

Prvé výsledky reprezentatívneho celoštátneho výskumu realizovaného v rámci projektu *Starostlivosť o seba pri vyrovnávaní sa s negatívnymi dôsledkami v pomáhajúcich profesiách*

Výskumný projekt *Starostlivosť o seba pri vyrovnávaní sa s negatívnymi dôsledkami v pomáhajúcich profesiách* iniciovala a realizuje Katedra psychológie Filozofickej fakulty UPJŠ v Košiciach a spolupodiel'a sa na ňom Katedra sociálnej práce FF UPJŠ v Košiciach.

Projekt, podporovaný Agentúrou na podporu výskumu a vývoja SR (APVV), je plánovaný na obdobie rokov 2015 – 2019. Jeho základným cieľom je overiť vzťah starostlivosti o seba a negatívnych dôsledkov vykonávania pomáhajúcich profesií, ako aj zistiť, ktoré formy starostlivosti a ako môžu napomôcť skvalitneniu vykonávania pomáhajúcich profesií, a na výskumne podložených dôkazoch vytvoriť a overiť programy orientované na prekonávanie negatívnych dôsledkov pomáhaní.

Vedúcou projektu APVV *Starostlivosť o seba ako faktor vyrovnávania sa s negatívnymi dôsledkami vykonávania pomáhajúcich profesií* je doc. PhDr. Margita Mesárošová, CSc. Medzi riešiteľov, okrem iných, patrí aj prof. PhDr. Ladislav Lovaš, CSc., vedúci Katedry psychológie FF UPJŠ v Košiciach, doc. PhDr. Beáta Ráczová, PhD. (Katedra psychológie FF UPJŠ v Košiciach) a PhDr. Soňa Lovašová, PhD. (Katedra sociálnej práce FF UPJŠ v Košiciach). Tento tím skúsených výskumníkov dopĺňajú mladí riešitelia: PhDr. Monika Hricová, PhD., PhDr. Miroslava Köverová, PhD., Mgr. Magdaléna Halachová, PhD., Mgr. Vladimír Lichner, PhD. a Mgr. Jana Nezkusilová.

Výskum sa zameriava na empirické zistenie, ktoré formy starostlivosti o seba podporujú adaptívne zvládanie nárokov týkajúcich sa vykonávania pomáhajúcich profesií. Zámerom projektu je empiricky zistiť, ktoré formy starostlivosti o seba pôsobia preventívne voči negatívnym dôsledkom vykonávania pomáhajúcich profesií, resp. ktoré formy negatívnych dôsledkov vykonávania pomáhajúcich profesií je možné eliminovať starostlivosťou o seba.

Základné ciele projektu sú:

- Teoreticko-metodologická analýza výskumných zistení týkajúcich sa starostlivosti o seba u odborníkov vykonávajúcich pomáhajúce profesie a negatívnych javov pri ich vykonávaní, na ktorú nadväzuje adaptácia metód.
- Zisťovanie starostlivosti o seba a negatívnych dôsledkov vykonávania pomáhajúcich profesií prostredníctvom empirického výskumu vo vybraných typoch zariadení sociálnej starostlivosti, ktorého analýza výsledkov má prispieť k poznaniu dôsledkov vykonávania týchto povolání.
- Zisťovanie vzťahu starostlivosti o seba a negatívnych dôsledkov vykonávania pomáhajúcich profesií, a to najmä zisťovanie predikčnej sily starostlivosti o seba vo vzťahu k negatívnym dôsledkom vykonávania pomáhajúcich profesií.
- Príprava a implementácia intervenčných programov zameraných na zmenu starostlivosti o seba orientovaná na výber aktivít pre intervenčné programy, ako aj výber kritérií na hodnotenie efektívnosti programov.

V Slovenskej republike ani v Českej republike doteraz nebol k dispozícii nástroj na zisťovanie starostlivosti o seba a nápravu negatívnych dôsledkov u ľudí vykonávajúcich pomáhajúce profesie. Táto problematika absentuje aj v širšom meradle, nevzťahuje sa len na vykonávanie pomáhajúcich profesií.

