

SVETOVALNE DELAVKE OSNOVNIH ŠOL O SOOČANJU S STRESOM NA DELOVNEM MESTU

235

PRIMARY SCHOOL COUNSELLORS ON
DEALING WITH WORKPLACE STRESS

Jana Rapuš Pavel, *dr. soc. ped.*

Pedagoška fakulteta, Kardeljeva ploščad 16, 1000 Ljubljana,

jana.rapus-pavel@guest.arnes.si

Urša Marn Kosin, *mag. soc. ped.*

ursakosin@empatija.si

POVZETEK

Vloga svetovalne delavke in delavca v osnovni šoli je zelo raznolika, dostikrat konfliktna in nejasna, je v odvisnosti od organizacijske strukture šole, velikokrat neavtonomna in podrejena administrativnim potrebam šole. Delovna (pre)obremenjenost, pogoji dela in tudi komunikacija z ostalimi podsistemi v šoli pri svetovalnih delavkah in delavcih vplivajo na zaznavanje stresa. V prispevku obravnavamo vire delovnega stresa svetovalnih delavk in delavcev v osnovni šoli ter povezanost med viri stresa in strategijami soočanja z njimi. V raziskavi je sodelovalo 170 svetovalnih delavk in delavcev iz vseh slovenskih regij. Rezultati so pokazali, da svetovalne delavke in

delavci med najbolj intenzivne vire delovnega stresa uvrščajo dejavnike, ki so pretežno povezani z vlogami, organizacijo svetovalnega dela in težavnostjo delovne problematike. Pri tem najpogosteje izbirajo aktivno soočanje s stresnimi situacijami. Med strategijami soočanja s stresom, značilno povezanimi z viri stresa na delovnem mestu, izstopata strategiji samoobtoževanja in iskanja čustvene podpore.

KLJUČNE BESEDE: *svetovalne delavke, osnovna šola, delovni stres, strategije spoprijemanja s stresom.*

ABSTRACT

The role of primary school counsellors covers a broad range of activities that can often be contradictory or ambiguous. Depending on the organisational structure of the school, counsellors are often non-autonomous and subject to the administrative needs of the school. The counsellors' work (over) load, their working conditions, and communication with other school subsystems, are all factors that contribute to their stress levels. The article deals with the sources of workplace stress in counsellors and the strategies for confronting them, based on research that included 170 counsellors from all Slovenian regions. The results show that the most intense sources of stress as identified by the surveyed counsellors are closely connected to the role and organisation of counselling and the seriousness of the work cases. In most cases, counsellors choose active confrontation to deal with stressful situations. The most common strategies for confronting sources of workplace stress involve the strategy of self-blame and of seeking emotional support.

KEYWORDS: *counsellors, primary school, workplace stress, stress confrontation strategies.*

UVOD

S stresom svetovalnih delavk in delavcev v osnovni šoli se v prispevku ukvarjamo predvsem preko proučevanja virov delovnega stresa v šolskem okolju in strategij spoprijemanja z njimi. Pri obravnavanju stresogenosti delovnega mesta svetovalnega delavca imamo v mislih na eni strani njegovo podvrženost stresu zaradi težavnosti problematike, s katero se ukvarja, saj je ta dostikrat težko rešljiva in opremljena z negativnimi čustvi vpletenih, na drugi strani pa imamo pri vplivu stresa v mislih svetovalno delavko in delavca kot pripadnico/-ka celotne ustanove s svojo organizacijsko strukturo in delovnimi pogoji. Viri stresa pri svetovalnih delavkah in delavcih vznikajo iz tega, da gre za strokovnjake, ki po eni strani težijo k avtonomnosti pri svojem delu, po drugi strani pa jih vežejo birokratska urejenost področja dela ter neprestano usklajevanje in sodelovanje z vsemi ostalimi podsistemi v ustanovi.

STRES IN SOOČANJE S STRESOM

Pomen pojma stresa je zelo širok in vključuje celotno osebnost – ne le biološki del, temveč tudi področje duševnosti, vedenja in socialnih komunikacij. Zanj lahko rečemo, da je bolj ali manj specifičen odgovor organizma na delovanje stresorja. Slivar (2009, str. 6) zapiše, da je »stres individualno doživetje posameznika v določeni kulturi oziroma da ima vsaka oseba svoje psihične in socialne stresorje, na katere kvalitativno in kvantitativno reagira.« V različnih definicijah avtorji (npr. Aldwin, 1994; Travers in Cooper, 1996; Bartlett, 1988, vsi v Slivar, 2009; Treven, 2005; Kovač, 2013), ki se ukvarjajo z raziskovanjem stresa doma in v tujini, izpostavijo tri paradigme razumevanja in proučevanja stresa, in sicer: stres kot reakcija, stres kot stimulus (dražljaj) ter stres kot interakcija in transakcija (proces).

Prvi koncept se osredotoča na stres kot na fiziološko in čustveno reakcijo na neprijeten dražljaj. Reakcijski modeli stresa proučujejo stres kot reakcijo organizma na stresni dogodek iz okolja. Drugi koncept opredeljuje stres kot dražljaj iz okolja, ki povzroča

pritisk, napetost, obremenjenost pri posameznikih, ki so stresu, stresnemu dražljaju ali stresorju izpostavljeni. Tretji koncept pa opisuje stres kot dinamičen proces med posameznikom in okoljem, pri čemer se obema priznava enaka pomembnost. Cooper, Dewe in O'Driscoll (2001) zaključujejo, da je velik del raziskav usmerjen v identifikacijo virov stresa v delovnem okolju z namenom njegovega izboljševanja. Stresorji pa lahko izvirajo tudi iz osebnosti posameznikov, v tem primeru govorimo o psihogenih stresorjih.

