega dela pa je nastala vrzel, še zlasti v domačem prostoru.

Dejavnost, ki ji od konca devetnajstega stoletja, to je, od začetkov profesionalizacije pravimo socialno delo, je med ljudmi prisotna od zelo zgodnjih časov zgodovine. Humanitarne dejavnosti so namreč obstajale na vseh stopnjah in v vseh oblikah družbenega organiziranja. Temeljna prvina te dejavnosti je bilo vedno delo z ljudmi, ki je navadno naporno. Socialno delo še zlasti, ker je to delo z ljudmi v stiski in od strokovnjakov zahteva posebne kvalitete (Milošević Arnold, Poštrak 2003). V poklicu, kot je socialno delo, se strokovnjaki dnevno srečujemo s hudim človeškim trpljenjem, psihosocialnimi stiskami, materialnim pomanjkanjem, zato smo toliko bolj izpostavljeni dejavnikom, ki lahko ogrozijo naše psihofizično ravnovesje ali celo zdravje. V situacijah pomoči se naš mentalni in telesni sistem mobilizirata tako, da bi se nakopičena energija morala sprostiti v akcijo. Ta pa največkrat ni mogoča. Ravno zato je pomembno, da smo strokovnjaki poklicev pomoči dovolj senzibilni za lastno doživljanje stresa (Milošević Arnold et al. 1999: 49–54). Posebna kategorija stresov in zadnja reaktivna faza je izgorelost. Dalj časa trajajoče delovne obremenitve povzročijo stanje notranje iztrošenosti, občutek fizične in osebne izjetosti in nemoči (Možina et al. 2004). Izgorevanje na delovnem mestu je pokazatelj razhajanja med

tem, kaj ljudje so in kaj morajo delati. Ljudje se počutijo preobremenjeni, podcenjeni in brez nadzora nad delom, ki ga opravljajo. Pravzaprav se zgodijo tri stvari – so kronično izčrpani, postanejo cinični in odtujeni od svojega dela ter čutijo, da so pri delu vedno bolj neučinkoviti (Maslach, Leiter 2002). Zdovc (1998: 319) zato opozarja, da je treba v socialnem delu včasih sprejeti tudi to, da nekaterim ljudem ni mogoče pomagati, in zadržati morebitno frustracijo zaradi tega.

Predisponirajoči faktor, od katerega je odvisen patogeni pomen stresorjev, je človekova osebnostna struktura (Selič 1999: 106). Zato večina modelov obravnave stresa opredeljuje osebnost kot ključno determinanto (Furnham 1992: 266).

Z zgodovinskega vidika je ključni dejavnik opredeljevanja dela socialni kontekst (norme, odnosi moči, družbeni konsenz in socialno okolje dela). Delovne paradigme so se tako skozi čas spreminjale in razvijale (Kanjuo Mrčela 2002).

Lahko bi rekli, da je človek kot tržno blago sprva ponujal svoje fizične sposobnosti, intelekt, danes so to njegove emocije.

Ukvarjanje z emocijami pri delu ali v organizaciji je namreč ključni dejavnik celostnega razumevanja dela in organizacij. In ker so organizacije ljudje, jih lahko percipiramo zlasti kot »emocionalne arene« (ibid.). Zato je bistvo raziskovanja tako imenovanega organizacijskega stresa vselej posameznik v organizaciji oziroma človeški dejavnik (Quick, Quick 1984: 10).

Stresu je v zadnjih letih posvečenih vrsta znanstvenih raziskav na različnih področjih. Izsledki raziskav s področja socialnega dela so pokazali, da je to področje dela posebej zahtevno in stresno, in veliko jih je dokazalo, da je vir stresa osebnost posameznika oziroma njegov način zaznavanja ali dinamika med posameznikom in njegovo organizacijo.

V strokovni literaturi s področja socialnega dela prevladuje ocena, da se je položaj strokovnjakov v tem poklicu bistveno spremenil, in sicer v mikro, mezo in makro pogledu, kar zajema nove pristope in načine dela v odnosu

strokovnjakov do strank, spremembe na ravni institucij in politične in gospodarske spremembe. Natančneje se prej omenjene spremembe izražajo kot nezaupanje v državo blaginje, privatizacija in tržna orientiranost javnih služb, decentralizacija storitev in financiranja, nove oblike menedžmenta, ki poudarjajo učinkovitost, oblikovanje normativov in navodil izvajanja določenih storitev in intenzivnejši odzivi civilne družbe z ustanavljanjem novih nevladnih organizacij. Kljub evidentnim spremembam pa primanjkuje sistematičnega raziskovanja obremenitev, ki so neposredna posledica teh sprememb (Možina 2004: 13–14).

REZULTATI IN RAZPRAVA

Socialnodemografske značilnosti vzorca

Vzorec, na katerem je bila raziskava opravljena, obsega 82 žensk in 10 moških, skupaj 92 strokovnih delavcev centrov za socialno delo, ki so v stiku s strankami. Prevladujejo ženske. Sestavlja ga pretežno starejša populacija. Večji del populacije (55,4 %) je starejša od 40 let. Prevladujejo strokovni delavci z visoko izobrazbo (41,3 %). Na centrih za socialno delo so zaposleni pretežno socialni delavci z visoko strokovno izobrazbo, diplomanti prejšnje visoke šole za socialno delo. V vzorcu prevladujejo poročeni (54,3 %) in živeči v izvenzakonski skupnosti. Če natančneje primerjamo zakonski stan s starostjo enot, lahko ugotovimo, da so samski (15,2 %) in živeči v izvenzakonski skupnosti (19,6 %) razmeroma mlajša populacija, kar odraža tudi trend današnje dobe. Prevladuje delež anketiranih, ki so v socialnem varstvu zaposleni od enega leta do devet let (35,9 %). Sledijo jim tisti z delovno dobo od 20 do 29 let (27,2 %), od 10 do 19 let (26,1 %), najmanj pa je anketiranih, ki so v socialnem varstvu zaposleni od 30 do 39 let (10,9 %). Če ugotovitve konkretne spremenljivke navežemo na ugotovitve spremenljivke, ki odraža delovno dobo anketiranih na centru za socialno delo, zlahka ugotovimo, da si sledijo v povsem enakem vrstnem redu. Predvidevamo, da je večina anketiranih zaposlena ves čas svoje

zaposlitve v socialnem varstvu ravno na centru za socialno delo, zato v primerjavi podatkov ni bistvenih odstopanj.

Viri stresa glede na komponente organizacijske oblike službe

Osredotočili smo se na strukturo in moč vloge; to sta po mnenju Chernissa (1980: 79) najpomembnejša dejavnika, ki vplivata na motivacijo in učinkovitost zaposlenih v službah pomoči.

Struktura in moč vloge

Iz rezultatov lahko sklepamo, da imajo strokovni delavci na centrih za socialno delo problem z obsegom dela, ki presega njihove realne zmožnosti. Vzrok temu je lahko prevelika količina dela ali neustrezno organiziranje oziroma usklajevanja časa in delovnih nalog. Ker se nam je zdelo smiselno preveriti, ali pomeni stiska s časom oziroma prevelik obseg dela tudi zamujanje z opravljanjem del in nalog oziroma prelaganje teh na poznejši čas, smo se odločili natančneje analizirati tudi ta možni stresor. Ugotovljamo, da se skladno s prejšnjim rezultatom odraža tudi zamujanje pri opravljanju del in nalog, kar je bilo pričakovati. Le 14 anketiranim uspeva opraviti svoje delo pravočasno, 27 uspe včasih, 51 pogosto. V celoti gledano je preseganje del in nalog eden izmed dejavnikov, ki ga lahko opredelimo kot potencialni stresor. Pogodba o zaposlitvi je formalna osnova absolutno obvezujočega opravljanja del in nalog delovnega mesta, na katerega je zaposleni razporejen. Neizpolnjevanje delovnih obveznosti zaradi časovne stiske je zato lahko dejavnik preobremenjenosti oziroma stresa, ki se postopoma lahko izrodi tudi v izgorelost. Strokovnjaki ugotavljajo, da je največji problem preobremenjenosti razcepljenost med delom in prostim časom. Zato smo se odločili preveriti, kako je s tem v konkretnem primeru. Situacija ni alarmantna, vendar se skoraj polovici anketiranih občasno vendarle dogaja, da si težko vzamejo prosti čas in da zasebno življenje podrejajo delovnim

obveznostim. Prevelik obseg dela dokazano vodi v stres. McGrath (1970 po Cherniss 1980: 81) je ugotovil, da uspešno obvladovanje stresa zahteva tudi določeno (optimalno) mero časa, sicer je obvladovanje moteno, degradirano. Poleg tega je Karasek (1979 po McLean 1999: 75) prepričan, da je pomanjkanje nadzora, ki lahko tudi posledica kvantitativne preobremenjenosti zaposlenih, neposredno povezano z nezadovoljstvom (Landy 1989, po McLean 1999: 75) in stresom (Allen et al. 1990, Ross 1993 po McLean 1999: 75). Nekatere raziskave so celo pokazale, da je pomanjkanje nadzora eden pomembnejših virov stresa (Collings, Murray 1996 po McLean 1999: 75). Več kot polovica anketiranih (52 enot) se je uvrstila v razred srednjega in visokega vpliva stresorjev konfliktnosti in dvoumnosti vlog. Konfliktnost in dvoumnost vloge zelo pogosto rezultirata v stresno obremenitev zaposlenih, saj v nasprožata občutke nezadostnosti in nekompetentnosti, kar lahko doživimo kot stisko, zato nas prevzamejo občutki krivde. Slednje je v številnih raziskavah dokazal Kahn s sodelavci (1964 po Cherniss 1980: 81). Ugotovil je, da sta konfliktnost in dvoumnost vloge ključna dejavnika, ki prispevata k stresu, napetosti in izgorelosti. Konflikt vlog lahko nastane iz različnih razlogov. Vloge so si lahko nasprotujoče, vodstvo lahko postavlja konfliktne zahteve, lahko pa gre za nejasnost o sami vlogi, kar pomeni, da oseba ne razume, kaj se od nje zahteva ali pričakuje (Vila 1994: 118). Možni načini reševanja teh težav so, da zaposlenim omogočimo več sodelovanja pri odločitvah, ki vplivajo na njihovo delo, in vzpostavimo boljše komunikacijo znotraj organizacije. Zaposlenim je treba dati več formalne avtoritete in zožiti razpon kontrole. Preveriti in po potrebi redefinirati je treba meje vlog, ki jih zaposleni zavzemajo pri svojem delu (Bennet 1997: 128). Izsledki prejšnjih raziskav so pokazali, da sta konfliktnost in dvoumnost vloge pomembnejša vira stresa in prispevata k visoki stopnji nezadovoljstva z delom (Allen et al. 1990 po Balloch et al. 1998: 335). Nadzor nad delom ni povezan samo z obsegom dela, temveč tudi z doživljanjem konfliktne in dvoumne

vloge. Imeti nadzor nad delom je pomembno, ker zaposlenim omogoči aktivno reševanje oziroma opravljanje nalog (Karasek 1979 po McLean 1999: 75). Pomanjkanje nadzora je tesno povezano z nezadovoljstvom (Landy 1989 po McLean 1999: 75) in stresom (Allen et al. 1990, Ross 1993 po McLean 1999: 75). V naši raziskavi smo prišli do podobnih rezultatov, vendar bo iz naslednjih stresorjev razvidno, da dober pretok informacij, motivatorji in moč vloge zagotavljajo amortizacijo konfliktnosti in dvoumnosti, kar pa ne pomeni tudi odprave stresorja. Ker vpliv tega stresorja ni tako zelo izrazit, ni pa niti zanemarljiv, je zelo verjetno, da prispeva k večji intenziteti vpliva notranja konfliktnost vloge, značilna za vlogo zaposlenih na centru za socialno delo, in sicer vloga svetovalca in izvrševalca javnih pooblastil hkrati. Za natančnejšo analizo smo preverili samo odziv anketiranih na stresor konfliktnosti vloge v smislu pomoči in nadzora hkrati. Menimo, da lahko na podlagi natančnejše analize indikatorjev stresorja vendarle sklepamo, da so vloge zaposlenih konfliktno same v sebi in da imajo zaposleni že splošno znani problem razmejevanja svetovalne vloge in vloge nadzora. Tudi Cherniss (1980: 89) in Zastrow (1992: 323) navajata, da je posebna vrsta konfliktnosti vloge strokovnjakov javnih služb socialnega varstva ravno konflikt profesionalno–birokratske vloge, ki je orientacijsko nezdržljiva. Strokovnjaki poklicev pomoči dajejo namreč veliko vrednost kreativnosti pri delu z uporabniki, ki je rezistentni birokratski sistemi ne dopuščajo in zaposlene formirajo zgolj v lastne funkcionalne sestavine.

