

Superwizja pracy socjalnej w kontekście radzenia sobie ze stresem przez pracowników socjalnych

Abstrakt: Pracownicy socjalni doświadczają wielu sytuacji silnie stresujących, związanych z bezpośrednią pracą z klientami, relacjami z przełożonymi czy współpracownikami, konfliktem wewnętrznym pomiędzy osobistym systemem wartości a ofertą polityki socjalnej.

Radzenie sobie ze stresem zależy od wielu czynników, w tym przede wszystkim od rodzaju i stopnia doświadczanego stresu, czasu jego trwania, predyspozycji indywidualnych osoby zmagającej się z sytuacją trudną, a także wsparcia społecznego otrzymywanego z otoczenia społecznego czy instytucji.

Głównym celem moich badań było wskazanie na sytuacje uznane przez pracowników socjalnych za trudne i bardzo stresujące oraz strategie radzenia sobie ze stresem stosowane przez pracowników. Założono, że pracownicy socjalni stosują głównie aktywne sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych, jednakże emocjonalne i instrumentalne wsparcie społeczne odgrywa istotną rolę podczas ich radzenia sobie ze stresem.

W badaniu uczestniczyły łącznie sześćdziesiąt dwie osoby zatrudnione na stanowisku pracownika socjalnego w województwie pomorskim. Byli to mężczyźni i kobiety w wieku od dwudziestu pięciu do pięćdziesięciu sześciu lat. W celu weryfikacji postawionych pytań i hipotez badawczych zastosowano „Wielowymiarowy inwentarz do pomiaru radzenia sobie ze stresem COPE” Zygryda Juczyńskiego i Niny Ogińskiej-Bulik. Badanie kwestionariuszowe przeprowadzone było w 2018 roku.

Uzyskane wyniki wskazały, że pracownicy socjalni w sytuacjach trudnych najczęściej (66,8 proc.) stosują zadaniowe strategie radzenia sobie, takie jak planowanie, aktywne radzenie sobie i unikanie konkurencyjnych działań. Ponadto dość czę-

sto (32,7 proc.) stosują emocjonalne strategie radzenia sobie, takie jak koncentracja na emocjach i ich wyładowaniu oraz poszukiwanie emocjonalnego i instrumentalnego wsparcia społecznego. Najrzadziej (9,1 proc.) pracownicy socjalni stosują unikowe strategie radzenia sobie ze stresem, takie jak zaprzeczanie i odwracanie uwagi.

Słowa kluczowe: praca socjalna, wsparcie społeczne, radzenie sobie ze stresem.

Abstract: Social workers experience many stressful situations related to direct work with clients, relations with superiors or colleagues, internal conflict between the personal value system and the offer of social policy.

Coping with stress depends on many factors, first of all on the type and the level of the stress, its duration, individual predispositions struggling with a difficult situation, as well as social support received from the social environment or institution.

The main goal of the research was to identify situations that are considered difficult and very stressful by social workers and strategies for coping with stress, used by employees. It was assumed that social workers mainly use active ways of coping with difficult situations, however emotional and instrumental social support plays an important role in their coping with stress.

The study involved a total of 62 people employed as a social worker in the Pomeranian Voivodeship. They were men and women aged 25–56. In order to verify the questions and hypotheses, a “Multidimensional Inventory for Measurement of Coping with the COPE” Zygryd Juczyński and Nina Ogińska-Bulik was used. The questionnaire survey was carried out in 2018.

The obtained results indicated that social workers in the most difficult situations (66,8%) use task-based coping strategies, such as planning, active coping and avoiding competitive actions. In addition, quite often (32,7%) use emotional coping strategies, such as concentration on emotions and their unloading as well as searching for emotional and instrumental social support. The least (9,1%) social workers apply avoidance coping strategies such as denial and distraction.

Key words: social work, social support, coping with stress.

Wprowadzenie

W rozumieniu psychologicznym uznaje się, że praca socjalna obfituje w liczne stresory, które są w stanie przekształcić dotychczasową sytuację pracownika w odmienną.

Pojęcia stresu psychologicznego użyli po raz pierwszy w 1945 roku psychiatrzy Roy R. Grinker i John P. Spiegel, którzy służyli w szpitalach polowych podczas drugiej wojny światowej¹. Na polskim gruncie naukowym jednymi z pierwszych badaczy, którzy zajęli się problematyką stresu psychologicznego byli Tadeusz Tomaszewski (koncepcja sytuacji trudnych²) i Janusz Reykowski (informacyjno-regulacyjna teoria osobowości³).