Procesni koncept stresa je usmerjen v dinamiko psiholoških mehanizmov kognitivnega ocenjevanja in spoprijemanja s stresnimi dogodki; priznava enakovredno pomembnost vseh komponent tako posameznika kot okolja (Aldwin, 1994, v Slivar, 2009). Stres sam po sebi ni ne dober ne slab: šele na podlagi posledic na telesu ali psihi posameznika je mogoče vrednotiti, ali je njegov kompleksen učinek pozitiven ali negativen (Luban Plozza, Pozzi, 1994, v Božič, 2011). Powell (1999) izpostavi, da je stres lahko pozitivna gonilna sila, ki nas v določeni meri spremlja vse življenje in ima negativne posledice le, če zahteve okolja presegajo naše sposobnosti. O pozitivnem vidiku stresa govorimo, kadar pogoji zunanjega in/ali notranjega okolja pomenijo za človeka izziv za mobilizacijo v smeri prilagajanja na spremembe, ki so zanj dobre ter v njem krepijo prepričanje, da lahko sam vpliva na to, kar se mu v življenju dogaja.

Stresne reakcije so odvisne od mehanizmov prilagajanja, ki jih posameznik uporablja, da bi obdržal ali ponovno vzpostavil ravnotežje. Soočanje oziroma spoprijemanje s stresom (angl. coping) je proces, ki zajema tako obvladovanje stresnih situacij kot prizadevanje posameznika po srečanju s stresorjem za ponovno doseg telesa in duševnega ravnovesja (Treven, 2005). Odzive posameznika na fizične, socialne in psihološke zahteve okolja opredeljujeta dve temeljni funkciji: usmerjenost na emocije (angl. emotional-focused coping) in usmerjenost na problem (angl. problem-focused coping) (Lazarus in Folkman, 1984). V večini primerov soočanja s stresnimi situacijami gre za prepletanje obeh funkcij, saj je v dani situaciji soočanje, usmerjeno v reševanje problema, prav tako spremljano s soočanjem s čustvi. Slivar (2009) stresne reakcije razvrsti v tri osnovne skupine: toleriranje stresorjev, kontroliranje oz. vplivanje na stresorje/simptome in prepuščanje stresni situaciji.

Troman in Woods (2001, v Slivar, 2009) ločita tri glavne skupine strategij spoprijemanja s stresom: generiranje in uporaba osebnih virov, iskanje zavezništva (iskanje podpore pri sodelavcih, v družini, pri zdravnikih idr.) in oblikovanje skupin (povezovanje strokovnjakov med seboj, kolektivne aktivnosti ipd.). Carver in Connor-Smith (2010) povzemata nekaj razločevalnih spoprijemalnih kategorij soočanja s stresom z vidika različnih avtorjev: usmerjenost v problem ali v emocije (Lazarus in Folkman, 1984), vključenost ali ne vključenost posameznika v spoprijemanje s stresom (Moos in Shaefer, 1993; Roth in Cohen, 1986; Skinner in sod., 2003, vsi v Carver in Connor-Smith 2010), prilagojeno spoprijemanje in spoprijemanje, usmerjeno na osebni pomen posameznika (Folkman, 2008; Park in Folkman, 1997, prav tam), ter proaktivno spoprijemanje (Aspinwall in Taylor, 1997, prav tam). Carver (2007) opiše 14 strategij obvladovanja stresa, ki jih v nadaljevanju podrobneje predstavimo. Samozamotenje predstavlja miselno neaktivnost, ki se kaže kot množica aktivnosti, ki jih posameznik opravlja, da bi se izognil razmišljanju o stresorju oziroma cilju, ki ga stresor preprečuje. Lahko gre za sanjarjenje, eskapizem preko spanja, gledanja televizije, posvečanje delu ipd. Sproščanje se nanaša na izražanje oziroma sprostitve občutkov napetosti, ki jih prinaša stres. Včasih je lahko takšno ventiliranje funkcionalno (na primer v primeru žalovanja ob izgubi ljubljene osebe). Daljša usmerjenost na sproščanje čustva, ki prinašajo napetost, pa lahko ovirajo posameznike za aktivno soočanje s stresom. Aktivno soočanje pomeni aktivno usmerjanje naporov k odstranjevanju stresorja ali k omejevanju njegovih negativnih učinkov. Gre za neposredna vedenja, povezana s stresno situacijo.

Pozitivno prevrednotenje je namenjeno odpravljanju emocij ob negativnih učinkih delovanja stresorja. Vendar pri tem ne gre samo za redukcijo negativnega stresa, temveč za rekonstruiranje pomena stresne situacije iz negativnega v pozitivnega, kar posamezniku v nadaljevanju olajša osredotočenost spoprijemanja s problemom. Zanikanje ima lahko več nasprotujočih si pomenov. Včasih je zaznano kot koristno, saj lahko minimizira distress. Če pa neupoštevanje stresorja ne prinaša koristi, zanikanje dodatno otežuje spoprijemanje s stresno situacijo. Načrtovanje pomeni

razmišljanje o načinih, kako se spoprijeti s stresorjem. Gre za razmišljanje o strategijah in korakih, ki jih je treba podvzeti, in o tem, kako najbolje ravnati v problemski situaciji. Uporaba substanc lahko spremlja soočanje s stresorjem in ima pri različnih ljudeh različne pomene. Človek lahko potrebuje nekaj, da bi vsaj za nekaj časa odložil soočanje s stresorjem ali pa da ne bi občutil emocij, ki se mu ob stresorju vzbujajo. Humor ima lahko prav tako različne pomene za različne ljudi. Nekateri želijo s humorjem preusmeriti ali prekriti svoje misli in svoja občutja, ki pridejo na plan v stresni situaciji. Nekateri želijo omiliti situacijo ali pa svoja negativna pričakovanja glede izidov spoprijemanja. Uporaba čustvene podpore pomeni, da posameznik poskuša najti moralno podporo, simpatijo ali razumevanje drugih.

Sprejemanje pomeni, da posameznik sprejme realnost stresne situacije. Funkcionalno soočenje s stresno situacijo sledi, če se posameznik potem tudi vključi v reševanje stresne situacije. Uporaba instrumentalne podpore pomeni iskanje nasvetov, pomoči ali informacij pri drugih. Vera igra pomembno vlogo pri soočanju s stresom pri mnogih ljudeh. Posamezniku lahko služi kot vir emocionalne podpore, kot spodbujevalec pozitivne reinterpretacije in rasti ali kot taktika za spoprijemanje s stresorjem. Vedenjska neaktivnost pomeni, da se posameznik ne trudi, da bi se spoprijel s stresorjem, ali se celo odpove ciljem, katerih dosego preprečuje ali otežuje stresor. Kot nemoč ali brezup se v praksi ta strategija lahko kaže, kadar ljudje pričakujejo slab izid pri spoprijemanju s stresorjem. Samoobtoževanje pomeni, da posameznik krivi samega sebe za nastanek stresne situacije, se kritizira. Tak odziv ne predstavlja funkcionalnega načina soočanja s stresno situacijo.