Rezultati kažejo, da so informacijsko–komunikacijski kanali znotraj organizacij ustrezni in učinkoviti.

Ugotavljamo tudi, da so zaposleni pri svojem delu relativno dobro motivirani. Predvidevamo, da jim je delo izziv, ponuja jim osebno rast in o učinkih svojega dela imajo očitno dober feedback. Pretekle raziskave potencialov delovne motivacije Hackmana in Oldhama (1975 po Cherniss 1980: 92) so pokazale, da je pomanjkanje izziva v delu pomemben destimulirajoč faktor. Pomembno je vedeti,

da je pogoj visoke motiviranosti tudi uspešno obvladovanje konfliktnosti vloge (op. cit.: 94). Cherniss (1980: 97) trdi, da lahko optimalno strukturo vloge dosežemo s sinhroniziranim minimiziranjem konfliktnosti in dvoumnosti vloge in maksimiranjem motivacijskih dejavnikov, kar se je pokazalo tudi v našem primeru. Glede na to, da se je zelo velik delež anketiranih (84 enot) uvrstil v razred nizke in srednje stopnje vpliva stresorjev, lahko sklepamo, da občutijo svojo vlogo kot razmeroma močno. Sutton in Kuhn (1987 po Miller et al. 1999: 305) in Pasmore in Friedlander (1982 po Miller et al. 1999: 305) so prepričani, da je moč vloge odločilen dejavnik redukcije stresa, saj povečuje nadzor posameznika nad opravljanjem svojega dela. Ker rezultati kažejo dokaj visoko stopnjo sodelovanja zaposlenih pri sprejemanju odločitev, ki vplivajo na njihovo delo, domnevamo, da imajo visoko stopnjo avtonomije in nadzora nad svojim delom in da se na centrih za socialno delo, ki so v raziskavi sodelovali, prakticira demokratično komuniciranje in vodenje, zato govorimo o tako imenovanem participativnem menedžmentu, ki ima številne prednosti. Ustrezna komunikacija in sodelovanje prispevata k timskeemu delu in dobremu poznavanju organizacije oziroma dejavnosti v celoti. Zaposleni imajo ob tem zelo pomemben občutek varnosti in »psihološke lastnine«. Iztečeta se lahko v zadovoljstvo zaposlenih in oblikovanje produktivne organizacijske kulture in temeljnih vrednot (Gostiša 1996: 74–76, 113–118). Organizacijska kultura je pravzaprav dejavnik ustreznega obnašanja in reševanja problemov oziroma dejavnik varnosti. Na splošno so nekatere raziskave pokazale tudi, da so stresno najbolj obremenjeni tisti zaposleni, ki so postavljeni pred visoke delovne zahteve, pri tem pa imajo zelo malo možnosti odločanja oziroma nadzora nad svojim delom (Karasek 1979 po McLean 1999), in seveda narobe – visoka stopnja nadzora nad svojim delom je tesno povezana z visoko stopnjo produktivnosti in zadovoljstva (Joseph, Conrad 1989 po McLean 1999: 78). Številne že opravljene raziskave na področju javnih služb socialnega varstva so pokazale,

da lahko hierarhično orientirano odločanje poveča stres in izgorevanje strokovnjakov, in so to zvezo statistično potrdile (Cherniss 1980: 97). Z vidika organizacijske strukture možnosti sodelovanja, preglednost komunikacij in zadovoljstvo z delom zvečajo zaposlenim občutek lastne vrednosti, neposredne investicije in pripadnost in izboljšujejo komunikacijske kanale v organizaciji. Sodelovanje daje občutek kontrole, kar je zelo pomemben dejavnik blagostanja zaposlenih (Černigoj Sadar 2002: 95). Selič (1999: 126) navaja, da se ponavljajoča se izkušnja nezmožnosti vplivanja in odločanja odraža v slabših delovnih dosežkih oziroma občutku lastne neučinkovitosti. Pri zaposlenem se lahko pojavi naučena nemoč, saj ocenjuje, da je njegov trud zaman, in tako ogrozi svoj jaz. Ogroženost jaza pa zbudi anksioznost, taka oseba se umakne, izogiba se opravljanju svojih nalog, kar ji dovoljuje spregledati slabše sposobnosti. V povezavi s terminom naučene nemoči govorijo Thompson in sodelavci (1996: 651–652) o negativni organizacijski kulturi, ki je lahko znotraj poklica oziroma služb socialnega dela velika nevarnost za zaposlene, organizacije in uporabnike služb.

Izčrpen Cooperjev model (po Newton et al. 1995: 88) vključuje v segmentu organizacijskih dejavnikov stresa poleg vloge zaposlenega še nekatere »notranje« (intrinsic) dejavnike dela (fizični pogoji dela, odgovornost za življenje drugih), image ali ugled profesionalne vloge, karijerne potenciale (možnosti napredovanja, varnost zaposlitve), odnose na delovnem mestu (med sodelavci in z nadrejenimi), organizacijsko strukturo in klimo (politika zavoda, konzultacije zaposlenim). Sami smo njegovemu modelu dodali še dejavnik nagrajevanja zaposlenih in podrobneje analizirali potencialne stresorje.

Organizacijski dejavniki stresa po Cooperjevem modelu

Skoraj tretjina vprašanih (27,2 %) je delovne pogoje ocenila kot slabe ali zelo slabe. Znano je, da se človekov organizem prilagaja okolju, vendar le do določene meje. Kar

presega kapacitete organizma, zahteva od delovno aktivnega človeka veliko energije za prilagajanje, ki bi jo sicer porabil za opravljanje svojega dela, poleg tega se počuti neprijetno, saj gre za škodljive vplive na njegov organizem (Jurman 1981). Pri tem ne smemo mimo pojmov varnosti in zdravja pri delu, ki sta komplementarna, saj imata oba za cilj človekovo integriteto, nanašata se na fizično in mentalno stanje zaposlenih (Kavar Vidmar 1998). Iz tega izhaja, da bi bilo treba izboljšati fizične pogoje dela v zavodih, kjer so razmere slabše, saj bi na ta način vzpostavili prijetnejše okolje tudi za uporabnike naših služb. Kompetentnost naj bi bila značilnost slehernega posameznika (White 1959 po Cherniss 1980: 49). Zato je kateri koli dejavnik, ki strokovnjaku onemogoča občutek učinkovitosti, poglavitni vir stresa, napetosti in izgorelosti (Cherniss 1980: 49). Številne študije so pokazale, da je bil napredek dela z uporabniki socialnih služb ključni faktor zadovoljstva, saj vključuje neposredno odgovornost oziroma pomoč sočloveku, kar je prvenstvena naloga profesije socialnega dela ali celo njegovo poslanstvo (Cherniss, Egnatios 1978, Sarata 1972 po Cherniss 1980: 49). Satyamurti (1981 po Newton et al. 1995: 93–94) je v svoji študiji o stresu med socialnimi delavci ugotovil, da je poglavitni vir stresa strokovnjakov v neravnovesju med potrebami uporabnikov in resursi strokovnjakov za reševanje njihovih težav in stisk; to lahko pripelje do čustvenega umika strokovnjaka in rutinski odnos z uporabnikom. Iz našega primera je razvidno, da se to občasno dogaja veliki večini strokovnjakov (79,3 %). Satyamurti je tudi ugotovil, da so se primerno ozaveščeni strokovnjaki temu stresorju uspešno izognili. Neposredno s stresorjem občutka nemoči strokovnjakov pri reševanju težav in stisk uporabnikov je povezan tudi stresor pričakovanj uporabnikov, ki so največkrat nerealno visoka, kar pri strokovnjaku še potencira občutek nemoči. Zato morajo strokovnjaki ta občutek ozavestiti in ga kognitivno predelati. Nemoč strokovnjaka pri delu z uporabniki lahko potencira tudi pomanjkanje jasnih povratnih informacij in s tem nemoč opredeljevanja deleža »avtorstva«

pri reševanju stisk in težav ljudi. Poleg tega je strokovnjak omejen zaradi zakonsko določenih kriterijev, kar je odraz sistema države blaginje (Cherniss 1980: 50–51). Socialno delo je pogosto reševanje kompleksnejših problemov, ki zahtevajo dolgotrajno obravnavo in s tem veliko vztrajnosti strokovnjaka, še zlasti takrat, ko dela z nemotiviranim in nekooperativnim uporabnikom. Kar 46,7 % vprašanih meni, da je njihov ugled včasih resnično okrnjen, 45,7 % jih meni, da njihova vloga v javnosti in pri strankah pogosto ni cenjena. To lahko povežemo tudi z nerealnimi pričakovanji, ki jih imajo stranke, saj pogosto pričakujejo, da bo strokovnjak problem rešil sam in takoj. Poleg tega je socialno delo razmeroma mlada stroka, ki si z razvojem šele pridobiva ugled. V javnosti je žal še vedno veliko stereotipnih prepričanj, da je socialno delo volonterska pomoč, saj se ukvarja s problemi, za katere naj ne bi potrebovali posebnih znanj, kar pa ne drži. Kar 59,8 % vprašanih je ocenilo, da nimajo možnosti za napredovanje ali jih imajo le včasih. Program planiranja kariere zaposlenih prinaša prednosti, kot so zagotavljanje strokovnosti, pomaga pridobiti in zadržati sposobne ljudi, zagotavlja sposobnim zaposlenim rast in razvoj ter znižuje frustracije zaposlenih (Rozman et al. 1993: 199–200). Stres na delovnem mestu v bistvu reflektira vzpone in padce v karieri zaposlenih. Ljudje stopajo v delovna razmerja z določenimi pričakovanji. Če se jim ne uresničijo, izgubijo občutek pripadnosti in samospoštovanja (Černigoj Sadar 2002: 94). Napredovanje strokovnjakov v našem primeru je zelo podobno napredovanju, ki ga Merkač (1998: 69) opredeli kot horizontalno; strokovnjak napreduje v znanjih, spretnostih in sposobnostih in prevzema znotraj svojega delovnega okvira vedno več odgovornosti. Kar 95,6 % vprašanih ne čuti posebne negotovosti delovnega mesta – 49,5 % nikoli, 46,2 % le občasno. Skratka, vprašani občutijo delovno mesto kot razmeroma varno, s tem ni ogrožena njihova socialna varnost, kar je v današnji dobi posebna kvaliteta. V javnem sektorju je splošno znana večja varnost zaposlitve in redno plačilo za opravljeno delo, ki je pomemben vir preživetja. Delamotte