V prvej etape výskumu, v rokoch 2015 a 2016, boli:

- a) vytvorené dva nástroje týkajúce sa vykonávanej starostlivosti o seba u pomáhajúcich profesionálov v sociálnej sfére, ktoré slúžia na zistenie toho, ako sa starajú o svoju telesnú a duševnú pohodu vo vzťahu k vykonávanej práci,
- b) overené vhodné nástroje na zisťovanie stresu, profesionálnej kvality života, sekundárnej traumatizácie, vyhorenia, pracovnej spokojnosti, ako aj subjektívnej

pohody, ktoré sa v určitej miere ukázali ako primerané pre cieľovú populáciu, na druhej strane je potrebné ich modifikovať pre cieľovú populáciu pomáhajúcich profesionálov, čo bude predmetom ďalšieho skúmania, ako aj bol

- c) vytvorený *model vykonávanej starostlivosti*, ktorý ako dôležité komponenty obsahuje aktivity vykonávané jednotlivcom a organizáciou, ktoré ústia do aktivít na úrovni osobnej starostlivosti o seba.

Výskum sa realizoval v prvej etape na reprezentatívnom súbore pomáhajúcich pracovníkov rôznych profesií (N = 760) zo všetkých ôsmich regiónov Slovenskej republiky s výraznou podporou krajských a okresných úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, ako aj Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky v proporcionálnom zastúpení všetkých poskytovateľov sociálnej starostlivosti, na ktorom sa zúčastnili pracovníci rozmanitých profesií – sociálni pracovníci, vychovávatelia, ošetrovatelia, psychológovia, sociálni a špeciálni pedagógovia, zdravotné sestry a opatrovatelia, ako aj študenti pomáhajúcich profesií.

Výsledky výskumu v oblasti dôsledkov vykonávania pomáhajúcich profesií naznačujú isté trendy:

Vo *všeobecnej starostlivosti o seba* sa ukazuje ako dominantná starostlivosť o fyzické zdravie, najmä snaha o dobrú postavu, sledovanie váhy a cvičenie, uspokojujúca bola aj snaha o osobný rast (snaha o napredovanie a snaha ísť za svojimi cieľmi). Preukázalo sa, že miera vyhorenia je nižšia u tých pomáhajúcich pracovníkov, ktorí častejšie vykonávajú *aktivity v oblasti starostlivosti o seba* (športovanie, zdravá životospráva, starostlivosť o zdravie, snaha o udržiavanie priaznivých rodinných a pracovných vzťahov). Poukazuje to na skutočnosť, že vyhorenie je možné eliminovať vhodne zvolenými intervenciami. Sami pomáhajúci pracovníci uvádzajú, že by uvítali viac možností, ktorými by mohli redukovať záťaž súvisiacu s ich pomáhajúcou prácou, napríklad v podobe supervízií, pravidelnejších stretnutí s odbornou verejnosťou, sociálno-psychologických výcvikov, relaxácií, športových aktivít alebo rekondičných pobytov.

Na základe skúmania *vykonávanej starostlivosti o seba* sa jednoznačne preukázalo, že sociálni pracovníci v rámci starostlivosti o seba najviac dbajú na dodržiavanie hygieny v práci (až 88% pracovníkov toto považuje za veľmi dôležité), nakoľko denne prichádzajú do kontaktu s klientmi. Do oblasti starostlivosti o seba taktiež spadá i sociálna oblasť, kde sociálnym pracovníkom obzvlášť záleží na vytváraní dobrej atmosféry na pracovisku (viac ako 90% oslovených sociálnych pracovníkov), ako i utváraní dobrej atmosféry vo vzťahu ku svojim klientom (až 87% sociálnych pracovníkov). V rámci výskumu sa potvrdilo, že lekárske rady sú pre nich v oblasti starostlivosti o seba obzvlášť dôležité a to v prípade takmer 80% oslovených sociálnych pracovníkov. Na druhej strane, v prípade samotnej aktivity sociálnych pracovníkov v oblasti vyhľadávania informácií o možnostiach zvyšovania starostlivosti o seba, či ďalšieho vzdelávania, sa potvrdzujú výsledky, ktoré vyplynuli už z osobných rozhovorov, podľa ktorých je pracovné zaťaženie na takej úrovni, že na to nie je popri ich náročnej práci priestor, kedy takmer polovica respondentov uvádza, že tieto aktivity nerealizuje, alebo realizuje iba v malej miere.