Za razumevanje soočanja s stresom je treba imeti v mislih tako stresno situacijo na eni strani kot tudi posameznikov trenutni življenjski kontekst z vsemi njegovimi vlogami in varovalnimi ter ogrožajočimi dejavniki ter njegove kognitivne, čustvene in vedenjske ter telesne značilnosti na drugi strani. Pri tem se je treba tudi zavedati, da ima človek »tukaj in zdaj« z vsemi svojimi značilnostmi tudi že določene izkušnje, ki so bile stresne in so bolj ali manj že vplivale na razvoj vseh njegovih ostalih značilnosti. Pomembno je upoštevati, da procesi spoprijemanja s stresom niso sami po

sebi dobri ali slabi, strategije spoprijemanja so lahko bolj ali manj funkcionalne in jih je vedno treba obravnavati znotraj konteksta, v katerem se pojavljajo.

DELOVNI STRES PRI SVETOVALNIH DELAVKAH IN DELAVCIH V OSNOVNI ŠOLI

Stres na delovnem mestu se doživlja takrat, ko zahteve delovnega okolja presegajo delavčeve zmožnosti, da bi se s temi zahtevami soočil ali jih nadzoroval (Evropska agencija za varnost in zdravje na delu, 2002). Leka, Griffiths in Cox (2003, v Božič, 2011) izpostavijo dejavnike tveganja za stres na delovnem mestu, ki so lahko vezani na vsebine delovnega okolja (vsebine dela, delovne obremenitve in tempo dela, delovni čas, nadzor in kontrola nad vsebinami dela) ali na kontekst dela (razvoj kariere, status in plačilo, pomanjkanje možnosti za napredovanje, vloga v organizaciji, medosebni odnosi, kultura organizacije ter razmejevanje dela in domačega življenja). Cooper, Dewe in O'Driscoll (2001) poimenujejo šest stresogenih dejavnikov na delovnem mestu pedagoških delavcev v šoli: intrinzični dejavniki poklica (delo samo), vloge posameznika v organizaciji, medosebni odnosi pri delu, razvoj kariere, organizacijski dejavniki ter povezava med delom in zasebnim življenjem. Prvih pet je vezanih na stres v delovnem okolju, šesti dejavnik se navezuje na zunanje okolje (npr. družino), a je povezan s poklicnim stresom. Raziskave na področju delovnega stresa za poklice, ki vključujejo nudenje pomoči drugim ljudem, kažejo izpostavljenost velikemu tveganju stresa ter izgorelosti (Slivar, 2009). Maslach in Leiter (2002) menita, da je pri poklicih, kjer gre za delo z ljudmi, delo zelo čustveno zahtevno, zato je stopnja tveganja zaradi izgoznanja zelo visoka.

V zadnjem desetletju tudi v slovenskem prostoru narašča raziskovanje značilnosti stresa med pedagoškimi delavci, kar kaže na pomembnost tega pojava v šolstvu (Depolli Steiner, 2011; Slivar, 2003; 2009; Javrh, 2014, Kovač, 2012, 2013; Kovač in Javornik Krečič, 2014).

V nadaljevanju povzamemo nekatera spoznanja in ugotovitve o stresu šolskih svetovalnih delavk in delavcev pri nas in v tujini. Kesler (1990, v Stephan, 2005) ugotavlja, da so šolski svetovalni delavci najbolj dovzetni za izgorevanje na delovnem mestu zato, ker imajo visok nivo poklicnega stresa zaradi raznolikih delovnih zahtev, nejasnosti vlog, konflikta vlog, velikega števila učencev in pomanjkanja supervizije. Slovenska raziskava Kovača (2012), v kateri je sodelovalo 88 svetovalnih delavk in delavcev v osnovnih šolah, kaže, da večina udeleženih v raziskavi ocenjuje svoje delo kot zmerno in močno stresno. Podobne rezultate o intenziteti stresa svetovalnih delavk in delavcev osnovnih šol kažejo tudi ugotovitve tujih raziskav DeMata in Curcie (2004) ter Searsa in Navina (2001). Raziskava DeMata in Curcie (2004), narejena na vzorcu 301 svetovalnih delavk in delavcev, kaže, da jih skoraj 90 % doživlja svoje delo kot stresno, čeprav jih je večina zadovoljnih s svojim delovnim mestom. Searsa in Navina (2001) pa sta z raziskavo na vzorcu 240 svetovalnih delavk in delavcev ugotovila, da jih 14,8 % svoje delo ocenjuje kot zelo stresno, 50,4 % kot zmerno stresno, 30,1 % pa kot manj stresno. Kovač (2012) ugotavlja, da so za svetovalne delavke in delavce najbolj stresne delovne naloge, ki se nanašajo na delo s starši in učenci z vedenjskimi težavami, pa tudi delovne naloge, vezane na zunanji nadzor in delo z dokumentacijo. Rezultati te raziskave še kažejo, da šolske svetovalne delavke in delavci, ki so bili v svoji praksi deležni supervizije, zaznavajo manj stresa kot tisti, ki supervizije niso bili deležni. Huebner (1993, v Kovač in Javornik Krečič, 2014) je prav tako proučeval stres in izgorelost 179 svetovalnih delavk in delavcev osnovnih šol ter ugotovil, da četrtnina udeleženih kaže znake visoke čustvene izčrpanosti in da si jih kar 35 % želi v prihodnjih petih letih zapustiti delovno mesto. V raziskavi Zavoda RS za šolstvo in Andragoškega centra Slovenije (Javrh, 2014) z naslovom Analiza razvitosti poklicne identitete slovenskih svetovalnih delavcev v vrtcih in šolah je navedeno, da 12 % svetovalnih delavk in delavcev poroča, da se težko ali se ne morejo zaščititi pred izgorevanjem zaradi stresa. Pri tem so udeleženi v raziskavi izpostavili predvsem stresne razmere dela, pomanjkanje strokovne podpore vodstva in obsežno administrativno delo. Kovač (2013) ob pregledu nekaterih raziskav tujih avtorjev (npr.