in Takezawa (Kavar Vidmar 1998) navajata varstvo zaposlitve kot enega tradicionalnih vprašanj kvalitete delovnega življenja. Stalnost zaposlitve po njunem mnenju zagotavlja delavcu materialno varnost in socialni status, kar pomeni, da gre za zelo pomembno vrednoto in gmotno dobrino. Vprašani so medosebne odnose ocenili najpogosteje kot dobre, in sicer se jih je tako odločilo 47,8 %. Dobre odnose doživlja vedno 19,6 % vprašanih. Tudi delež tistih, ki včasih doživljajo medosebne odnose kot dobre, ni tako majhen, saj jih tako doživlja kar 30,4 %. V celoti gledano lahko sklepamo, da so odnosi med zaposlenimi razmeroma dobri, saj se je večji delež vprašanih opredelilo, da so medosebni odnosi dobri pogosto oziroma vedno. Znano je, da lahko socialni odnosi izzovejo stres, lahko pa ga pomagajo ublažiti. Zato kontrola stresa in njegovo obvladovanje ni le individualni dosežek, temveč je odločilno odvisen od kvalitete socialnih odnosov osebe. Tako lahko na primer podpora prijateljev na delovnem mestu znatno olajša stres na delovnem mestu (Nastran Ule 1993: 113). 56,5 % anketiranih je z vodenjem politike zavoda zadovoljnih pogosto ali vedno, kar je dobra polovica. Preostali del (42,9 %) jih s politiko zavoda ni zadovoljnih oziroma to zadovoljstvo občutijo le včasih. Na podlagi teh rezultatov lahko rečemo, da je dejavnik, ki utegne stresno vplivati za zaposlene oziroma njihovo neposredno zadovoljstvo, vodenje centrov za socialno delo, ki so sodelovali v raziskavi. Študije, ki sta jih opravila Kouzes in Posner (1987 po Možina et al. 2004: 28–29), so pokazale, da je vodenje dvojni proces, ki ga sestavljata dejavnosti vodje in pričakovanja vodenih. Opredelila sta pet temeljnih praks uspešnega vodenja: aktivno sprožanje procesov v organizaciji, navdihovanje skupne vizije, usposabljanje drugih za dejavnosti, načrtovanje poti in spodbujanje pozitivne naravnosti. Do zelo podobnih rezultatov smo prišli pri stresorju kvalitete supervizije, ki jo za strokovnjake izvajajo nadrejeni. 44,4 % vprašanih je ocenilo, da dobijo tako supervizijo le občasno oziroma nikoli. 55,5 % jih pričakuje, da jim bo nadrejeni ponudil kvalitetno supervizijo

pogosto oziroma vedno. Socialno delo je profesija, katere prvina je delo z ljudmi, zato je ne moremo »standardizirati«. Zlasti pri težjih primerih potrebujemo strokovnjaki posvet s kolegi, intervizijski ali supervizijski posvet, timski pristop k reševanju stisk in težav uporabnikov in neredko moramo sprejeti odgovorno odločitev. Zlasti v takih primerih je seznanitev nadrejenega s primerom potrebna in za strokovnjaka dobrodošla, saj pričakuje od nadrejenega strokovni suport, usmeritev in pomoč pri dokončni odločitvi. Navsezadnje morajo imeti tudi nadrejeni strokovno znanje, brez katerega so sicer lahko le pasivni menedžerji. O pomenu supervizije nadrejenih govori Cherniss (1980: 113–120), ki poudari, kako pomembna je, saj imajo zaposleni izrazito potrebo ali pričakovanja po strokovni oziroma osebnostni rasti, ki jo lahko dosežejo prav v supervizijskem odnosu do nadrejenih. Pri tem gre za razreševanje tako strokovnih vprašanj kot emocionalnih odzivov strokovnjaka na svoje delo. Tako nas ne sme presenetiti, da je lahko pomanjkanje kvalitetne supervizije nadrejenih zelo pomemben in močan stresor. Številni strokovnjaki s področja psihologije organizacije zato favorizirajo tako imenovani kontingenčni model vodenja, vendar hkrati opozarjajo – zlasti vodilni zagovornik te šole Fiedler (1967 po Cherniss 1980) –, da demokratično, socialno orientirano vodenje vendarle ni aplikativno na tovrstne situacije. Ne glede na to je Cherniss (1980: 113–120) prepričan, da supervizija pomembno vpliva na moralo in motivacijo zaposlenih tudi v službah socialnega varstva, čemur se pridružujejo številni drugi strokovnjaki, ki se opirajo tudi na kontingenčni pristop. Kontingenčni pristop omogoča razumevanje organizacijskega vedenja znotraj določenega situacijskega konteksta (Kreitner, Kinicki 2004: 20). Kontingenčni dejavniki so situacijske variable – karakteristike zaposlenih in dejavniki delovnega okolja (struktura nalog in skupinska dinamika zaposlenih), ki vplivajo na pričakovan stil vodenja, kot je, denimo, tudi usmerjanje in suport (op. cit.: 608). V celoti gledano pomeni supervizija visoko stopnjo supporta, ki ne reducira

avtonomije zaposlenih (Hall, Schneider 1973 po Kreitner, Kinicki 2004). Po navedbah Abrahamsona (1967 po Kreitner, Kinicki 2004) so ključne sestavine supporta tehnična podpora (iskanje učinkovitejših načinov reševanja problemov), pomoč v procesu predelave čustev, vezanih na problem, informiranje in zagovornišтво (podpora pri sodelovanju z različnimi akterji na državni in lokalni ravni). Seveda moramo pri tako kritični oceni vodstvene linije in vloge ustrezne supervizije dosledno upoštevati tudi dejavnike, ki ovirajo kvalitetno supervizijo. Ti po mnenju avtorja vključujejo pomanjkanje znanja in spretnosti (navadno nimajo posebnega usposabljanja za supervizijo ali vodenje osebja v tem pogledu) in naravo vloge nadrejenega (navadno delajo pod velikimi pritiski, preobremenjeni z birokratsko administrativnimi nalogami, kar pripelje do stresnih situacij tudi njih same). Le 29,7 % vprašanih meni, da je njihovo delo dobro plačano pogosto oziroma vedno. Preostali del vprašanih, skorajda večina (70,3 %), pa ocenjuje, da je delo primerno nagrajeno le včasih oziroma nikoli. Skoraj tretjina (28,6 %) jih meni, da delo ni nikoli dobro plačano. V celoti gledano nam rezultati odziva anketiranih na stresor plačila za opravljeno delo pokažejo, da je lahko ta dejavnik eden izmed stresorjev, ki povzroča nezadovoljstvo in nizko raven motivacije.

Stopnja zadovoljstva z delom

Število oseb se v zvezi z zadovoljstvom z delom nagiba navzdol. Velik delež anketiranih (73,9 %) se je uvrstil do srednje stopnje zadovoljstva z delom. Le 26,1 % anketiranih je zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih z delom. Zadovoljstvo zaposlenih z delom odraža klimo v organizaciji, ki se v konkretnem primeru kaže kot povprečna. Zadovoljstvo zaposlenih je neposredno povezano z vsebino dela oziroma konceptom vloge, ki smo jo že natančneje proučili in predstavili. Rezultati so pokazali, da je najbolj intenziven dejavnik stresa preobremenjenost zaposlenih z obsegom dela, deloma se je kot stresor pokazala tudi notranja konfliktnost in dvoumnost

vloge. Ostale komponente so v tem pogledu dokaj nevtralne. Pri nadaljnji oceni stresorjev Cooperjevega modela smo ugotovili, da so ključni dejavniki stresa še slabši delovni pogoji, majhen ugled profesije, manjše možnosti napredovanja, manjše zadovoljstvo s politiko vodenja zavodov, povprečna kvaliteta supervizije in ocena povprečne nagrade za opravljeno delo. Raziskave so že pokazale, da sta stres in zadovoljstvo zaposlenih neposredno povezana. Pomanjkanje zadovoljstva je lahko vir stresa, lahko pa je pomemben dejavnik zmanjševanja ravni stresnih obremenitev pri delu (Flechter, Payne 1980 po McLean 1999: 77). Po podatkih iz literature je prav organizacijska klima najpomembnejši preventivni dejavnik stresa in izgorevanja na delovnem mestu (Možina et al. 2004: 77). Klima je po Schneiderjevemu mnenju (po Lipičnik 1998: 73–74) odsev kulture, katere konstrukt je bolj globalen, usmerjen v tradicijo in prihodnost, medtem ko klima odraža trenutno ozračje v organizaciji, ki je posledica znanih in neznanih dejavnikov iz preteklosti in sedanjosti, iz širšega in ožjega okolja, ki vpliva na vedenje ljudi in uporabo njihovih zmožnosti. »Organizacijska klima« imenujemo trenutno stanje v razpoloženju zaposlenih (Gostiša 1996: 119). Temeljni dejavnik ustvarjanja zadovoljstva zaposlenih je vodenje kot del procesa, sestavljenega iz menedžmenta, načrtovanja, organiziranja in ocenjevanja. Vodenje se nanaša na človeški faktor organizacije in njegove kapacitete. Prav z vodenjem vplivamo na ljudi, jih pri delu usmerjamo in ustrezno motiviramo (Lipičnik, Možina 1993: 90). Zato je pomembno konstruktivno vprašanje organizacije, ali je prisotna zadostna oziroma stalna skrb za zaposlene (Možina et al. 2004: 77). Do podobnih rezultatov so prišli angleški raziskovalci, kjer se je kot signifikanten vir nezadovoljstva pokazalo vodenje, a to ni bil poglobitveni razlog nezadovoljstva. V nadaljnjih intervjujih se je namreč kot problematičen pokazal ravno socialni vidik vodenja – poudarjanje finančnega menedžmenta nasproti strokovnosti, razvrednotenje spretnosti, omejevanje supervizije oziroma strokovne podpore zaposlenim in

pomanjkanje možnosti napredovanja oziroma kariernih potencialov (Balloch et al. 1998: 329–336). Atributi zadovoljstva so tesno povezani s subjektivnimi dejavniki – osebnimi prizadevanji posameznika, spretnosti in znanja, dosežki, potrditve, odgovornosti in nagrade za opravljeno delo –, medtem ko je nezadovoljstvo povezano z objektivnimi dejavniki, kot so supervizor, sodelavci, administracija, tehnični nadzor, delovni pogoji in politika organizacije (Hertzberg et al. 1957 po Pahl 1999: 62–63). Ker je zadovoljstvo subjektivno pogojeno, je pomembno upoštevati tudi to, da so njegovi elementi povsem odvisni od posameznikov (Locke 1976 po Pahl 1999: 63). Če se povrnemo h klimi, moramo poudariti, da so nekatere domače empirične raziskave pokazale, da je treba klimo organizacije proučevati z vidikov odnosa nadrejenih do ljudi, sprejemanja odgovornosti in interpersonalnih odnosov (Lipičnik 2000: 201). Slednje smo zajeli v sklopu spremenljivke zadovoljstva z delom, zato lahko upravičeno trdimo, da je zadovoljstvo zaposlenih v našem primeru tudi odraz trenutnega razpoloženja zaposlenih.