Wielu badaczy podejmowało temat stresu psychologicznego w różnych obszarach życia człowieka. Według Kazimierza Wrześniewskiego stres przebiega w trzech stadiach: stadium reakcji alarmowej, występującej w początkowym momencie oddziaływania stresora, stadium odporności, które ujawnia się zwiększoną mobilizacją, oraz stadium wyczerpania, w którym organizm poddaje się stresorowi i pojawiają się wtórne cechy reakcji alarmowej. Wystąpienie i utrzymywanie się stresu w pracy posiada wymienione powyżej stadia⁴.

Dla celów niniejszej pracy skoncentruję się na sposobach radzenia sobie ze stresem według Janusza Czapińskiego⁵, który zaproponował podział na trzy strategie radzenia sobie, uwzględniając aktywne działanie, reakcje emocjonalne oraz zachowania ucieczkowe. I tak styl zadaniowy oznacza konfrontację z problemem i innymi ludźmi bądź planowe rozwiązywanie problemu oparte na planie działania oraz jego realizacji. Styl zorientowany na emocje służy regulacji reakcji emocjonalnych wywołanych sytuacją trudną poprzez dystansowanie się, odsuwanie od siebie problemu, unikanie skutków stresujących wydarzeń, a także samoobwinianie, samokontrolę, pozytywne przewartościowanie bądź poszukiwanie wsparcia społecznego. Trzeci styl zaproponowany przez Czapińskiego to styl uciezkowy, który polega na niekonfrontowaniu się z problemem, niedostrzeganiu go ani niemyśleniu o nim. Może to przybierać formę nałogu, ale też formę ucieczki w płacz, sen czy w pracę (Czapiński, 1994). Badania Czapińskiego wskazują, że najlepsze efekty daje jednoczesne korzystanie z dwóch stylów – stylu uciezkowego skojarzonego ze stylem emocjonalnym bądź stylu zadaniowego wzbogaconego o styl emocjonalny. Najmniej efektywne, zdaniem autora, jest korzystanie jedynie ze stylu uciezkowego (Czapiński, 1994).

¹ R. R. Grinker, J.P.Spiegel, *Men Under Stress*, London 1945.

² T. Tomaszewski, *Człowiek i otoczenie*, w: *Psychologia*, red. T.Tomaszewski, Warszawa 1984.

³ J. Reykowski, *Funkcjonowanie osobowości w warunkach stresu psychologicznego*, Warszawa 1966.

⁴ K. Wrześniewski, D. Włodarczyk. *Rola wsparcia społecznego w leczeniu i rehabilitacji osób po zawale serca*, w: *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*, red. H. Sęk, R. Cieślak, Warszawa 2007.

⁵ J. Czapiński, *Psychologia szczęścia. Przegląd badań i zarys teorii cebulowej*, Warszawa 1994.

Natomiast badania Ireny Heszen-Niejodek⁶ wskazują, że w początkowym stadium wystąpienia sytuacji silnie stresującej bardzo skutecznym może być ucieczkowy styl radzenia sobie⁷.

W procesie zmagania się ze stresem, w efekcie podjętych przez człowieka działań lub obiektywnych zmian w jego otoczeniu może dojść do zmiany znaczenia psychologicznego, jakie człowiek przypisywał swojej sytuacji. Na przykład wystąpienie silnego stresu związanego z agresywnym klientem w pracy pracownika socjalnego, odbierane początkowo głównie jako zagrożenie dla życia i zdrowia oraz poczucia bezpieczeństwa dla siebie, może zacząć być odbierane jako trudność możliwa do przezwyciężenia po zastosowaniu pewnych działań służących rozwiązaniu problemu (Czubalski, Skuza 2007)⁸.

Problematyka badań

Każde środowisko pracy zawiera w sobie różne nieoczekiwane, nieplanowane, a czasami nawet niebezpieczne zdarzenia. Są one przedmiotem analizy nie tylko pod kątem psychologicznym, ale także prawnym, w aspekcie ochrony zdrowia i życia pracowników. Zawód pracownika socjalnego zdecydowanie wiąże się z zagrożeniem wystąpienia w środowisku pracy takich zagrożeń jak: biologiczne (np. choroby zakaźne), chemiczne (np. substancje toksyczne w miejscu zamieszkania klienta) czy fizyczne (np. zagrożenie doświadczenia urazu w efekcie agresywnego zachowania klienta czy niewłaściwych warunków bytowych, w jakich żyje). Bardzo istotny jest także stres psychologiczny, jakiego często doświadczają pracownicy socjalni w związku ze środowiskiem pracy. Stres psychologiczny wiązać się może z bezpośrednią pracą z klientem, ale także z poczuciem bezradności pracownika w związku z brakiem rozwiązań systemowych mających wspomagać pracę socjalną.