Burnham, Jackson 2000; Bemak, 2000; Johnson, 2000; Cunningham, Sandhu, 2000; Herr, 2002; Sears in Granello, 2002; Wilkerson in Bellini, 2006) opredeli naslednje temeljne dejavnike stresa pri šolskih svetovalnih delavkah in delavcih:

- kompleksnost svetovalnega dela,
- prevelike zahteve na delovnem mestu, opravljanje dela, ki ni neposredno povezano s svetovanjem,
- stresnost vloge svetovalnega dela (konfliktnost, neskladnost in nejasnost vloge),
- pomanjkanje podpore znotraj in zunaj šole.

Pregled ugotovitev različnih redkih dosedanjih raziskav doma in v tujini kaže, da šolske svetovalne delavke in delavci zaznavajo dokaj visoko raven stresa, tveganje za poklicno izgorelost pa je veliko, zato temu fenomenu stresa v pričujočem prispevku namenjamo dodatno pozornost predvsem z vidika strategij spoprijemanja z delovnim stresom.

METODE

NAMEN IN CILJI

Spoznanja redkih raziskav (npr. Kovač, 2012, 2013; Kovač in Javornik Krečič, 2014), ki se v slovenskem prostoru usmerjajo na proučevanje stresa svetovalnih delavk in delavcev v osnovni šoli, že opozorijo na stresnost in izgorelost svetovalnega dela predvsem v povezavi z različnimi biografskimi dejavniki. V pričujoči raziskavi pa nas je zanimalo:

1. Katere vire stresa svetovalne delavke in delavci osnovnih šol zaznajo na delovnem mestu?
2. Katere strategije spoprijemanja z viri stresa na delovnem mestu uporabljajo?

3. Kako se pri svetovalnih delavkah in delavcih viri stresa na delovnem mestu povezujejo s strategijami spoprijemanja z njimi?

OPIS VZORCA

V raziskavi je sodelovalo 170 svetovalnih delavk in delavcev iz vseh slovenskih regij, starih od 26 do 63 let. 97,1 % anketiranih je bilo ženskega spola. Povprečna starost sodelujočih je bila 42,2 leta. Vzorec predstavlja 23,9 % populacije šolskih svetovalnih delavk in delavcev v Sloveniji v letu 2015.

MERSKI INSTRUMENTI

Strategije soočanja s stresom smo merili z vprašalnikom COPE Brief, katerega avtor je Carver (2007). Vprašalnik je sestavljen iz 14 strategij obvladovanja stresa: samozamotenje, sproščanje, aktivno soočanje, pozitivno prevrednotenje, zanikanje, načrtovanje, uporaba substanc, humor, uporaba čustvene podpore, sprejemanje, uporaba instrumentalne podpore, vera, vedenjska neaktivnost in samoobtoževanje. Vprašalnik sestavlja 28 vprašanj, od katerih se na vsako posamično strategijo nanašata po dve vprašanji. Soočenje s stresom se meri na lestvici od 1 do 4, pri čemer 1 pomeni »tega ne delam nikoli«, 2 pomeni »to delam redko«, 3 pomeni »to delam včasih«, 4 pa »to delam pogosto«. Vprašalnik ocenjevanja virov stresa na delovnem mestu smo sestavili na podlagi spoznanj iz literature (Bardhoshi, Schweinle in Duncan, 2014; Černigoj Sadar, 2002; Davis, 2005; Fengler, 2007; Javrh, 2014; Kovač, 2013; Maslach in Leiter, 2002; Resman, 1999; Slivar, 2003, 2013; Stephan, 2005; Treven, 2005; Wilkerson in Bellini, 2006; Cervoni, 2011). Vprašalnik vsebuje 28 postavk, ki jih poimenujemo Viri stresa na delovnem mestu. Vprašalnik meri intenzivnost virov stresa na lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni »ni vir stresa«, 2 pomeni »blagi vir stresa«, 3 pomeni »zmeren vir stresa«, 4 pomeni »močan vir stresa«, 5 pa »zelo močan vir stresa«. Notranja konsistentnost vprašalnika, ki smo jo izmerili, je $\alpha = 0,907$.

POSTOPEK ZBIRANJA IN OBDELAVE PODATKOV

Raziskavo smo izvedli konec avgusta 2015. 300 naključno izbranim osnovnim šolam iz vseh slovenskih regij smo poslali anketne vprašalnike. Ker smo predvidevali, da je na nekaterih šolah več svetovalnih delavk in delavcev, smo vsaki šoli poslali dva vprašalnika. Nazaj smo prejeli 170 veljavnih anket. Glede na zastavljena raziskovalna vprašanja smo izračunali povprečne vrednosti (in standardne odklone) za intenzivnost virov stresa in vrste izbranih strategij spoprijemanja s stresom, povezanost med viri stresa in izbiro strategij pa smo ugotavljali s Pearsonovimi koeficienti korelacije.

REZULTATI

VIRI STRESA NA DELOVNEM MESTU

Vire stresa na delovnem mestu smo opredelili z 28 postavkami: (1) uporaba sodobne tehnologije pri administrativnem delu, (2) pomanjkanje prostora in/ali pripomočkov za individualno delo z učenci, (3) komunikacija z učenci, (4) pomanjkanje možnosti odločanja pri strokovni organizaciji in delovanju svetovalne službe, (5) pomanjkanje možnosti za dodatno izobraževanje oz. izpopolnjevanje, (6) visoka stopnja formalizacije organizacije (npr. avtoritarnost, hierarhičnost odnosov), (7) pomanjkanje spodbujanja občutka pomembnosti, kompetentnosti s strani vodstva šole, (8) pomanjkanje socialne podpore med sodelavci, (9) komunikacija z vodstvom šole, (10) pomanjkanje administrativnega in/ali svetovalnega osebja na šoli, (11) pomanjkanje strokovne podpore med sodelavci, (12) previsoka pričakovanja in/ali zahteve učiteljev ter staršev glede na moja znanja, (13) pomanjkanje možnosti za strokovno vodeno refleksijo svojega dela, (14) necenjenost poklica svetovalnega delavca, (15) komunikacija z učitelji, (16) kombiniranje svetovalnega dela z drugimi zadolžitvami, (17) previsoka pričakovanja in/ali zahteve učiteljev ter staršev glede na delovne pogoje, (18) negotovost izidov dela in/ali zapoznela manifestacija pozitivnih učinkov dela, (19) nejasnost vloge, (20) previsoka pričakovanja

učiteljev, staršev in vodstva šole glede hitrosti učinkov pri delu z učenci z učno in/ali vedenjsko problematiko, (21) komunikacija s starši, (22) dodelitev del in nalog, ki nimajo zveze s svetovalnim delom, (23) odgovornost in skrb za druge ljudi, (24) konfliktnost vlog, (25) preobremenjenost z vlogami, (26) težavnost delovne problematike, (27) časovni pritiski, (28) prevelika količina administrativnega dela.