Nasilje strank

V zadnjih 12 mesecih je na nasilno stranko naletelo kar 75 anketiranih ali 81,52 % vzorca. Zelo veliko anketiranih (90,66 %) je imelo opraviti z verbalno nasilno stranko, en anketirani je doživel fizično nasilje, oboje pa jih je doživelo pet. Velika večina vprašanih (91,3 %) je ocenila, da so stranke nasilne »včasih«. Večina vprašanih (79,35 %) se ne čuti ogroženih zaradi nasilnih strank. Glede na delež strokovnjakov, ki so naleteli na nasilje v zadnjih 12 mesecih, lahko sklepamo, da gre za precejšnjo izpostavljenost zaposlenih neposredni nevarnosti. Težko bi rekli, kako pogosto je nasilje, ker ne preverjamo tudi frekvence dogodkov, a rezultati so pokazali, da je imela z njim opraviti večina vprašanih. Delen odgovor o pogostosti pojava je razviden iz ocene, da so stranke nasilne »včasih«. Rezultati so zelo podobni rezultatom tujih raziskav, kjer je prav tako približno tri četrtine vprašanih naletelo

na nasilno stranko (Pahl 1999). Na zadnje dvanajstmesečno obdobje smo se omejili namenoma, ker so lahko dogodki nasilja za strokovnjaka problematični z vidika obrambnih mehanizmov, kot je zanikanje, potlačitev ali celo amnezija, zato je lahko že ocena zadnjega leta vprašljiva. Poleg tega je večina anketiranih srečala verbalno nasilno stranko, kar bo razvidno iz rezultatov v nadaljevanju, iz česar lahko sklepamo, da je verbalno nasilje strank že tako vsakdanji pojav, da ga strokovnjaki že težko prepoznajo in ocenijo njegovo pogostost. Tudi v tem pogledu so bili rezultati podobni rezultatom drugih raziskav. Možina (2004: 66) omenja tako imenovano stanje odvisnega spomina, ko se spomin na stresne dogodke obudi le ob podobnem stanju iz preteklosti; sicer se trenutkov ogroženosti težje spomnimo, zlasti če jih kognitivno nismo predelali. Prevladujoči psihološki obrambni mehanizmi ob pojavih nasilja v zahodni kulturi so zanikanje, izogibanje, minimaliziranje, podcenjevanje in pozabljanje (Lion 1973 po Možina 2004: 16). Skoraj polovica anketiranih vprašanih (36), ki so doživeli nasilje, se je dogodka malo prestrašilo. Precej (29) se jih nasilnega dogodka sploh ni prestrašilo. Zelo se jih je prestrašilo le 10. Veliko vprašanih (49) je po dogodku potrebovalo pogovor, 26 pa jih je dogodek predelalo samostojno. Tisti, ki so pogovor potrebovali, so se navadno obrnili na sodelavca (34 primerov). V treh primerih so dogodek predstavili na superviziji in le v enem primeru se je strokovnjak odločil za pogovor z nadrejenim. V sklopu o socialni podpori, ki so jo strokovnjaki potrebovali po doživetem nasilju stranke, ugotavljamo, da dogodki pri njih niso spodbudili večjega strahu, ki bi ogrozil njihov občutek varnosti na delovnem mestu. Tudi če so potrebovali pogovor, so se navadno obrnili na svoje sodelavce, iz česar lahko domnevamo, da tudi teža nasilnih dogodkov ni bila tako izrazita. Pričakovali bi namreč, da težji dogodki spodbudijo strokovnjaka k pogovoru z nadrejenim oziroma v supervizijski skupini. Takih primerov je bilo razmeroma malo. Prav gotovo je reakcija na nasilno stranko odvisna tudi od posameznikove osebnostne strukture

in preteklih izkušenj, vendar je mogoče iz rezultatov sklepati, da pojav nasilja strank ne ogroža strokovnjakov toliko, da bi ga lahko opredelili kot izrazit dejavnik stresa. Precej jih pogovora po doživetem dogodku sploh ni potrebovalo. Kljub temu moramo biti pri takem zaključku zelo pazljivi in opozoriti, da se lahko tudi verbalno nasilje stopnjuje in vodi v telesni napad; poleg tega dolgotrajna izpostavljenost grožnjam in verbalnemu nasilju resno vpliva na moralo in učinkovitost zaposlenih. Nasilno vedenje strank ostaja pomemben dejavnik stresa zaposlenih v poklicih pomoči, problematični pri tem so zlasti varovalni mehanizmi in idealiziranje podobe strokovnjaka. V ospredju so pravice uporabnikov, še zlasti ko gre za uporabnike psihiatričnih storitev in vprašanje prisilne hospitalizacije, medtem ko se vprašanje varnosti socialnih delavk zane-marja (Možina 2004).

Stopnja stresne obremenitve

Večina vprašanih (79,3 %) se je opredelila tako, da lahko sklepamo, da stopnja stresne obremenitve ni zelo zaskrbljujoča. Kljub temu ne moremo zanemariti podatka, da se je 20,7 % vprašanih – čeprav so v manjšini, če jih primerjamo z ostalimi kategorijami – uvrstilo v razred visoke in zelo visoke stopnje stresne obremenitve. Pokazalo se je, da se mera stresne obremenitve giblje znotraj »normalnega« območja porazdelitve oziroma celo teži k nižjim stopnjam. Iz tega lahko sklenemo, da je zaposlenim delo zlasti izziv in da je stresna obremenitev razmeroma nizka oziroma v optimalnih mejah.

Stopnja socialne podpore

Ugotavljamo, da so vprašani deležni razmeroma velike socialne podpore. Le 10,9 % vprašanih ima malo podpore, preostali del vprašanih se je uvrstil od srednje do zelo visoke stopnje. Če se povrnemo k stopnji stresne obremenitve, ki se je pokazala kot optimalna, potem lahko upravičeno sklepamo, da je stopnja

socialne podpore pomemben amortizacijski dejavnik stresa, saj se je stopnja zadovoljstva z delom pokazala kot povprečna. Kaj so ključni viri, bomo predstavili v naslednjem razdelku.

Ključni viri socialne podpore

Največ vprašanih se je uvrstilo v razred srednje socialne podpore (42,4 %), prav tako veliko se jih je uvrstilo v razred velike podpore (32,6 %). 15,2 % jih doživlja zelo veliko podporo sodelavcev. Iz rezultatov sklepamo, da je med zaposlenimi zelo dobra kooperativna klima, ki prispeva k dobri socialni podpori. Po Chernissu (1980: 120) socialne interakcije pomembno reducirajo stres in izgorevanje. Na žalost jih pogosto omejujejo sistemski dejavniki – razlike v vrednotah in teoretski orientiranosti strokovnjakov, razlike v osebnih vrednotah, razlike in kompetitivnost za status in moč (producirajo jih lahko tudi nadrejeni z neenakopravnim odnosom do zaposlenih), konfliktnost in nejasnost vloge (Kahn in drugi 1964 po Cherniss 1980), preobremenjenost z delom, struktura delovnega časa (npr. uradne ure, v katerih morajo biti strokovnjaki na voljo strankam), neformalne norme socialnih interakcij med zaposlenimi (v času druženja naj se ne bi pogovarjali o strokovnih zadevah). Stopnja socialne podpore, ki jo dajejo nadrejeni, je kar nizka. Rezultat ni presenetljiv, saj smo do podobnih rezultatov prišli že pri preverjanju stresorja kvalitete supervizije. Nezadostna socialna podpora nadrejenih utegne biti pomemben vir stresa. Miller in sodelavci (1999: 306) trdijo, da je socialna podpora nadrejenih lahko zelo izrazit dejavnik stresa. Tudi Selič (1999: 123) na to eksplicitno opozori, saj pravi, da lahko nadrejeni s svojim načinom vedenja in komunikacije zbujajo v podrejenih defenzivnost in sovražnost (Wolff 1988 po Selič 1999: 123). Pri ugotavljanju zveze med socialno podporo in stresorji so nekatere raziskave pokazale, da je poglobljena prav socialna podpora supervizorja ali nadrejenega, ki ima kontrolo nad delovnim okoljem in njegovimi zahtevami do podrejenih ter nastopa s pozicije moči (Beehr 1985: 384–385). V našem primeru

je bila že ocena kvalitete supervizije nadrejenih razmeroma nizka, zato menimo, da bodo morali glede tega nadrejeni v prihodnje zavzeti odgovornejšo držo. Kar 85,9 % vprašanih občuti nizko oziroma le srednjo stopnjo socialne podpore družine, kar bi lahko opredelili kot potencialni vir stresa, vendar moramo biti pri takem sklepu zelo pazljivi in pomisliti, da je lahko razmejevanje službe in zasebnosti tudi pokazatelj njihove profesionalne zrelosti. Verjetno ne želijo obremenjevati družine, temveč namenijo čas razvedrilu, s čimer lahko pomembno reducirajo napetosti, katerim so izpostavljeni v času službe. Iz rezultatov je razvidno, da so vprašani deležni razmeroma velike socialne podpore prijateljev, saj se jih je kar 92,4 % uvrstilo v razred srednje in visoke stopnje podpore. Sklepamo, da izogibanje obremenitvam družine s tiskami in težavami, ki izvirajo iz področja dela, anketirani verjetno kompenzirajo z iskanjem podpore pri prijateljih. Cherniss (1980: 137–140) navaja, da so raziskave v preteklosti pokazale, da kvaliteta življenja zunaj sfere dela močno vpliva na reakcije posameznika v službi. Meni, da je podpora prijateljev in sorodnikov povsem primerljiva s podporo službenih kolegov. Zelo zanimiva raziskava Maslach in Jacksona (1978 po Cherniss 1980: 137–140), ki se je sicer osredotočala na izgorelost strokovnjakov, je pokazala tesno povezanost med zakonskim stanom in izgorelostjo. Ugotovila sta, da so samski in razvezani poročali o višji stopnji emotivne izčrpanosti kot poročeni posamezniki. Vedeti pa moramo, da je vloga socialne podpore v preseku zveze med stresorji in napetostjo, ki jo povzročajo pri posamezniku, in ne redukcija delovanja stresorjev. Pravzaprav ima funkcijo blažilca stresa.

Stopnja tolerance do nasilja strank

Stopnja tolerance do nasilja strank se je pokazala precej nizka, saj se je 80,4 % vprašanih uvrstilo v razrede zelo nizke, nizke in srednje stopnje tolerance. V primerjavi z rezultati, ki smo jih dobili v sklopu o nasilju pred tem, bi pričakovali višjo stopnjo tolerance, saj ni bilo

mogoče oceniti pojava kot potencialnega stresorja. Ne glede na to se nam pri ugotavljanju stopnje tolerance do nasilja strank pokaže, da je ta razmeroma nizka, kar potrjuje predhodna sklepanja o izraziti prisotnosti obrambnih mehanizmov pri doživljanju in kognitivni predelavi nasilnih dogodkov. Na podlagi teh rezultatov lahko sklenemo, da je nasilje do strokovnjakov služb centrov za socialno delo vendarle eden od stresorjev in tako vir delovnih obremenitev.