Väčšina pracovníkov v inštitúciách sociálnej sféry (62 %) prežíva ambivalentný vzťah k svojej práci, prejavujúci sa na jednej strane *pracovnou spokojnosťou* s niektorými zložkami a vlastnosťami svojej práce (ako je napríklad samotná povaha práce, konanie nadriadených a vzťahy so spolupracovníkmi), avšak na druhej strane pocity *pracovnej nespokojnosti* sa viažu na výšku platu, možnosti pracovného postupu a povýšenia, na využívané pracovné postupy a podmienky. Spokojných je iba 21 % a nespokojných 16 % pracovníkov. V porovnaní s ostatnými krajinami – napríklad severoamerickými alebo ázijskými – je celková pracovná

spokojnosť významne nižšia. Vysokú spokojnosť s prácou, ktorej podstatou je poskytovanie opory, vyjadrovanie súcitu a spolupodieľania sa na osude, ako aj sprevádzanie klienta na ceste riešenia jeho problémov a životnej situácie, prežíva 29 % opýtaných pomáhajúcich profesionálov, ale až 69,25 % svoju spokojnosť v tejto oblasti hodnotí ako priemernú a zvyšné 1,75 % ako nízku.

Vyhorenie spojené s pomáhaním iným a prežívaním citov beznádeje a nízkej efektivity svojej práce, ktorá je však spojená s vysokou pracovnou záťažou na základe veľkého množstva klientov, s ktorými zamestnanec pracuje, dosahuje u 59,5 % profesionálov priemernú úroveň.

Priaznivým zistením je skutočnosť, že o nízkej miere vyhorenia referuje 40-56% respondentov. Strednú mieru *všeobecného vyhorenia* uvádza 43% pomáhajúcich pracovníkov a prítomnosť vysokej miery vyhorenia sa ukázala len u 1% pomáhajúcich profesionálov. Sekundárny traumatický stres uvádza 33-50 % na priemernej úrovni, o nízkej vypovedá 49,7-67% opýtaných, v závislosti na profesii a inštitúcii.

Hodnoty týkajúce sa vyhorenia a sekundárneho traumatického stresu sú priaznivejšie – v porovnaní s výskumami realizovanými vo viacerých krajinách vo svete, takzvanú **únavu z pomáhania**, ktorá je ich kombináciou, prežíva ako strednú až 56,25 % pomáhajúcich profesionálov, pričom len 43,25 % vypovedá o nízkej únave z pomáhania.

Zistili sme, že intenzívnejšie prežívanie sekundárneho traumatického stresu a vyhorenia sa spája s prežívaním ďalších negatívnych symptómov, akými sú vyššia miera úzkosti a depresie, častejšie prežívanie negatívnych emócií (hnev, strach, smútok, vina) alebo pesimistický pohľad do budúcnosti.

Na základe výskumu realizovaného už u študentov pomáhajúcich profesií môžeme konštatovať, že celkovo zažívajú iba miernu úroveň vyhorenia a stresu a zároveň prežívajú významne viac a častejšie skôr pozitívne emócie v porovnaní s negatívnymi. Pri detailnejšom pohľade však bolo zistené, že študenti a študentky – budúci pomáhajúci pracovníci - často nie sú schopní/-é kontrolovať podráždenie a často necítia dôveru vo svoje schopnosti zvládnuť svoje osobné problémy, čo v konečnom dôsledku rezultuje do prežívania stresu.

Prvá etapa výskumu priniesla súbor výsledkov týkajúci sa tvorby a overenia vhodných metód skúmania fenoménov starostlivosti o seba, prežívaných dôsledkov vykonávania pomáhajúcich profesií. Tieto výstupy výskumu tvoria podklad pre ďalšie bádanie v tejto oblasti zamerané najmä na tvorbu intervenčných programov ako efektívnych ciest ich prekonávania.