Svetovalne delavke in delavci so intenzivnost virov stresa ocenili na lestvici od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni »ni vir stresa«, 2 pomeni »blagi vir stresa«, 3 pomeni »zmeren vir stresa«, 4 pomeni »močan vir stresa«, 5 pa »zelo močan vir stresa«. Za ugotavljanje intenzivnosti virov stresa na delovnem mestu smo izračunali povprečne vrednosti in standardne odklone. Glede na uporabljeno ocenjevalno lestvico bomo rezultate interpretirali kot »nizko stresne«, če bo $M \leq 2,4$, kot »zmerno stresne«, če bo $2,5 \leq M \leq 3,4$, kot »visoko stresne«, če bo $M \geq 3,5$.

Svetovalne delavke in delavci so kot zelo stresne navedli preveliko količino administrativnega dela ($M = 3,88$, $SD = 1,09$), časovne pritiske ($M = 3,81$, $SD = 1,12$), težavnost delovne problematike ($M = 3,61$, $SD = 1,08$), preobremenjenost z vlogami ($M = 3,61$, $SD = 1,15$) in konfliktnost vlog ($M = 3,56$, $SD = 1,11$). Kot zmerno stresne so udeleženci raziskave navedli odgovornost in skrb za druge ljudi ($M = 3,34$, $SD = 1,15$), dodelitev del, ki niso povezana s svetovalnim delom ($M = 3,32$, $SD = 1,29$), komunikacijo s starši ($M = 3,21$, $SD = 1,06$), previsoka pričakovanja učiteljev, staršev in vodstva šole glede hitrosti iskanja rešitev pri delu z učenci z učno/vedenjsko problematiko ($M = 3,20$, $SD = 1,21$), nejasnost vlog ($M = 3,09$, $SD = 1,24$) ter negotovost izidov dela in/ali zapozneta manifestacija pozitivnih učinkov dela s povprečjem ($M = 3,02$, $SD = 1,01$). Kot nizko stresno so svetovalne delavke ocenile komunikacijo z učenci ($M = 2,15$, $SD = 0,91$).

STRATEGIJE SPOPRIJEMANJA S STRESOM NA DELOVNEM MESTU

Strategije spoprijemanja stresa smo po Carverju (2007) opredelili s 14 postavkami: (1) uporaba substanc, (2) vedenjska neaktivnost,

(3) zanikanje, (4) vera, (5) samoobtoževanje, (6) samozamotenje, (7) sproščanje, (8) humor, (9) uporaba čustvene podpore, (10) uporaba instrumentalne podpore, (11) sprejemanje, (12) pozitivno prevrednotenje, (13) načrtovanje, (14) pozitivno prevrednotenje. Soočenje s stresom se meri na lestvici od 1 do 4, pri čemer 1 pomeni »tega ne delam nikoli«, 2 pomeni »to delam redko«, 3 pomeni »to delam včasih«, 4 pa »to delam pogosto«. Pogostost izbire strategij spoprijemanja s stresom prikazujemo z izračunom aritmetičnih sredin.

Glede na uporabljeno ocenjevalno lestvico bomo rezultate (podobno kot v primeru virov stresa) interpretirali kot »redko uporabljene«, če bo $M \leq 2,4$, kot »občasno uporabljene«, če bo $2,5 \leq M \leq 3,4$, kot »pogosto uporabljene«, če bo $M \geq 3,5$.

Rezultati povprečnih ocen pogostosti uporabe posameznih strategij spoprijemanja s stresom kažejo, da svetovalne delavke in delavci kot pogosto uporabljeno strategijo navajajo le aktivno soočanje s stresom ($M = 3,60$, $SD = 0,66$). Med občasno uporabljenimi sledijo načrtovanje ($M = 3,44$, $SD = 0,70$), pozitivno prevrednotenje ($M = 3,25$, $SD = 0,74$), sprejemanje ($M = 3,09$, $SD = 0,75$), uporaba instrumentalne podpore ($M = 3,03$, $SD = 0,83$), uporaba čustvene podpore ($M = 3,00$, $SD = 0,79$), humor ($M = 2,66$, $SD = 0,89$) in sproščanje ($M = 2,64$, $SD = 0,97$). Redko svetovalne delavke pri soočanju s stresom uporabijo samozamotenje ($M = 2,45$, $SD = 0,93$), samoobtoževanje ($M = 2,19$, $SD = 0,81$), tolažbo z vero ($M = 1,76$, $SD = 0,99$), zanikanje problema ($M = 1,54$, $SD = 0,70$), vedenjsko neaktivnost ($M = 1,46$, $SD = 0,68$) in poseganje po substancah ($M = 1,15$, $SD = 0,46$).