Raven stresne obremenjenosti glede na področje dela

Naš namen je bil ugotoviti, kako strokovnjaki doživljajo svoja delovna mesta in katera se bodo izkazala kot najbolj stresna, argumentirali pa smo jih zlasti s socialnega vidika, administrativno-birokratski del smo izpustili. Kot najbolj stresna se je pokazala služba prve socialne pomoči. Ta utegne resnično obremenjevati, saj je neke vrste kontinuirano dežurstvo, ne glede na uradne ali neuradni dni. Poleg tega je zlasti na uradne dni pri tej službi kar visoka frekvenca strank. Navadno srečujemo ljudi v hudi stiski, ki so na centru za socialno delo prvič, zato primerov ne poznamo; to od strokovnjaka zahteva izrazito hitro in preudarno odločanje in ukrepanje, zlasti pa dobro strokovno usposobljenost za vsa področja dela. Drugo najbolj stresno področje dela se je pokazalo urejanje preživnin, kjer strokovnjak navadno nastopa kot mediator in strankama pomaga do zanju primerne in kompromisne rešitve, kar je pogosto težka naloga. Kot tretje najbolj stresno področje pa se je pokazalo področje rejništva in posvojitvev, kjer je problematika kompleksnejša in zahteva dolgotrajnejšo obravnavo. Visoko, na četrto mesto, se je uvrstilo tudi delo s starimi. Slednje povežujemo predvsem s specifikko dela s starimi, ki je povezana z daljšanjem življenjske dobe, staranjem prebivalstva in kroničnim pomanjkanjem kapacitet v domovih za starejše, zato se na centre za socialno delo obrača vse več obupanih svojcev, ki imajo doma starejšega onemoglega družinskega člana, ki potrebuje

celodnevno oskrbo. Na peto mesto se je uvrstil koordinator pluralne mreže socialnega varstva, kar je razmeroma nova funkcija strokovnjakov na centrih, uveljavljena z nacionalnim programom razvoja socialnega varstva in vizijo reorganizacije centrov za socialno delo. Temu sledita področje družinskega svetovanja in polivalentno socialno delo. Pričakovano so se na zadnja mesta uvrstila področja skrbništva, družinskih prejemkov in starševskega varstva in denarne pomoči, kjer gre pretežno za urejanje upravno-pravnih oziroma formalnih zadev ali birokratsko socialno delo. Presenetljivo se je precej nizko uvrstilo delo s trpinčenimi in delo z otroki in mladostniki.

Subjektivna ocena delovnega mesta

Raziskovanje stresa je lahko s stališča raziskovalca zelo sporno, ker je ocena določena preveč objektivno. Odločilno je doživljanje stresa subjektov, ki sodelujejo v raziskavi, zato smo se jih odločili povprašati o lastni oceni stresnosti dela. Največji delež vprašanih (58,7 %) ocenjuje, da je stresnost njihovega dela pogosta. 33,7 % jih meni, da je njihovo delo stresno včasih. Nihče ni ocenil, da ni stresno nikoli, 7,6 % pa jih je ocenilo, da je njihovo delo vedno stresno. V celoti gledano nam ocena vprašanih pokaže, da doživljajo svoje delo kot razmeroma stresno, vendar so rezultati skladni z že dobljenimi rezultati o stopnji stresne obremenitve, ki pokažejo optimalno raven stresa. Anketirani ocenjujejo, da se izobraževanje, ki bi prispevalo k večji strokovni usposobljenosti, redko izvaja. Tako jih meni kar 60,4 %, zato ugotovitev posplošujemo. To je za nadaljnji razvoj in ugled stroke nedopustno in zaskrbljujoče. Konec koncev je ta dejavnik potencialni stresor. Merkač (1998: 71) navaja, da porabijo organizacije v ZDA za razvoj kadrov okrog šest milijard dolarjev letno. Zavedati se moramo, da živimo v času nenehnih in hitrih sprememb, ki zahtevajo od nas prav tako prilagajanje. Brez ustrezne nadgradnje znanja in spretnosti se ne bomo mogli ustrezno odzivati na zahteve okolja. Tudi

socialna problematika ali narava socialnih problemov je odraz sprememb v načinu življenja, ki se jim bomo lahko strokovnjaki približali le z novimi znanji. Pridobivanje znanja pa ne pomeni zgolj prenosa informacij, temveč vključuje tudi kritično razumevanje delovnega okolja in usposobljenosti za samostojno delovanje. V tem pogledu ne zadostuje šolsko znanje, ki smo ga prinesli s seboj, temveč si je treba pridobiti na določenem delovnem mestu dodatna znanja in veščine. Znanje je neprecenljiva vrednota, ki mora v organizaciji živeti, saj je za njen obstoj vitalnega pomena in je jedro delovne ali profesionalne kulture (Možina 2002).

Načini reševanja stisk in težav, ki izvirajo iz dela, in pomembni udeleženi

V tem segmentu raziskave smo poskusili ugotoviti, kako anketirani rešujejo svoje stiske in težave, ki izvirajo iz dela, in kdo so pomembni udeleženi pri tem. Pri vprašanju so imeli na voljo sedem trditev, ki indicirajo načine reševanja stisk in težav oziroma vrsto socialne podpore; razvrstili so jih morali po vrstnem redu, po katerem bi se najverjetneje odzvali, če bi se znašli v taki stiski. Na koncu

smo trditve grupirali glede na tri skupne značilnosti – samostojno reševanje stisk in težav, iskanje pomoči pri sodelavcih, nadrejenih in v okviru supervizijskih/intervizijskih srečanj, obračanje na ljudi zunaj delovnega socialnega okolja – in poskusili ugotoviti splošne reakcije zaposlenih.

V tabeli lahko vidimo, da se vprašani čutijo pri razreševanju svojih stisk in težav, ki izvirajo iz dela, zelo suvereni. To odražata prva in tretja trditev. Na drugo mesto so uvrstili svoje sodelavce, ki so se že pred tem pokazali kot ključni vir socialne podpore.

Po grupiranju trditev lahko vidimo, da so zaposleni pri razreševanju svojih stisk in težav, ki izvirajo iz dela, zelo avtonomni, saj se zaneajo zlasti na svoje pretekle izkušnje, osebne lastnosti, zaradi katerih menijo, da jim lahko ustrezno pomagajo, in nazadnje se čutijo sami dovolj močni, da situacij ne občutijo kot stresnih, kar so pokazali že rezultati o stopnji stresne obremenitve, ki jo zaposleni občutijo pri delu. Na drugo mesto lahko postavimo podporno mrežo, ki jo sestavljajo najprej sodelavci, nato nadrejeni in supervizijske oziroma intervizijske skupine. Na zadnje mesto so se uvrstile njihove družine in prijatelji, ki niso sodelavci, kar se nam je pokazalo že pri virih

Tabela 1: Razvrstitev posameznih trditev glede na običajno reagiranje vprašanih na stiske in težave, ki izvirajo iz dela, in pomembni udeleženi pri tem

Mesto	Trditev
1.	Pretekle izkušnje, ki jih imam, mi zelo pomagajo.
2.	Obrnem se na sodelavce.
3.	Zaradi svojih osebnostnih lastnosti menim, da se znam spopasti s problemom.
4.	Obrnem se na nadrejenega.
5.	Stisko predstavim na superviziji/interviziji.
6.	Zaradi svojih osebnostnih lastnosti ne občutim skorajda nobene situacije za stresno ali redko.
7.	Stisko razčistim doma, v družini ali med prijatelji, ki niso moji sodelavci.

Tabela 2: Načini reševanja stisk in težav in pomembni udeleženi pri tem

Mesto	Način reševanja stisk in težav, ki izvirajo iz dela, in pomembni udeleženi pri tem
1.	Sami
2.	Znotraj strokovnega okolja
3.	Zunaj

socialne podpore, kjer si viri sledijo v enakem zaporedju. Človek ima na vseh svojih razsežnostih vdelane vzvratne in povratne vzgibe za ohranitev, napredek in reševanje kriznih situacij. Socialni imunski sistem tako poleg dobrodelnosti sestavlja tudi samopomoč, o kateri je vredno napisati nekaj besed, saj bo tako marsikomu lažje razumeti naše ugotovitve. Samopomoč je socialni vzgib v človeku, ki poskuša sam rešiti svoje stiske ali pa okrepiti svojo socialno klenost za kljubovanje težavam. Prav tako gre za samopomoč, ko si ljudje pomagajo med seboj v delovnem okolju, saj reševanje težav »svojih« pomeni reševati tudi svojo lastno stisko. Potencialni in prevladujoči vir energije pri samopomoči je stiska. Kako bo posameznik izkoristil stisko, pa je odvisno od tega, kako je bil vzgojen kljubovati težavam in tiskam (Ramovš 1995: 27–52, 69–72). Glede na dobljene rezultate sklepamo, da zaposlene motivira zlasti socialni imunski vzgib samopomoči. Šele potem poskušajo reševati stiske in težave s pomočjo sodelavcev in nadrejenih oziroma zunaj zavoda. Zaposleni se očitno ne želijo obremenjevati z službenimi problemi tudi doma, v prostem času, še manj pa si najbrž želijo obremenjevati družino in prijatelje.

Socialnodemografske spremenljivke in stopnja stresne obremenitve

Povezanost spola s stopnjo stresne obremenitve

Ženske so stresno bolj obremenjene od moških, saj so v povprečju dosegle več točk kot moški. Po izračunu povezanosti med spremenljivko spola in stopnjo stresne obremenitve pa se je pokazalo, da je statistična zveza med njima nizka. Glede na dobljene rezultate še ne moremo trditi, da so ženske v resnici bolj stresno obremenjene od moških – to smo preskušali v nadaljevanju. Poleg tega je delež žensk v vzorcu precej večji od deleža moških.

Povezanost starosti s stopnjo stresne obremenitve

Najvišjo stopnjo stresne obremenitve doživljajo anketirani, stari od 40 do 49 let, najmanjši stopnji so izpostavljeni tisti v starosti od 50 do 59 let. Izračuni kažejo, da statistične povezanosti med spremenljivkama skoraj ni. Tudi ne moremo sklepati, da s staranjem stopnje stresne obremenitve narašča. Zelo verjetno vplivajo na stresnost dela glede na starost vprašanih drugi dejavniki. Glede na to, da so v vzorcu v veliki večini ženske, moramo upoštevati biološke procese, povezane z ženskim spolom, zaradi katerih postanemo tudi občutljivejše. Poleg tega moramo povezati starost vprašanih z delovno dobo oziroma s področji dela, saj sklepamo, da imajo starejši subjekti tudi daljšo delovno dobo in zasedajo zahtevnejša področja dela. Stopnja stresne obremenitve ponovno pade v starostni skupini od 50 do 59 let, kar lahko povežemo z dejavniki zasebnega življenja vprašanih; menimo, da ne doživljajo več tolikšnega konflikta med obema sferama kot poprej. Statistični izračuni v konkretnem primeru so pokazali, da lahko obdržimo ničelno hipotezo, da med posameznimi starostnimi skupinami vendarle ni statistično pomembnih razlik v stopnji doživljanja stresne obremenitve.

Povezanost izobrazbe s stopnjo stresne obremenitve

Najvišjo stopnjo stresne obremenitve so ocenili vprašani z visoko stopnjo izobrazbe, najnižjo pa vprašani s srednješolsko izobrazbo, ki na centrih za socialno delo navadno zasedajo manj zahtevna delovna mesta, denimo, področje dela na družinskih prejemkih, zato nas ta podatek ne preseneča. V celoti gledano so razlike med diplomanti sicer minimalne. Gibanje stresne obremenjenosti zaposlenih na centrih za socialno delo glede na stopnjo izobrazbe je verjetno odraz večine, ki so po profesiji socialni delavci ali diplomirani socialni delavci, zato se uvrščajo tudi v vrh delovnih obremenitev. Težko trdimo, da gre za neposredno povezanost teh dveh spremenljivk, mogoče pa je povezati

delovno obremenitev z zahtevnostjo delovnega mesta, ki je odraz izobrazbe in usposobljenosti zaposlenih. Skratka, socialni delavci opravljajo zelo tipično socialno delo, ki se je že pri ugotavljanju stresne obremenjenosti glede na področje dela uvrstilo na vrh lestvice. Med tistimi z univerzitetno izobrazbo so verjetno tudi sociologi in pravniki, ki delajo na področjih, ki so bolj birokratske narave in so se že v prej navedenem sklopu uvrstile proti dnu lestvice.