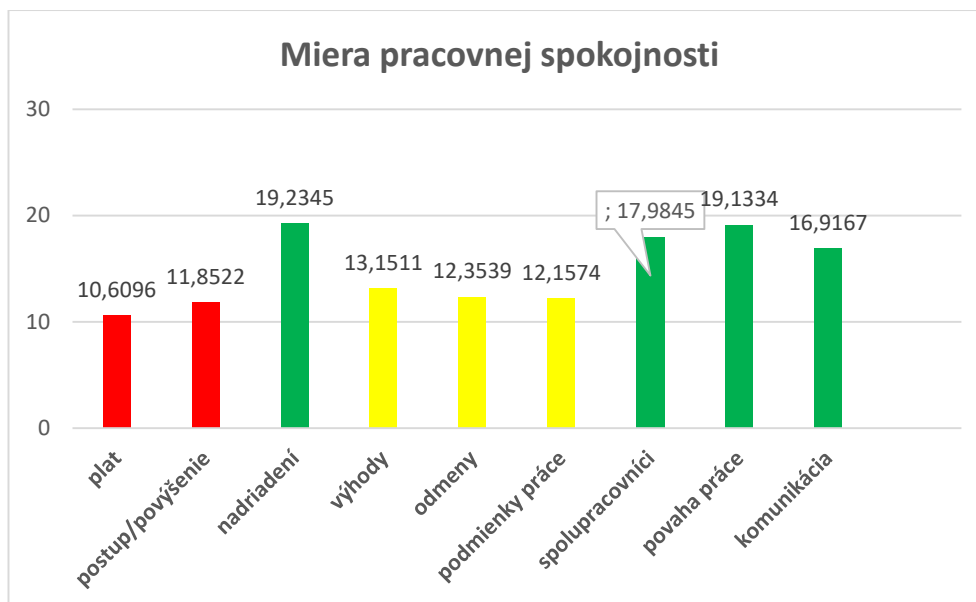
Originálnym výstupom projektu budú **intervenčné programy** zamerané na podporu takých foriem starostlivosti o seba, ktoré sa potvrdili ako efektívne na báze výsledkov empirického výskumu v roku 2016. Výskum orientovaný na tvorbu a overenie intervenčných programov sa bude realizovať v roku 2017 a 2018. Medzi najčastejšie negatívne následky, s ktorými sa musia pracovníci v týchto povolaniach vyrovnávať a na ktoré budú spomínané programy zamerané, patria stres, syndróm vyhorenia, únava zo súcitu a pomáhania alebo aj pracovná nespokojnosť.

Grafická ilustrácia výsledkov:

Aká je pracovná spokojnosť v pomáhajúcich profesiách?

V ktorých oblastiach je pracovná spokojnosť najvyššia?

V ktorých oblastiach sa prejavuje pracovná nespokojnosť?

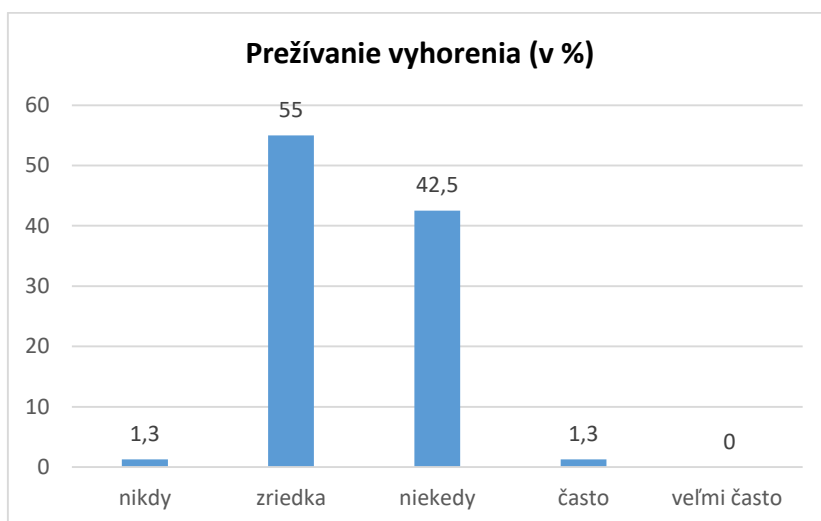
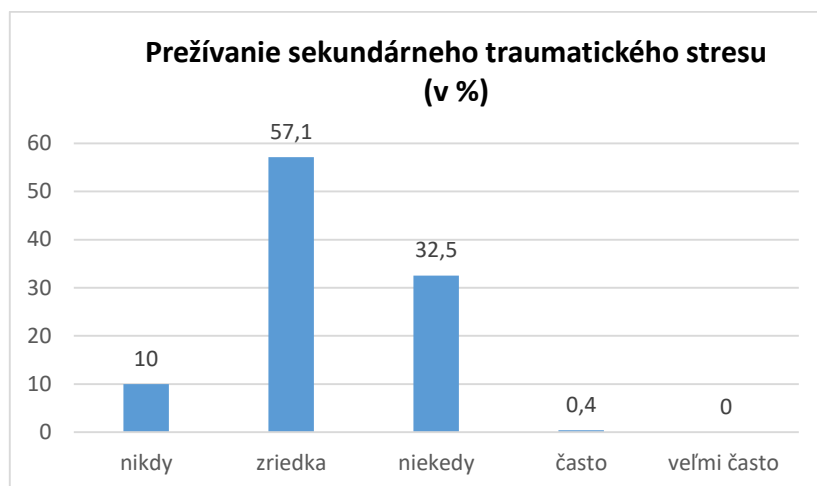
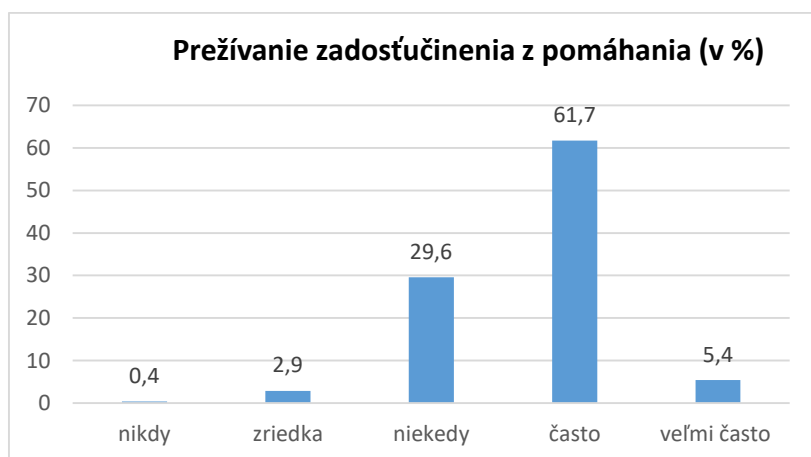