W poradniku Państwowej Inspekcji Pracy do najważniejszych przyczyn stresu zaliczane są: przeciążenie ilościowe lub jakościowe pracą, niedociążenie pracą, ograniczony zakres kontroli pracowników nad pracą, niejasna rola zawodowa, konflikt roli zawodowej z innymi rolami pełnionymi przez pracownika, brak wsparcia ze strony przełożonych i współpracowników, fizyczne warunki pracy⁹.

⁶ M. Bidzan, *Jakość życia pacjentek z różnym stopniem nasilenia wysiłkowego nietrzymania moczu*, Kraków 2008.

⁷ M. Bidzan, *Jakość życia pacjentek...*, dz. cyt.

⁸ K. Czubalski, B. Skuza, *Stres*, w: *Wybrane zagadnienia medycyny psychosomatycznej i psychologii chorego somatycznie*, red. K. Wrześniewski, B. Skuza, Warszawa 2007.

⁹ M. Gólc, *Stres w pracy. Poradnik dla pracodawcy*, Warszawa 2009, s. 12–18.

Metodologia badań

Głównym celem podjętego projektu badawczego było wskazanie na sytuacje uznane przez pracowników socjalnych za trudne i bardzo stresujące oraz strategie radzenia sobie ze stresem, stosowane przez pracowników. W celu rozwiązania tego problemu postawiono następujące pytanie badawcze: „Jakie sytuacje są uznane przez pracowników socjalnych za trudne i silnie stresujące oraz jakie strategie radzenia sobie ze stresem (zadaniowe, emocjonalne czy unikowe) stosują najczęściej pracownicy socjalni podczas wykonywania pracy zawodowej?”

Analiza dostępnej literatury przedmiotu pozwoliła na sformułowanie następujących hipotez:

H1. Pracownicy socjalni stosują najczęściej zadaniowe strategie radzenia sobie ze stresem.

H2. Pracownicy socjalni podczas wystąpienia sytuacji trudnych w pracy często korzystają z emocjonalnego i instrumentalnego wsparcia społecznego.

Metody badania

Weryfikacja postawionych w tym projekcie pytań i hipotez badawczych była możliwa dzięki zastosowaniu następujących narzędzi badawczych:

1) wywiadu psychologicznego z pracownikami socjalnymi, mającego na celu uzyskanie odpowiedzi na pytanie: „Jakie sytuacje zawodowe są uznane przez pracowników socjalnych za trudne i silnie stresujące?”

2) „Wielowymiarowego inwentarza do pomiaru radzenia sobie ze stresem COPE” Zygryda Juczyńskiego i Niny Ogińskiej-Bulik. Za pomocą inwentarza COPE można badać sposoby radzenia sobie ze stresem w trzech strategiach, na które składają się następujące szczegółowe wymiary:

a) strategię aktywnego radzenia sobie (pięć skal):

- aktywne radzenie sobie,
- unikanie konkurencyjnych działań,
- powstrzymywanie się od działania,
- planowanie,
- pozytywne przewartościowanie i rozwój;

b) strategię poszukiwania wsparcia i koncentracji na emocjach (cztery skale):

- poszukiwanie instrumentalnego wsparcia społecznego,
- poszukiwanie emocjonalnego wsparcia społecznego
- koncentracja na emocjach i ich wyładowywanie
- zwrot ku religii

c) strategie unikowe (sześć skal):

- zaprzeczanie,
- zaprzestanie działań,
- poczucie humoru,
- zażywanie alkoholu i innych środków psychoaktywnych,
- akceptacja,
- odwracanie uwagi.

Można uzyskać wyniki w poszczególnych wymiarach oraz dokonać podsumowania wyników określonej strategii.

Grupa badana i przebieg badania

Badaniami objęto sześćdziesiąt dwie osoby zatrudnione na stanowisku pracownika socjalnego w województwie pomorskim. Byli to mężczyźni i kobiety w wieku od dwudziestu pięciu do pięćdziesięciu sześciu lat.

Wywiad psychologiczny i inwentarz COPE przeprowadzone były w roku 2018 na próbie celowej na terenie ośrodków pomocy społecznej w województwie pomorskim, która wypełniała go zgodnie z instrukcją. Pracownicy poproszeni byli o podzielenie się doświadczeniem, jakie sytuacje związane z pracą zawodową uznane są przez nich za trudne i silnie stresujące. W dalszej części badania zostali poproszeni o przypomnienie sobie kilku sytuacji trudnych, jakich doświadczyli w pracy, oraz zaznaczenie na arkuszu kwestionariusza COPE odpowiedzi, które są zgodne ze sposobem postępowania osoby badanej.