Povezanost zakonskega stanu s stopnjo stresne obremenitve

Izkazalo se je, da so najbolj stresno obremenjeni ovdoveli, najmanj pa razvezani. Statistični izračun tudi ni pokazal bistvene statistične povezanosti med spremenljivkama. Izračunana vrednost je pokazala, da med spremenljivkama skoraj ni zveze. Kot smo že zapisali, doživljajo ovdoveli zelo veliko stresno obremenitev. Gledano z vidika socialne podpore bi tak odziv razumeli, vendar bi potem pri samskih in razvezanih pričakovali vsaj podoben rezultat, kar se pa ni izkazalo. Menimo, da je rezultat povezan zlasti z majhnim deležem ovdovelih. Morda pa je njihova izkušnja tako sveža ali boleča, da bistveno pripomore k večji občutljivosti in zmanjšanju zmožnosti ustreznega spoprijemanja s stresnimi situacijami nasploh. Veliko stresno obremenitev doživljajo tudi poročeni, kar povezujemo z malce starejšo populacijo, ki se je na lestvici stresne obremenitve že tako uvrstila najvišje in verjetno sledi klasičnim življenjskim normam in vrednotam, medtem ko so izvenzakonske skupnosti verjetno tudi odraz bolj liberalnih nazorov. Poleg tega živijo v izvenzakonski skupnosti zlasti mlajši, ki so morda še brez otrok, medtem ko imajo poročeni verjetneje že otroke, in če so še starejši, lahko intenzivnejše doživljanje stresa pripisemo načinu življenja. Če pogledamo v osnovno tabelo podatkov, vidimo, da so samski tudi razmeroma mladi. Problem (z našega stališča) mlade generacije poznamo – veliko jih živi doma, eksistenčno so neogroženi, zato rezultat ne preseneča. Presenetljivo majhno stresno obremenitev pa doživljajo razvezani.

Glede na statistične izračune potrdimo, da med posameznimi vzorčnimi populacijami glede na zakonski stan ni statistično pomembnih razlik.

Povezanost delovne dobe v socialnem varstvu s stopnjo stresne obremenitve

Povprečna stopnja stresne obremenitve niha v zelo majhnem razponu. Najnižjo stopnjo stresne obremenitve so dosegli tisti, ki so na področju socialnega varstva zaposleni že vrsto let (od 30 do 39 let). To lahko povežemo z delovnimi izkušnjami, ki bistveno pripomorejo h kompetentnosti in občutku varnosti zaposlenih, lahko pa tudi mladostnemu elanu in ambicijam, kar se je v nekaterih študijah že potrdilo. V tem smislu bi morala stresna obremenjenost padati, vendar doseže še en vrh pri skupini zaposlenih od 20 do 29 let; vzrok lahko pripišemo tudi drugim dejavnikom, kot je denimo to, da je to z vidika starosti vprašanih najbolj dinamično in zato tudi stresno obdobje v življenju. Že pri ugotavljanju povezanosti starosti s stopnjo stresne obremenitve se je pokazalo, da so vprašani v starosti od 40 do 49 let najbolj stresno obremenjeni. Poleg tega je iz osnovne tabele podatkov mogoče razbrati, da je delovna doba na področju socialnega varstva v večini primerov tudi celotna delovna doba vprašanih, kar pomeni, da v času njihove zaposlitve ni bilo bistvenih odstopanj v smislu panoge zaposlitve. V skladu s statističnimi izračuni smo se odločili zadržati ničelno hipotezo, da med posameznimi populacijskimi skupinami ni statistično pomembnih razlik.

Povezanost delovne dobe na centru za socialno delo s stopnjo stresne obremenitve

Tudi pri ugotavljanju stresne obremenitve glede na delovno dobo na centru za socialno delo smo prišli do zelo podobnih rezultatov, le da sta stopnji stresne obremenitve pri prvi in tretji starostni skupini obrnjeni, vendar se vrednosti med njima ne razlikujeta bistveno. Majhna razlika med vrednostma je bila že v

prejšnjem primeru. Te ugotovitve povezujemo s tem, da je delovna doba zaposlenih na centru za socialno delo zelo izenačena z delovno dobo v socialnem varstvu, kar pomeni, da so vprašani že ves čas zaposleni prav na centru za socialno delo in svojih zaposlitev niso pogosto menjali. Iz podatkov je tudi razvidno, da so prišli na center za socialno delo po razmeroma kratkem času oziroma enem letu zaposlitve, kar povezujemo s pripravniško dobo, ki so jo opravljali drugje. Tudi v tem primeru se je pokazala neznatna korelacija med spremenljivkama. Statistični izračun omogoči zadržati ničelno hipotezo, da med posameznimi populacijskimi skupinami glede na delovno dobo na centru za socialno delo tudi v tem primeru ni statistično pomembnih razlik.

Preverjanje hipotez

H_1 : Osebe, ki so bolj stresno obremenjene, so manj zadovoljne s svojim delom.

Hipotezo o povezanosti med stresno obremenitvijo in zadovoljstvom zaposlenih smo zadržali. Pri preverjanju hipoteze o povezanosti spremenljivke zadovoljstva in stresne obremenitve smo prišli do rezultatov, ki so se potrdili že v številnih študijah, kot je bila denimo tudi Jamalova (1990: 727–738) študija o stresu med medicinskimi sestrami v večji bolnišnici v Kanadi, kjer se je ta zveza potrdila. Druge raziskave so pokazale, da je lahko vir stresa pomanjkanje zadovoljstva zaposlenih, medtem ko zadostna mera zadovoljstva pomembno pripomore k lažšanju stresnih dogodkov (Flechter, Payne 1980 po McLean 1999: 77).

H_2 : Osebe, ki so manj stresno obremenjene, imajo višjo stopnjo tolerance do nasilnega vedenja strank.

Hipotezo smo zavrnilo in sprejeli ničelno, ki pravi, da ni povezanosti med stopnjo stresa in stopnjo tolerance nasilja. Po mnenju avtorjev (Balloch *et al.* 1998: 347–349) je vprašanje povezanosti nasilja in stopnje stresne obremenitve precej kompleksnejše in zahtevno zlasti zato, ker ocena stresa poteka v času raziskave, medtem ko se nasilni dogodki zgodijo prej. Ne glede na to so preliminarne analize zvezo

omenjenih spremenljivk potrdile; vemo, da nasilje pušča sledi tudi po neposrednem dogodku. Drug pomemben dejavnik pa je naraščanje nasilja v službah pomoči. Pahl (1999: 104–105) v povzetku komentarja k opravljeni raziskavi o nasilju poudari, da je pojav nasilja v javnih službah pomoči na področju socialnega varstva zlasti posledica razdvojene vloge strokovnjaka, ki lahko ponudi pomoč znotraj omejenih kompetenc ali javnih pooblastil. Seveda so pričakovanja strank precej večja, kar jih razburi; odgovornost za svoje stiske začnejo prenašati na strokovnjaka. S tega stališča je že konflikt vloge precejšen dejavnik frustracij ali stresa. Avtor je še prepričan, da so strokovnjaki javnih socialnovarstvenih ustanov v primerjavi z drugimi poklicnimi skupinami bolj izpostavljeni nasilju.

H_3 : Pri osebah, ki so bolj stresno obremenjene, pričakujemo tudi nižjo stopnjo socialne podpore.

Tudi to hipotezo smo zavrnilo in obdržali ničelno, da ni povezanosti med stopnjo stresne obremenjenosti in stopnjo socialne podpore.

Nekatere raziskave so nepovezanost teh spremenljivk že potrdile. Nekateri avtorji (Beehr 1985: 388–389) so opozorili, da je lahko vzrok za to način medsebojne komunikacije. Ker pa je socialna podpora zlasti v funkciji moderiranja in neposredno ne reducira stopnje stresa, smo poskusili ugotoviti povezanost med stopnjo zadovoljstva z delom in stopnjo socialne podpore, pri čemer se je pokazala med spremenljivkama statistično pomembna povezanost. Tako smo se prepričali, da dosegajo tisti z več socialne podpore tudi večje zadovoljstvo z delom. Tudi Beehr (1985: 386) je zapisal, da je primarna funkcija socialne podpore vpliv na delovno zadovoljstvo in psihološke napetosti, kar je v skladu tudi s Housevo (1981 po Beehr 1985) ugotovitvijo, da socialna podpora vpliva zlasti na psihološke napetosti in poklicno držo.

H_4 : Med spoloma pričakujemo statistično pomembne razlike v stopnji stresne obremenitve.

Ničelno hipotezo smo zavrnilo in potrdilo ugotovitev, da so ženske bolj obremenjene od

moških. Z vidika spolne segregacije v sferi dela ženske navadno zasedajo nižje položaje, redkeje zasedajo vodilna delovna mesta, imajo manj avtonomije pri delu in prejemajo nižjo plačo. V našem konkretnem primeru bi težko rekli, da so ženske stresno bolj obremenjene zaradi teh dejavnikov, ker take domneve zahtevajo natančnejšo analizo razlik. Se pa v literaturi pojavlja prepričanje, da je pomemben razlog višje stopnje stresa pri ženskah konfliktnost vloge delavke in matere oziroma gospodinje.

Pri usklajevanju zahtev dela in družinskega življenja razlikujemo tri vrste konfliktov: časovni konflikt, prenos napetosti ali čustvenih stanj med vlogama in vedenjski konflikt (težave pri prehajanju med položajema vlog). Te konflikte rešujejo na različne načine, kar je odvisno od subjektivno določenih prioritet posameznice. Narašča pa delež takih, ki dajejo prednost delu, in tistih, ki se za družino sploh ne odločijo (Černigoj Sadar 2002: 97). Warr in Parry (1982 po Terborg 1985: 261) sta ugotovila, da zaposlene ženske z družinami pogosteje doživljajo depresivna stanja kot zaposlene brez družine.

SKLEPI IN PREDLOGI

Strokovnjaki centrov za socialno delo, zajetih v raziskavi, imajo dela in naloge, ki po obsegu presegajo njihove zmogljivosti. Časovna stiska povzroča zamude in skoraj vsak drugi občasno težko najde čas za dopust. Pomanjkanje časa povzroča izgubo nadzora in je lahko razlog za nekvalitetno opravljeno delo in nezadovoljstvo zaposlenih in uporabnikov. V tem primeru bi bilo treba preveriti kadrovske zmogljivosti glede na trend količine dela in s tem v zvezi morda povečati število zaposlenih oziroma ustrezneje organizirati delo znotraj trenutnih kadrovske kapacitete. Vemo, da so centri za socialno delo javni zavodi, ki za javnost delujejo po principu uradnih ur. V tem času moramo biti na razpolago strankam. Časa za opravljanje terenskega dela nam ostane zelo malo, saj se v času neuradnih dni navadno organizirajo še ostale aktivnosti, kot so sestanki strokovnih delavcev, izvajanje seminarjev in

drugo. Poleg tega prihajajo stranke tudi v času neuradnih dni. Zato predlagamo, da bi bil na neuradne dneve dostop do poslovnih prostorov za stranke omejen, s čimer bi zaposlene bistveno razbremenili. Pri tem je lahko v smislu dežurne službe strankam na voljo služba prve socialne pomoči.