POVEZANOST STRATEGIJ SPOPRIJEMANJA IN ZAZNAVANJA VIROV STRESA NA DELOVNEM MESTU

V nadaljevanju smo s Pearsonovimi koeficienti ugotavljali povezanost posameznih strategij spoprijemanja in virov stresa na delovnem mestu. Pregled povezanosti posameznih strategij spoprijemanja s stresom in posameznih virov stresa na delovnem mestu pokaže naslednje pomembne, a nizke pozitivne povezave med njimi:

- Bolj kot je za svetovalno delavko in delavca stresna težavnost delovne problematike, bolj išče pri drugih moralno podporo in razumevanje ($r = 0,27$; $p < 0,01$).
- Bolj kot sta svetovalni delavki in delavcu stresni negotovost in zapoznelost učinkov dela, bolj pogosto v stresnih situacijah kritizira in obtožuje sebe ($r = 0,33$; $p < 0,01$).
- Bolj kot sta za svetovalno delavko in delavca stresni odgovornost in skrb za druge, bolj pogosto v stresnih okoliščinah kritizira ter obtožuje sebe ($r = 0,21$; $p < 0,01$).
- Bolj kot je za svetovalno delavko in delavca stresna komunikacija s starši, bolj pogosto v stresnih situacijah izbira strategijo samozamotenja, torej počne vse, da ne bi prišel v stik z razmišljanjem o stresorju ($r = 0,22$; $p < 0,01$).
- Bolj stresno kot zaznava svetovalna delavka in delavec previsoka pričakovanja in/ali zahteve učiteljev ter staršev glede na znanja, ki jih ima, bolj pogosto v stresnih situacijah izbira strategijo samozamotenja, izogibanja razmišljanju o stresorju ter ovirah, ki jih stresor postavlja na njegovi poti do cilja ($r = 0,24$; $p < 0,01$).
- Bolj stresno kot svetovalni delavec zaznava previsoka pričakovanja in/ali zahteve učiteljev ter staršev glede na delovne pogoje, bolj pogosto ob soočanju s stresorjem izbira uporabo substanc ($r = 0,20$; $p < 0,01$) in samoobtoževanje ($r = 0,24$; $p < 0,01$).
- Bolj stresni kot so za svetovalno delavko in delavca časovni pritiski, bolj pogosto se s stresnimi situacijami sooča preko sprejemanja ($r = 0,22$; $p < 0,01$) in načrtovanja ($r = 0,21$; $p < 0,01$).
- Bolj kot je za svetovalno delavko in delavca stresna uporaba sodobne tehnologije pri administrativnem delu, bolj pogosto izbere neaktivnost. Ne trudi se spoprijemati s stresorjem ali se celo raje odpove cilju ($r = 0,22$; $p < 0,01$).
- Bolj kot je za svetovalno delavko in delavca stresno pomanjkanje strokovne podpore med sodelavci, bolj išče čustveno podporo in razumevanje ($r = 0,21$; $p < 0,01$) ter sam sebe obtožuje ($r = 0,22$; $p < 0,01$).

- Bolj kot je za svetovalno delavko in delavca stresna konfliktnost vlog, bolj uporablja iskanje razumevanja in moralne ter čustvene podpore ($r = 0,23$; $p < 0,01$).
- Bolj kot je za svetovalno delavko in delavca stresna preobremenjenost z vlogami, bolj išče nasvete in pomoč pri soočanju s stresom ($r = 0,20$; $p < 0,01$) ter podporo v veri ($r = 0,22$; $p < 0,01$).
- Bolj kot je za svetovalno delavko in delavca stresno pomanjkanje spodbujanja občutka pomembnosti, kompetentnosti s strani vodstva in občutka nadzora nad pomembnimi odločitvami svetovalne službe s strani uprave šole, bolj pogosto se v stresnih situacijah odziva z vedenjsko neaktivnostjo ($r = 0,28$; $p < 0,01$) ter samoobtoževanjem ($r = 0,21$; $p < 0,01$).

Iz rezultatov je torej razvidno, da svetovalne delavke in delavci med najbolj intenzivne vire delovnega stresa uvrščajo dejavnike, ki so pretežno povezani z vlogami, organizacijo svetovalnega dela in težavnostjo delovne problematike. Najpogosteje se aktivno spoprijemajo s stresnimi situacijami. Med pomembno povezanimi strategijami spoprijemanja z viri delovnega stresa pa značilno izstopata strategija samoobtoževanja in uporaba čustvene podpore.

SKLEP

Zanimalo nas je, kako svetovalne delavke in delavci osnovnih šol zaznavajo intenziteto različnih virov stresa na delovnem mestu, katere strategije spoprijemanja stresa pri tem izbirajo in kako se viri delovnega stresa in spoprijemalne strategije povezujejo med seboj. V sklepu ključne ugotovitve povezujemo z nekaterimi predhodnimi ugotovitvami raziskav ter na podlagi rezultatov izpeljemo smernice za boljše uravnavanje stresa svetovalnih delavk in delavcev v osnovni šoli.

V naši raziskavi so se kot najbolj intenzivni viri delovnega stresa osnovnošolskih svetovalnih delavk in delavcev pokazali viri, povezani z vlogami svetovalnega dela in organizacijo šolskega dela. Svetovalne delavke in delavci tako kot najbolj intenzivne vire stresa

izpostavijo preveliko količino administrativnega dela, časovne pritiske ter preobremenjenost in konfliktnost vlog. Kot bolj intenziven vir stresa je izpostavljen tudi intrinzičen dejavnik poklica, vezan na težavnost delovne problematike. Naši rezultati v tem pogledu kažejo primerljivost ugotovitev s predhodno izvedenimi domačimi in tujimi raziskavami in spoznanji (Kovač, 2012; Javrh, 2014; Kesler, 1990, v Stephan, 2005; Scarborough, Banks-Johnson in Solomon, 2005). Delovne vloge svetovalnim delavkam in delavcem predstavljajo enega večjih stresorjev, ki se lahko domnevno prepletajo tudi z drugimi intenzivno izpostavljenimi viri stresa (npr. administrativna obremenitev, časovni pritiski). Culbreth, Scarborough, Banks-Johnson in Solomon (2005) izpostavijo, da je stresnost šolske svetovalne vloge lahko vezana na konfliktnost, nejasnost ali neskladnost vloge. V našem primeru je izrazito izpostavljena predvsem konfliktnost vloge svetovalne delavke/-ca, ki je bila predhodno že ugotovljena tudi v drugih sorodnih raziskavah (Herr, 2002; Sears in Granello, 2002; Wilkerson in Bellini, 2006, vsi v Kovač, 2012). Scarborough, Banks-Johnson in Solomon (2005) ugotavljajo, da so lahko pomembni napovedovalci stresnosti vloge tudi neskladna začetna pričakovanja in predstave o vlogi dela ob vstopu v zaposlitev v primerjavi s kasnejšimi dejanskimi izkušnjami na delovnem mestu. Ta vidik bi bilo v prihodnje zanimivo bolje raziskati tudi v slovenskih raziskavah. Na neskladnost začetnih pričakovanj in dejanskih izkušenj morda nakazuje tudi ugotovitev Kovača (2012), ki v raziskavi o primerjavi stresa osnovnošolskih svetovalnih delavk in delavcev glede na starost ugotavlja, da mlajše šolske svetovalne delavke in delavci nekoliko intenzivneje zaznavajo stres kot starejši, kar bi lahko pomenilo, da na začetku svoje poklicne poti svetovalne delavke in delavci potrebujejo več podpore za lažje vstopanje v prakso in spoznavanje različnih vlog svetovalnega dela. Na organizacijski ravni uravnavanja virov delovnega stresa naše ugotovitve opozorijo na potrebo po uvajanju ukrepov, ki bi zmanjševali stresnost dela v svetovalni službi. Ukrepi bi bili potrebni predvsem na področju konfliktnosti vloge svetovalne delavke/-ca, pri administrativni in delovni preobremenitvi. Prav tako so potrebni ukrepi, ki bi zmanjšali časovne pritiske dela. V skladu z oceno tveganja na delovnem mestu je potrebno izboljšati