Nízka spokojnosť: *plat, povýšenie*

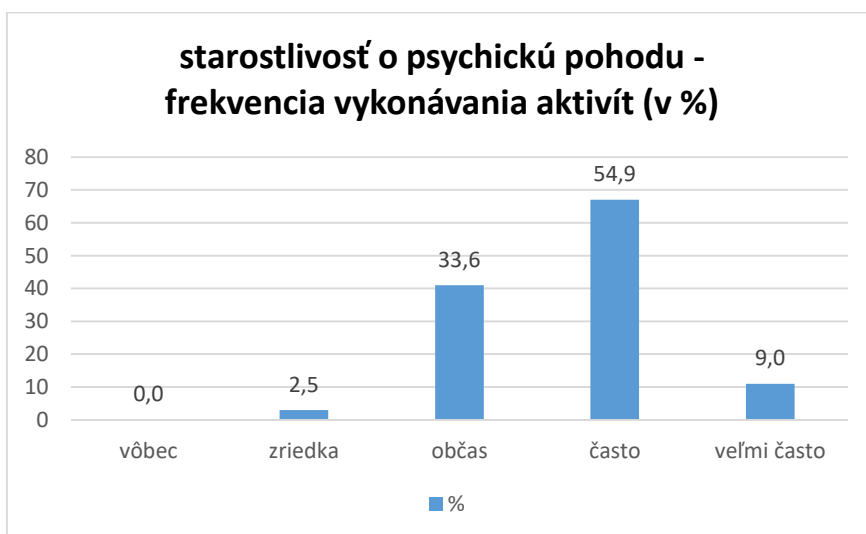
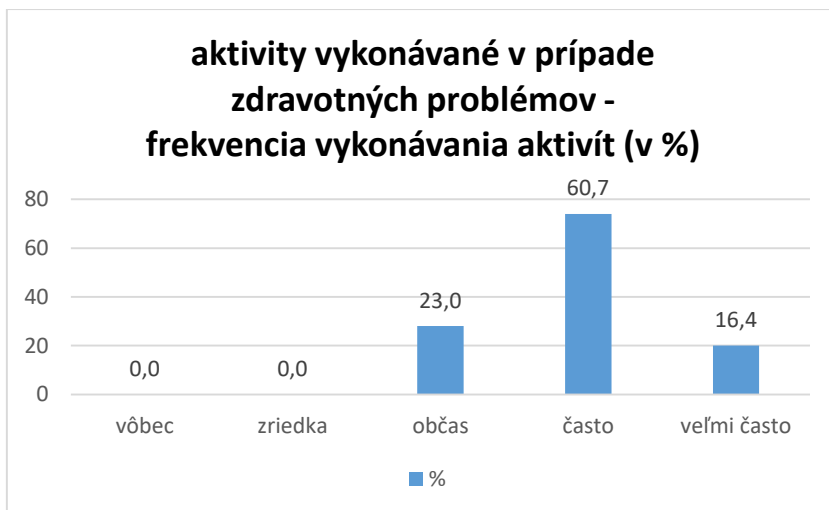
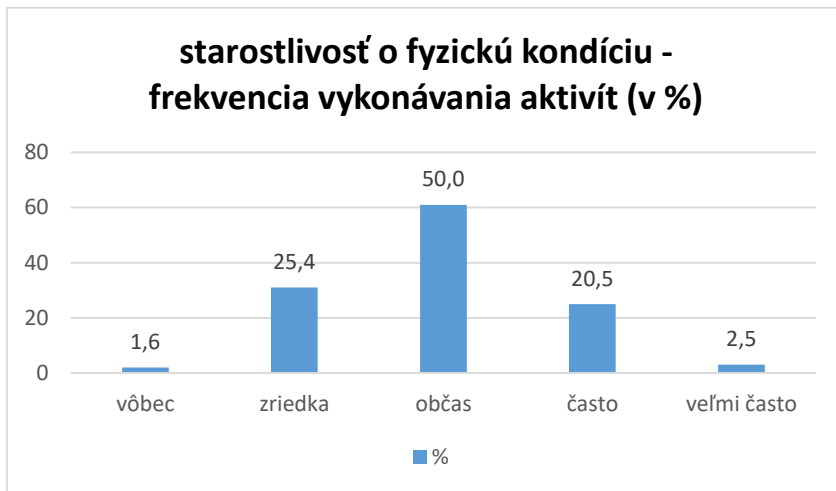
Nejednoznačná spokojnosť: *výhody, odmeny, podmienky práce*