Kot potencialni vir stresa se je pokazal konflikt profesionalno–birokratske vloge oziroma konflikt svetovalne vloge in vloge izvajanja javnih pooblastil, ki sta orientacijsko nezdružljivi. To zahteva redefinicijo vlog na mikro ravni in jasno razmejitev. Pri nekaterih storitvah je to pravzaprav nemogoče. Pri storitvah, ki iz javnega pooblastila preidejo v svetovanje, pa bi bilo morda smiselno razmišljati o tem, da bi svetovanje opravljal drug strokovni delavec, kar zahteva spremembo organizacije dela.

Skoraj tretjina vprašanih je ocenila delovne pogoje kot slabe ali zelo slabe. Preseganje kapacitet prilagajanja organizma na fizične okoliščine dela zahteva od delovno aktivnega človeka veliko energije za prilagajanje, ki bi jo lahko sicer porabili za opravljanje svojega dela. Zato bi bilo treba izboljšati fizične pogoje dela v zavodih, kjer so razmere slabše, saj bi na ta način vzpostavili prijetnejše okolje tudi za uporabnike služb.

Velika večina vprašanih ima pri delu s strankami včasih občutek nemoči, kar ne preseneča. Pri našem delu se namreč velikokrat srečujemo s hudim trpljenjem ljudi in zelo kompleksnimi problemi, ki terjajo dolgotrajnejšo, v nekaterih primerih tudi permanentno spremljanje in pomoč uporabnikom. Ovire pri tem so lahko nerealno visoka pričakovanja strank, njihova nekooperativnost in birokratska narava strokovnega dela, vezanega na predpise, ki ustvarja pregrado v delovnem odnosu strokovnjaka z uporabnikom. To lahko privede do neravnovesja med potrebami uporabnikov in resursi strokovnjakov, kar povzroči občutek nemoči. Čeprav gre za povsem »naraven« občutek strokovnjaka, je lahko to za tistega, ki stopi v ta poklic, da bi pomagal ljudem v stiski, zelo obremenjujoče. Pri tem lahko stori največ sam, da tako izkušnjo ozavesti in jo kognitivno predela, v veliko pomoč pa sta mu suport in

supervizija nadrejenega in udeležba na intervizijskih/supervizijskih srečanjih. Zlasti pa mora biti pripravljen sprejeti, da gre včasih za problem, ki je nerešljiv, in bo njegova pomoč uporabniku neučinkovita.

Strokovnjaki ocenjujejo, da profesija socialnega dela v javnosti ne uživa velikega ugleda. Čeprav zahteva ugled stroke kompleksnejšo obravnavo, ne zgolj na ravni matičnih institucij, kot so centri za socialno delo, lahko njihov prispevek bistveno pripomore k njeni krepitvi. To lahko centri dosežejo zlasti s skrbjo za kvaliteto storitev, ustrezno izobraženim in usposobljenim kadrom in z rednimi in kontinuiranimi medijskimi prispevki, v katerih imajo možnosti predstaviti dosedanje rezultate in dosežke in svoje poslanstvo in vizijo nadaljnjega razvoja. Zlasti pa poudariti in jasno opredeliti obseg pooblastil, kajti neredko je delo centrov za socialno delo pod kritičnim drobnogledom novinarjev in laikov pa drugih strokovnjakov, ki zaradi nepoznavanja institucije in dela stroke prelagajo odgovornost in krivdo za celo vrsto družbenih anomalij na socialne službe.

Vprašani ocenjujejo, da imajo razmeroma malo možnosti za napredovanje in da so neprimerno nagrajani. Vprašanje, na katerega nimamo odgovora, je, ali je med vprašanimi sploh prisotna težnja po karieri. V feminiziranih poklicih naj bi bile karierne težnje celo manj izražene kot sicer, zato težko z gotovostjo sklepamo, ali je kariera potencialni stresor. Ker so lahko to bolj individualizirane težnje oziroma težnje nekaterih posameznikov in je nemogoče posplošiti sklep na celotno populacijo, bi bilo bolj smiselno, da to preverijo nadrejeni z letnimi razgovori, ki jih opravijo z zaposlenimi, in sistematičnim planiranjem njihovih karier, kar določa tudi zakon o javnih uslužbencih. Sistem napredovanja urejata pravilnik o napredovanju strokovnih delavcev in strokovnih sodelavcev na področju socialnega varstva v nazive in kolektivna pogodba za področje zdravstva in socialnega varstva, ki ureja napredovanje v plačilne razrede. Vsake tri leta napredujemo za en plačilni razred, največ jih je pet. Spremembe predvideva nov zakon o sistemu plač v javnem sektorju, ki

ni še stopil v veljavo in bo predvidel največ desetkratno napredovanje v plačilne razrede za delavce in največ pet plačilnih razredov znotraj posameznega naziva (dva naziva) za strokovne delavce in sodelavce; to ne bo več sledilo »avtomatizmu«, temveč oceni direktorja. Isti zakon predvideva še spremembo v zvezi z nagrado za delovno uspešnost, ki znaša v tem trenutku 2 % mase osnovnih plač. Odslej bo delež 5–odstotni, mogoče pa mu bo prišteti še del sredstev, doseženih s prodajo blaga in storitev na trgu. To bo omogočilo izplačilo nagrade za delovno uspešnost največ dve plači na zaposlenega dvakrat letno. Zlasti pa je namen novega zakona izenačitev plač oziroma poklicev. Skratka, na tem področju se napoveduje kar nekaj pozitivnih sprememb.

Relativno nezadovoljstvo zaposlenih se je pokazalo v zvezi s politiko vodenja zavodov. Nedvomno je vloga nadrejenega zelo kompleksna in terja usklajeno obvladovanje sprotne analize dela, izboljšav in načrtovanja izboljšav, ustrezno vodenje oziroma motiviranje sodelavcev in spremljanje rezultatov. Analiza dela je povezana z organiziranjem, ki se je v konkretnem primeru pokazalo kot možni vzrok kvantitativne preobremenjenosti zaposlenih. S tem je lahko ogrožen eden poglavitnih ciljev – kvaliteta storitev, ki je vsebina funkcije planiranja in s tem povezanega načrtovanja izboljšav. Tesno prepleteno z organiziranjem je tudi vodenje, s katerim bi morali nadrejeni motivirati in navdihniti zaposlene pri doseganju ciljev in izvrševanju nalog. Ugotavljamo namreč tudi povprečno delovno zadovoljstvo strokovnjakov, ki je zelo verjetno neposredno povezano s povprečno motivacijo. Spremljanje rezultatov je funkcija preverjanja ustreznosti organiziranja in vodenja oziroma strategije doseganja ciljev. Novi trendi poudarjajo izobražen in usposobljen kader, ki lahko tudi sam ovrednoti rezultate, torej ni potrebe po kontroliranju z vrha navzdol. Poleg tega je specifična socialnega dela v tem, da je vrednotenje učinkov dela že tako težavno. Nekateri avtorji opozarjajo na pomanjkanje povratnih informacij o rezultatih dela strokovnjakov, kar utegne biti tudi dejavnik stresa. Zato je skrb

za izobražen in usposobljen kader bistvenega pomena, ki se je v primeru naše raziskave pokazala, žal, kot pomanjkljiva. Iz navedenega je moč razbrati, kako kompleksno je menedžeriranje in kako zelo pomembna so znanja s področja menedžmenta.

Prav zato se nam zdi pomembno, da bi morali položaje direktorjev ustanov zasediti za to usposobljeni ljudje, ki so si pridobili menedžerska znanja – zlasti o človeku in medčloveških odnosih - in konceptualna znanja, ki zajemajo ustvarjalne in organizacijske sposobnosti. S tem bi dosegli ustrezno fleksibilnost na ravni samih institucij oziroma pri upravljanju s človeškimi viri teh institucij.

Direktorji javnih zavodov na področju socialnega varstva opravijo dveletni program tako imenovane šole za direktorje v socialnem varstvu, kar je tudi pogoj za reelekcijo. Potem pa je izobraževanj in usposabljanj s tovrstno tematiko zelo malo ali jih skoraj ni. Zato naj bodo rezultati pričujoče raziskave pobuda za razmislek o kontinuirani, organizirani ponudbi izobraževanj in aktivnih usposabljanj vodstvenega kadra tudi z aktualnimi menedžerskimi vsebinami, ki bi si jih lahko izbirali glede na osebne reference in potrebe.

Naprej se je nezadovoljstvo zaposlenih pokazalo v zvezi s kvaliteto supervizije in socialno podporo nadrejenih, kar je lahko zelo intenziven stresor. Trenutno opredeljena vloga direktorja centrov za socialno delo je nedvomno zelo zahtevna. V tem pogledu bi bilo smiselno razmišljati o ločenih vlogah direktorja in strokovnega vodje, kar posebni socialnovarstveni zavodi že prakticirajo. Glede na to, da se je pokazala potreba po izobraževanju in usposabljanju vodstvenega kadra z menedžerskimi vsebinami, menimo, da bi bila tudi delitev vloge smiselna, saj bi na ta način razbremenili vodstveni kader, zagotovili uspešnejše vodenje in upravljanje centrov, dvignili raven kvalitete storitev in ustvarili večje delovno zadovoljstvo zaposlenih. Tako bi direktor organiziral in vodil delo ter poslovanje zavoda, predstavljal in zastopal zavod in bil odgovoren za zakonitost dela zavoda, medtem ko bi strokovni vodja vodil zgolj strokovno delo.

Vprašani ocenjujejo tudi, da imajo razmeroma malo priložnosti za izobraževanje. V ponudbah, ki jih strokovnjaki sprejememo na začetku leta, je pravzaprav zelo težko planirati izobraževanje ali usposabljanje, ki bi bilo relevantno za celotno paleto področij dela na centrih. Ponudba je zlasti odraz trendov. Tako je v zadnjem času večji poudarek na nasilju, delu z osebami z demenco, s težavami v duševnem zdravju, rejništvu – temam, ki so aktualne, medtem ko so nekatera področja povsem zanemarjena, kar ni dobro niti za razvoj stroke niti za ustvarjanje primerno usposobljenega in kompetentnega kadra. Menimo, da bi bilo zato smiselno bolj sistematično in širše zasnovano usposabljanje kadrov.

Ugotavljamo povprečno zadovoljstvo zaposlenih, katerega vzrok lahko iščemo v potencialnih stresorjih: preobremenjenosti zaposlenih z obsegom dela, notranji konfliktnosti in dvoumnosti vloge, ponekod slabših delovnih pogojih, majhnem ugledu profesije, manjših možnostih napredovanja, nižjem zadovoljstvu s politiko vodenja zavodov, povprečni kvaliteti supervizije in oceni povprečne nagrade za opravljeno delo. Pri preverjanju hipoteze se je pokazala neposredna povezanost stresne obremenitve s stopnjo delovnega zadovoljstva, zaposleni pa so svoje delo največkrat ocenili kot pogosto stresno. Statistično pomembne razlike v stopnji stresne obremenitve so se pokazale med spoloma, kar pomeni, da so ženske stresno bolj obremenjene kot moški. Povprečno zadovoljstvo zaposlenih kaže na morebitno frustracijo zaposlenih ali razhajanje med njihovimi potrebami in možnostmi zadovoljevanja teh potreb. Zato menimo, da je odpravljanje stresnih dejavnikov ključno pri odpravljanju nezadovoljnega kadra. Predloge odpravljanja posameznih stresorjev podajamo sproti.