pogoje dela ter si prizadevati za odpravljanje dejavnikov, ki stres svetovalnih delavk in delavcev intenzivirajo. Na zmerni ravni stresnosti naši rezultati opozarjajo na vire stresa, ki so bolj povezani z medosebnimi odnosi pri delu. Udeleženi opozorijo na stresnost situacij v komunikaciji z učitelji, na pomanjkanje podpore med sodelavci in na pomanjkanje možnosti za strokovno refleksijo in supervizijo. Zaključujemo, da rezultati kažejo pomanjkanje socialne in strokovne podpore v šolskem delovnem okolju, kjer svetovalne delavke in delavci sicer sprejemajo zelo pomembne odločitve, ki imajo lahko dolgoročne posledice za učenca. Pomanjkanje strokovne podpore šolskim svetovalnim delavkam in delavcem kažejo tudi nekatere druge sorodne raziskave (Herr, 2002; Sears in Granello, 2002; Baker in Gerler, 2004; Wilkerson in Bellini, 2006, vsi v Kovač, 2012). Scarborough, Banks-Johnson in Solomon (2005) ter Kovač (2013) ugotavljajo, da manjšo stresnost vloge svetovalne delavke in delavca lahko napovedujeta prav prisotnost strokovne podpore sodelavcev in dostopnost supervizije. Ugotovitve kažejo še potrebo po stilu vodenja, ki bi v šoli sistemsko in bolj organizirano vključeval razvijanje sodelovanja med zaposlenimi, timsko delo, omogočal dostopnost supervizije ter spodbujal spremembe v smeri od birokratske k sodelovalni kulturi in klimi. Na tem mestu se lahko navežemo tudi na ugotovitve K. Mikek (2014), ki v raziskavi o organizacijski kulturi in klimi v osnovnih in srednjih šolah prav tako ugotavlja, da strokovni delavci šole organizacijsko klimo ocenjujejo v smeri odprte, si pa želijo, da bi bila ta še bolj podpirna, kot jo zaznavajo.

Naši rezultati kažejo, da osnovnošolske svetovalne delavke in delavci pri spoprijemanju z viri stresa na delovnem mestu pretežno izbirajo strategije, ki bi jih lahko uvrstili v širšo kategorijo »strategije, usmerjene v reševanje problema« (Lazarus in Folkman, 1984). Tako najbolj pogosto izbirajo aktivno soočanje, občasno pa strategije, kot so npr. načrtovanje, pozitivno prevrednotenje in sprejemanje, iskanje instrumentalne in čustvene opore idr. Ob tej ugotovitvi je potrebno upoštevati, da doživljanje stresa in načini soočanja z njim niso v neposredni interakciji, saj je bilo v nekaterih raziskavah ugotovljeno, da k reševanju problemov usmerjeni načini spoprijemanja s stresom, ki veljajo za učinkovitejše in bolj

zaželene na stres, niso imeli učinka (Rajal, 1988; Salo, 1995; cit. po Slivar, 2009). Tako sta lahko npr. pozitivno prevrednotenje in sprejemanje funkcionalni strategiji soočanja s stresom, če posameznik ne ostaja le na nivoju redukcije negativnega stresa in pasivnega sprejemanja stresne situacije. Ko posameznik sprejme realnost situacije in čustveno prevrednoti svoje zaznavanje ter doživljanje iz negativnega v nevtralnega ali celo pozitivnega, lahko strategija spoprijemanja deluje izjemno varovalno v smislu ohranitve telesnega in duševnega ravnovesja. Seveda pa to ne more veljati vedno in za vse stresne situacije.

Zanimalo nas je še, kako se viri delovnega stresa povezujejo s strategijami spoprijemanja s stresom. Rezultati pokažejo nekatere nizke, a pomembne povezanosti. Z največ viri stresa na delovnem mestu se pomembno povezuje strategija samoobtoževanja. Tako svetovalne delavke in delavci sebe krivijo za nastanek stresne situacije v primerih negotovosti izidov lastnega dela, ob prevzemanju odgovornosti in skrbi za druge ljudi, krivdo bolj prevzemajo nase ob soočanju s previsokimi pričakovanji učiteljev, staršev v primeru dela z učenci z učno in/ali vedenjsko problematiko. Izbira samoobtoževanja je značilno povezana tudi s stresnimi situacijami v primeru doživljanja pomanjkanja podpore s strani strokovnih sodelavcev in vodstva šole, kar nas nekoliko preseneti. Na drugem mestu po številu pomembnih povezanosti z viri delovnega stresa je strategija iskanja čustvene podpore, ki jo udeleženi v raziskavi izbirajo pri soočanju s težavnostjo delovne problematike, pomanjkanju strokovne podpore med sodelavci in soočanju s konfliktnostjo vlog. V celoti gledano gre za prepletanje spoprijemanja, ki se usmerja na reševanje problema in na soočanje s čustvi, pri čemer pri soočanju s čustvi pomembno izstopa nefunkcionalna strategija samoobtoževanja. Pomembno povezane strategije spoprijemanja z viri delovnega stresa prepoznavamo predvsem v skupini »generiranja in uporabe osebnih virov« ter iskanja »zavezništva« (prim. Troman in Woods, 2001, po Slivar, 2009). Ugotovitve raziskave nas tako opozarjajo, da je pri osnovnošolskih svetovalnih delavkah in delavcih ukrepe za zmanjševanje stresa na individualni ravni pomembno usmeriti predvsem na krepitev emocionalnih in socialnih kompetenc. V preventivno delovanje na področju stresa in soočanje s stresom je

pomembno vključevati razvijanje in krepitev komunikacijskih in socialnih veščin, emocionalne kompetence in asertivnosti.