Badanie było anonimowe. Uzyskane odpowiedzi wprowadzono do bazy danych i poddano analizie statystycznej.

Opis wyników badania

Podczas wywiadu psychologicznego pracownicy socjalni przedstawili sytuacje, które według nich są najbardziej stresujące w miejscu ich zatrudnienia:

- przeciążenie jakościowe pracą (branie odpowiedzialności za funkcjonowanie klientów), niejasna rola zawodowa, niejasne oczekiwania społeczne i zawodowe od pracownika socjalnego,
- brak wsparcia ze strony przełożonych i/lub współpracowników,
- obwinianie za popełniane błędy w wykonywanych czynnościach,
- brak umiejętności asertywności, negocjacji i rozwiązywania konfliktów,
- brak przejrzystego systemu nagradzania i awansowania pracowników,

- fizyczne warunki pracy (oddalone rejony, konieczność wchodzenia w środowiska bardzo zaniedbane, brudne, stanowiące zagrożenie dla zdrowia i bezpieczeństwa pracownika),
- konflikt ról zawodowej z innymi rolami pełnionymi przez pracownika oraz wiele innych aspektów związanych z relacjami interpersonalnymi.

Analiza uzyskanych wyników w kwestionariuszu COPE (tabela 1) wskazuje, że pracownicy socjalni w pracy zawodowej najczęściej stosują zadaniowe strategie radzenia sobie ze stresem (66,8 proc.), z czego najwięcej osób badanych stara się aktywnie radzić sobie ze stresem (80,6 proc.), planować poszczególne zadania (82,3 proc.) oraz unikać innych, konkurencyjnych działań i czynności (77,4 proc.).

Potwierdziła się także hipoteza mówiąca, że w sytuacjach trudnych pracownicy socjalni poszukują wsparcia społecznego – instrumentalnego (53,2 proc.) oraz emocjonalnego (43,5 proc.).

Jak wskazują wyniki badania, pracownicy socjalni najrzadziej stosują unikowe strategie radzenia sobie ze stresem, w szczególności ucieczkę w używki i zaprzeczanie, że problem występuje.

Tabela 1. Liczba osób deklarujących stosowanie poszczególnych sposobów radzenia sobie ze stresem w pracy zawodowej

Wymiary radzenia sobie ze stresem wg COPE		Liczba	%	Suma %
Strategie aktywnego radzenia sobie (zadaniowe)	aktywne radzenie sobie	50	80,6	66,8
	unikanie konkurencyjnych działań	48	77,4	
	powstrzymanie się od działania	26	41,9	
	planowanie	51	82,3	
	pozytywne przewartościowanie i rozwój	32	51,6	
Strategie poszukiwania wsparcia i koncentracji na emocjach (emocjonalne)	poszukiwanie instrumentalnego wsparcia społecznego	33	53,2	32,7
	poszukiwanie emocjonalnego wsparcia społecznego	27	43,5	
	koncentracja na emocjach i ich wyładowywanie	12	19,4	
	zwrot ku religii	9	14,5	

Wymiary radzenia sobie ze stresem wg COPE		Liczba	%	Suma %
Strategie unikowe	zaprzeczanie	3	4,8	9,1
	zaprzestanie działań	5	8,1	
	poczucie humoru	9	14,5	
	zażywanie alkoholu i innych środków psychoaktywnych	1	1,6	
	akceptacja	9	14,5	
	odwracanie uwagi	7	11,3	

Podsumowując wyniki uzyskane w tym badaniu, można założyć, że w pracy socjalnej pracownicy doświadczają wielu stresów związanych z bezpośrednią pracą zawodową oraz relacjami interpersonalnymi ze współpracownikami oraz przełożonymi. Poprzez wykonywanie tego zawodu pracownicy dążą do zadaniowego radzenia sobie z sytuacjami trudnymi, jednocześnie korzystają ze wsparcia emocjonalnego oraz instrumentalnego w celu wyładowania emocji i otrzymania konkretnych wskazówek od innych pracowników, jak rozwiązać określony problem.

Dyskusja wyników

Podczas prowadzonych badań własnych podjęto próbę wyjaśnienia, jakie stresory obecne są w pracy zawodowej pracowników socjalnych oraz jakie strategie radzenia sobie ze stresem stosują najczęściej pracownicy w swojej pracy zawodowej. Badania wskazały, że istnieje wiele przyczyn doświadczania przez pracowników sytuacji stresujących. Przyczyny te są zgodne z czynnikami stresogennymi zgłaszanymi w Powiatowej Inspekcji Pracy i zależą od predyspozycji osobowościowych i umiejętności radzenia sobie ze stresem poszczególnych pracowników.