Zaposleni naletijo na nasilje, ki mu sicer ne pripisujejo večjega pomena; tudi pri preverjanju hipoteze, da subjekti z manjšo toleranco nasilja doživljajo večjo stresno obremenitev, se nam neposredna zveza ni potrdila. Sklepamo, da so razlog za to njihova obrambna vedenja in časovno razhajanje med opravljanjem raziskave in doživljanjem nasilja, ki se

je dogajalo pred empiričnim raziskovanjem pojava, saj se je tudi njihova toleranca do nasilja pokazala kot razmeroma nizka. Ne glede na to menimo, da bi morali nadrejeni v tem pogledu zavzeti odgovorno in zaščitniško držo do zaposlenih in jasno opredeliti pravila opravljanja dela z nasilnimi strankami, kot je, denimo, interni timski oziroma interdisciplinarni pristop v smislu sodelovanja različnih služb, obravnava in vodenje primerov v parih in opravljanje terenskega dela v parih. Ključni problem je način obravnave uporabnikov, ki se vedejo nasilno zaradi zdravstvenih težav; navadno so to ljudje s težavami v duševnem zdravju, ki jih medicinska stroka kljub temu opredeljuje predvsem kot uporabnike socialnih služb. Podobne težave srečujemo pri delu z alkoholiki in drugimi zasvojenimi, kjer so socialni problemi bolj sekundarni. Ker pa ne moremo določiti povsem jasne vzročno-posledične zveze in so problemi kompleksnejši, je pri obravnavi nasilnih strank nujen interdisciplinarni pristop.

Skratka, nasilje strank je treba vzeti kot dejstvo in pojav, ki je v porastu in so mu strokovnjaki na centrih precej izpostavljeni, ter ga izpostaviti kot stresor, ki vpliva na duševne procese zaposlenih.

Kvaliteto delovnega življenja v našem primeru očitno zagotavljajo občutek varnosti zaposlitve in dobri medosebni odnosi, ki so pomembni za izpolnjevanje delovnih nalog, doseganje zastavljenih ciljev, ustvarjanje pozitivne delovne morale in humanizacijo dela. Dobri medosebni odnosi v delovni organizaciji lahko močno zmanjšajo stresnost dela. Lahko sklepamo, da je na centrih, ki so v raziskavi sodelovali, ustrezna raven demokracije; rezultati pokažejo visoko stopnjo sodelovanja zaposlenih pri sprejemanju odločitev, ki vplivajo na njihovo delo. Drug zelo pomemben dejavnik kvalitete delovnega življenja strokovnjakov na centrih je občutek varnosti zaposlitve, ki je v današnjem času izjemna kvaliteta, saj je postalo vprašanje brezposelnosti eno najbolj perečih ekonomskih in socialnih vprašanj. Človekova potreba po varnosti je elementarna potreba. Varnost zaposlitve nam tako zagotovi

materialno oziroma eksistenčno varnost, ki je s tega vidika najpomembnejša vrednota in gmotna dobrina.

Ugotavljamo, da so zaposleni deležni tudi dokaj močne socialne podpore, ki je pomemben amortizator stresa. Tudi številne druge raziskave so pokazale, da je suportivno delovno okolje pomemben dejavnik zmanjševanja delovnih preobremenitev. Po naši raziskavi jo doživljajo zlasti od sodelavcev in prijateljev. Manj od družine, kar pripisujemo jasnemu razmejevanju delovnega in zasebnega življenja zaposlenih; to je tudi odraz profesionalnega odziva na delovne obremenitve. Razmeroma majhno socialno podporo pa dobijo od nadrejenih, kar utegne biti pomemben vir stresa. Nekateri avtorji trdijo, da je lahko zelo izrazit dejavnik stresa, če nadrejeni s svojim načinom vedenja in komunikacije zbujejo pri podrejenih defenzivnost in sovražnost. Razloge za šibko socialno podporo nadrejenih lahko iščemo na več ravneh. Po našem mnenju je ključni razlog njihova preobremenjenost in s tem padec tako kvalitete kot kvantitete suporta, ki ga lahko ponudijo zaposlenim. Zlasti pa je pomemben odnos oziroma drža, ki jo zavzamejo do podrejenih. Po sodobnih ugotovitvah je naše ravnanje v odnosih z drugimi močno obarvano z našimi čustvi oziroma čustveno inteligenco, zato bi lahko s primernim samozavedanjem, samoobvladovanjem, samomotivacijo, socialnim zavedanjem in socialnimi veščinami bistveno izboljšali odnos do zaposlenih in uspešneje reagirali na socialne potrebe zaposlenih.

Pri preverjanju hipoteze, da subjekti z večjo socialno podporo doživljajo manj stresnih obremenitev, se nam neposredna povezanost teh spremenljivk ni potrdila, temveč se je statistično pomembna povezanost pokazala med stopnjo socialne podpore in delovnim zadovoljstvom, kar pripisujemo temu, da je socialna podpora zlasti moderator doživljanja stresnih obremenitev in ne neposredni dejavnik stresa.

Pri načinih reševanja stisk in težav, ki izvirajo iz dela, ugotavljamo, da se zaposleni lotevajo reševanja teh zlasti sami in znotraj strokovnega okolja, šele nato se obračajo na

zunanje okolje, v katerega uvrščajo svojo družino in prijatelje.

Najbolj stresno področje dela se je pokazala služba prve socialne pomoči, najmanj stresna pa so se pričakovano pokazala bolj birokratsko obarvana področja. Zelo pomembno je, da nadrejeni dobijo realen vpogled v delo, počutje in razmišljanje zaposlenih. V ta namen so uporabni letni (individualni) ocenjevalni intervjuji, s katerimi nadrejeni natančneje pregledajo delo zaposlenih, ugotavljajo njihova pričakovanja in cilje, rešujejo morebitna nesoglasja in načrtujejo spremembe, ki si jih zaposleni želijo v zvezi s svojim delom. Menimo tudi, da bi se moral čas opravljanja del in nalog na področjih, ki so najbolj stresna in obremenjujoča, omejiti oziroma prilagoditi zmoglostim posameznega zaposlenega.

Med socialnodemografskimi spremenljivkami in stopnjo stresne obremenitve se ni pokazala statistično pomembna povezava, zato menimo, da je izkušnja stresa posameznika odvisna zlasti od osebnostnih značilnosti in vplivov iz okolja. Glede na to, da smo proučevali odzivanje na stresorje precej homogene populacije v zelo podobnih delovnih razmerah, sklepamo, da je bil učinek socialnodemografskih dejavnikov zanemarljiv.

VIRI

- BAILEY, J. M., BHAGAT, R. S.** (1987), Meaning and Measurement of Stressors in the Work Environment: An Evaluation. V: Kasl, S. V., Cooper, C. L. (ur.), *Research Methods in Stress and Health Psychology*. London: John Wiley & Sons (207–229).
- BALLOCH, S., PAHL, J., McLEAN, J.** (1998), Working in the Social services: Job Satisfaction, Stress and Violence. *Br. J. Social Wk.*, 28: 329–250.
- BEEHR, T. A.** (1985), Organizational stress and Employee Effectiveness: A Job Characteristics Approach. V: Beehr, T. A., and Bhagat, R. S. (ur.), *Human Stress and Cognition in Organizations: An Integrated Perspective*. New York itn.: John Wiley & Sons (57–79).
- BENNET, R.** (1997), *Organisational Behaviour*. London itn.: M&E Pitman Publishing.
- CHERNISS, C.** (1980), *Staff Burnout: Job Stress in the Human service*. Beverly Hills: Sage Publications.
- ČERNIGOJ SADAR, N.** (2002), Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa*, 39, 1: 81–102.
- FURNHAM, A.** (1992), *Personality at Work: The Role of Individual Differences in the Workplace*. London: Routledge.
- GOSTIŠA, M.** (1996), *Participativni management*. Ljubljana: Enotnost, Studio participatis.
- JAMAL, M.** (1990), Relationship od Job stress and Type – A Behavior to Employees' Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problems, and Turnover Motivation. *Human Relations*, 43, 8: 727–738.
- JURMAN, B.** (1981), *Človek in delo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- KANJUO MRČELA, A.** (2002), Sodobna rekonceptualizacija dela: Delo med racionalnim in emocionalnim. *Teorija in praksa*, 39, 1: 30–48.
- KAVAR VIDMAR, A.** (1998), Kakovost delovnega življenja. *Socialno delo*, 37, 2: 81–113.
- KREITNER, R., KINICKI, A.** (2004), *Organizational Behavior*. New York itn.: McGraw Hill Companies (6. izdaja).
- LIPČNIK, B.** (1998), *Ravnanje z ljudmi pri delu*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- (2000), *Organizacija podjetja*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- LIPČNIK, B., MOŽINA S.** (1993), *Psihologija v podjetjih*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
- MASLACH, C., LEITER, M. P.** (2002), *Resnica o izgo-revanju na delovnem mestu: Kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educy.
- McLEAN, J.** (1999), Satisfaction, Stress and Control over Work. V: Balloch, S., McLean, J., Fisher, M. (ur.), *Social Services: Working under Pressure*. London: The Policy Press (61–86).
- MERKAČ, M.** (1998), *Kadri v organizaciji*. Koper: Visoka šola za management.
- MILLER, K. I., ELLIS HARTMAN, B., ZOOK, E. G., LYLES, J. S.** (1999), An Integrated Model of Communication, Stress, and Burnout in the Workplace. *Communication Research*, 17, 3: 300–326.
- MILOŠEVIČ ARNOLD, V., ERZAR METELKO, D., VODEB BONAČ, M., MOŽINA, M.** (1999), *Supervizija: Znanje za ravnanje*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.
- MILOŠEVIČ ARNOLD, V., POŠTRAK, M.** (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
- MOŽINA, M.** (2004), *Prevalenca nasilnega vedenja klientov in obremenitve zaposlenih na centrih za socialno delo*. Ljubljana: Medicinska fakulteta (magistrsko delo).

- MOŽINA, S.** (2002), Učenje, izobraževanje, usposabljanje v organizaciji. V: Možina, S. (ur.), *Management kadrovskih virov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (205–248).
- MOŽINA, S., BERNIK, J., SVETIC, A.** (2004), *Osnove managementa*. Piran: GEA College – Visoka šola za podjetništvo.
- NASTRAN ULE, M.** (1993), *Psihologija vsakdanjega življenja*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- NEWTON, T., HANDY, J., FINEMAN, S.** (1995), *Managing Stress: Emotion and Power at Work*. London: Sage Publications.
- PAHL, J.** (1999), Coping with Physical Violence and Verbal Abuse. V: Balloch, S., McLean, J., Fisher, M. (ur.), *Social Services: Working under Pressure*. Great Britain: The Policy Press (87–106).
- QUICK, J. C., QUICK, J. D.** (1984), *Organizational Stress and Preventive Management*. New York: McGraw-Hill.
- RAMOVŠ, J.** (1995), *Slovenska sociala med včeraj in jutri*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka za psihologijo, logoterapijo in antropohigieno.
- ROZMAN, R., KOVAČ, J., KOLETNIK, F.** (1993), *Management*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- SELIČ, P.** (1999), *Psihologija bolezní našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- TERBORG, J. R.** (1985), Working Women and Stress. V: Beehr, T. A., Bhagat, R. S. (ur.), *Human Stress and Cognition in Organizations: An Integrated Perspective*. New York itn.: John Wiley & Sons (245–281).
- THOMPSON, N., STRADLING, S., MURPHY, M., O'NEILL, P.** (1996), Stress and Organizational Culture. *Br. J. Social Wk.*, 26: 647–665.
- VILA, A.** (1994), *Organizacija in organiziranje*. Kranj: Moderna organizacija.
- ZASTROW, C.** (1992), *The Practice of Social Work*. Belmont: Wadsworth
- ZBOVC, A.** (1998), Izgorelost strokovnjakov na centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 37, 3–5: 319–327.