Vyššia spokojnosť: *nadriadení, povaha práce, komunikácia, spolupracovníci*

Ako často prežívajú pomáhajúci pracovníci zadost'učinenie z pomáhania, sekundárny traumatický stres a vyhorenie:



Frekvencia vykonávania aktivít v oblasti starostlivosti o fyzickú kondíciu, zdravie a psychickú pohodu u pomáhajúcich pracovníkov.



Ktoré aspekty práce vnímajú pomáhajúci pracovníci ako stresujúce?

Pomáhajúci pracovníci vo výpovediach uvádzali najčastejšie tieto príčiny pracovného stresu:

- Práca s ľuďmi, konfrontovanie s problémami klientov
- Nejasné požiadavky od klientov
- Zasahovanie práce do súkromného života
- Administratívna záťaž
- Časová náročnosť práce, nedostatok času
- Nedostatok podpory v pracovnom kolektíve
- Zodpovednosť za detského klienta, zverenca
- Neprijatie pomoci klientom
- Absentovanie spätnej väzby na prácu
- Nízke uznanie pracovných výsledkov

Aké aktivity vykonávajú pomáhajúci profesionáli s cieľom znižit' pracovnú záťaž

Aké aktivity by pomáhajúci profesionáli vnímali ako nápomocné pri redukcii pracovnej záťaže

Pomáhajúci pracovníci vykonávajú, alebo by uvítali možnosť vykonávať, nasledujúce aktivity s cieľom zmierniť prežívanie pracovného stresu:

- Supervízie
- Častejšie porady, konzultácie s kolegami alebo odbornou verejnosťou
- Odborné prednášky, školenia, interné vzdelávanie
- Aktivity zamerané na utužovanie kolektívu (teambuilding)
- Sociálno-psychologické výcviky
- Konzultácie so psychológom na pracovisku
- Rekondičné pobyty
- Športové aktivity
- Relaxácie
- Viac dní dovolenky

Oblasti najviac preferované z hľadiska vykonávania starostlivosti o seba na škále od 1 (vôbec) po 5 (vždy)

Pravidelne dodržiavam hygienu v práci	4,57
Vytváram dobrú atmosféru vo vzťahoch s blízkymi	4,51
Správam sa voči kolegom tak, aby bola na pracovisku dobrá atmosféra.	4,49
Vytváram dobrú atmosféru v styku s klientmi.	4,39
V prípade zdravotných problémov sa riadim radami lekára.	4,23

Odporúčaná citácia: Mesárošová, M. a kol.(2016): Prvé výsledky reprezentatívneho celoštátneho výskumu realizovaného v rámci projektu *Starostlivosť o seba pri vyrovnávaní sa s negatívnymi dôsledkami v pomáhajúcich profesiách*. Prístupné on-line: <http://katedrapychologieffupjs.weebly.com/>