Uzyskane wyniki potwierdziły też hipotezę, że pracownicy socjalni stosują przede wszystkim zadaniowe strategie radzenia sobie ze stresem. Istotne znaczenie w podjęciu próby wyjaśnienia tego zjawiska mają cechy osobowości i zasoby psychologiczne pracowników socjalnych. Są to osoby o wysokich umiejętnościach i predyspozycjach do wykonywania zadań społecznych, w których ważna jest empatia i zrozumienie drugiego człowieka. Jednocześnie pracownicy socjalni to osoby zgłaszające potrzebę pomagania innym tak w sferze emo-

cyjnej, jak i materialno-bytowej. Podczas wywiadu psychologicznego z pracownikami socjalnymi okazuje się, że w większości są to osoby bardzo zaradne i samodzielne życiowo, które potrafią korzystać z dostępnego wsparcia społecznego. Jak potwierdziły badania własne, pracownicy socjalni w sytuacjach trudnych poszukują wsparcia ze strony innych osób (w pracy i poza nią), jest to wsparcie emocjonalne i instrumentalne.

Uzyskane wyniki wskazują na potrzebę uwzględnienia podczas superwizji pracy socjalnej aspektów zadaniowych i emocjonalnych w procesie wspierania pracowników socjalnych w radzeniu sobie z sytuacjami trudnymi. Może to istotnie wpłynąć na przeciwdziałanie zjawisku wypalenia zawodowego u pracowników.

Ponadto istotne jest zwrócenie uwagi na aspekt bezpieczeństwa pracownika w miejscu zatrudnienia oraz zakresu odpowiedzialności pracownika socjalnego za pomoc i funkcjonowanie klientów pomocy społecznej.

Pomocne byłoby oddziaływanie medialne w celu uświadomienia społeczeństwu, jakie zadania leżą po stronie pomocy społecznej, a za które działania odpowiada sam klient. Podczas superwizji pracy socjalnej istotne jest poruszanie kwestii bezpieczeństwa pracowników oraz poszukiwania sposobów radzenia sobie w odniesieniu do rozwiązań systemowych oraz indywidualnych umiejętności, które mogłyby być pomocne (trening samoobrony, nauka radzenia sobie z agresywnym klientem, umiejętność zadbania o wsparcie w sytuacji zagrożenia, inne). Superwizja pracy socjalnej wspiera również pracowników socjalnych w zakresie wyznaczania granic brania odpowiedzialności za ludzi, rozwiązywania dylematów moralnych i podejmowania decyzji o możliwych rozwiązaniach w sytuacji problemowej. Zdarza się, że superwizja wspiera pracowników w poznaniu własnych zasobów, potrzeb i ograniczeń oraz towarzyszy w podjęciu decyzji o zwiększaniu kwalifikacji zawodowych, umiejętności interpersonalnych czy nawet zmianie miejsca zatrudnienia.

Bibliografia

- Bidzan M., *Jakość życia pacjentek z różnym stopniem nasilenia wysiłkowego nietrzymania moczu*, Kraków 2008.
- Caplan G., *Środowiskowy system oparcia a zdrowie jednostki*, „Nowiny Psychologiczne” 2–3 (1984), s. 92–115.
- Czapiński J., *Psychologia szczęścia. Przegląd badań i zarys teorii cebulowej*, Warszawa 1994.
- Czubalski K., Skuza B., *Stres*, w: *Wybrane zagadnienia medycyny psychosomatycznej i psychologii chorego somatycznie*, red. K. Wrześniewski, B. Skuza, Warszawa 2007.
- Gólcz M., *Stres w pracy. Poradnik dla pracodawcy*, Warszawa 2009.

- Grinker R. R., Spiegel J. P., *Men Under Stress*, London 1945.
- Łuszczczyńska A., Kowalska M., Mazurkiewicz M., Schwarzem R., *Berlińskie Skale Wsparcia Społecznego (BSSS)*, „*Studia Psychologiczne*” 44 (2006) z. 3, s. 17–27.
- Reykowski J. *Funkcjonowanie osobowości w warunkach stresu psychologicznego*, Warszawa 1966.
- Sęk H., Cieślak R., *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*, Warszawa 2006.
- Tomaszewski T., *Człowiek i otoczenie*, w: *Psychologia*, red. T. Tomaszewski, Warszawa 1984.
- Wrześniewski K., Włodarczyk D., *Rola wsparcia społecznego w leczeniu i rehabilitacji osób po zawale serca*, w: *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*, red. H. Sęk, R. Cieślak, Warszawa 2007.