Vrednost rezultatov raziskave vidimo predvsem v tem, da zajame razmeroma velik vzorec šolskih svetovalnih delavk in delavcev v Sloveniji, omejitve pa v tem, da bi jo na proučevanem področju lahko dopolnili še s kvalitativnim delom in tako pridobili bolj poglobljen vpogled v obravnavano temo. Prav tako bi ugotavljanje virov delovnega stresa in spoprijemalnih strategij lahko izvedli v različnih časovnih obdobjih in vključili tudi druge perspektive pogleda na stres svetovalnih delavk in delavcev (npr. učiteljev, vodstva šole, staršev).

LITERATURA

- Bardhoshi, G., Schweinle, A. in Duncan, K. (2014). Understanding the Impact of School Counselor Burnout: A Mixed-Methods Study. Pridobljeno 15. 5. 2015 s <http://www.tpcjournal.nbcc.org/understanding-the-impact-of-school-factors-on-school-counselor-burnout-a-mixed-methods-study>.
- Božič, J. (2011). *Obvladovanje psihosocialnih tveganj na delovnih mestih*. Ljubljana: Univerzitetni rehabilitacijski inštitut RS – Soča.
- Carver, S. C. (2007). Brief COPE. Pridobljeno 14. 3. 2015 s <http://www.psy.miami.edu/faculty/ccarver/sclBrCOPE.html>.
- Carver, S.C. in Connor-Smith, J. (2010). Personality and coping. Pridobljeno 7. 4. 2015 s http://www.psy.miami.edu/media/college-of-art-and-sciences/content-assets/psychology/documents/faculty/publications/10_annualReview.pdf.
- Cervoni, A. (2011). Role Conflict and Ambiguity as Predictors of Job Satisfaction in High School Counselors. Pridobljeno 7. 4. 2015 s <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ914271.pdf>
- Cooper, L. C., Dewe, P. J. in O'Driscoll (2001). *Organizational stress, a review and critique of theory, research, and application*. Thousand Oaks (CA), London: Sage Publications.
- Culbreth, J. R., Scarborough, J. L., Banks-Johnson, A. in Solomon, S. (2005). Role stress among practicing school counselors. *Counselor Education and Supervision*, 45,58–71.

- Černigoj Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa* 39 (1), 81–102.
- Davis, T. (2005). *Exploring School Counseling*. Boston, New York: Lahaska Press, Houghton Mifflin Company.
- DeMato, D. S. in Curcio, C. C. (2004). Job satisfaction of elementary school counselor: A new look. *Professional School Counseling*, 7, 236–245.
- Depolli Steiner, K. (2011). Analiza izvorov stresa osnovnošolskih učiteljev, *Psihološka obzorja*, 20 (3), 121–138.
- Evropska agencija za varnost in zdravje na delu (2002). Factsheet 22: *Work-related stress*, European Agency for Safety and Health at Work. Pridobljeno 15. 9. 2016 s <http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/22/view>
- Fengler, J. (2007). *Nudenje pomoči utruja. O analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza.
- Javrh, P. (2014). *Stabilna poklicna identiteta svetovalnih delavcev v času sprememb. Šolsko svetovalno delo XVIII, (3–4)*, 9–14.
- Kovač, J. (2012). Pojav stresa pri svetovalnih delavcih v osnovni šoli. *Revija za elementarno izobraževanje* 5 (2–3), 37–54.
- Kovač, J. (2013). *Supervizija, stres in poklicna izgorelost šolskih svetovalnih delavcev*. Maribor: Mednarodna založba Oddelka za slovanske jezike in književnosti, Filozofska fakulteta.
- Kovač, J. in Javornik Krečič, M. (2014). Poklicna izgorelost pri šolskih svetovalnih delavcih v osnovni šoli. *Revija za elementarno izobraževanje*, 7 (3–4), 89–104.
- Lazarus, R. S., Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal an coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Maslach, C. in Leiter, M. O. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
- Mikek, K. (2014). Organizacijska kultura in klima v šoli. *Socialna pedagogika*, 18 (1/2), 117–137.
- Powell, T. (1999). *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Resman, M. (1999). *Pojem in karakteristike šolskega svetovanja*. V M. Resman (ur.) *Svetovalno delo v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah*. (67–84). Ljubljana: Zavod RS za šolstvo.
- Sears, S. J. in Navin, S. L. (2001). *Stressors in school counseling. Education*, 103, 333–337.

- Slivar, B. (2003). *Dejavniki, strategija in učinki spoprijemanja učiteljev s stresom*. Doktorska disertacija, Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Slivar, B. (2009). Raziskava o poklicnem stresu pri slovenskih vzgojiteljih, učiteljicah in učiteljih. Pridobljeno 23. 1. 2015 s <http://www2.svz.si/media/RAZISKAVA%20O%20DELOVNEM%20STRESU%20PRI%20SLOVENSКИH%20uciteljih%20in%20vzgojiteljicah.pdf>.
- Slivar, B. (2013). *Na poti k dobremu počutju: obvladovanje stresa v šoli – teoretični vidik*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Stephan, J. (2005). School Environment and Coping Resources: A Predictive Model of School Counselor Burnout. Pridobljeno 7. 4. 2015 s <http://www.libres.uncg.edu/ir/uncg/f/umi-uncg-1060.pdf>.
- Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.
- Wilkerson, K. in Bellini, J. (2006). Intrapersonal and organizational factors associated with burnout among school counselors. *Journal of Counseling and Development*, 84, 440–450.