

Humanum

Międzynarodowe Studia Społeczno-Humanistyczne

Nr 9(2)/2012

ISSN 1898-8431

[s. 339-346]

Milan Schavel – Anna Danišková

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety Bratislava

Sociálny pracovník a sociálna práca v spoločenskom kontexte – niekoľko poznámok k tejto téme

***Social worker and social work in the society context
– a few comments to this***

Keywords: Social worker. Social work. Socio-legal protection. Job satisfaction.

Summary

We are presenting few comments to the social work and position of social worker in the current society. Some changes are related to varying character of society influenced by globalisation and postmodern present. We apply to the position of social worker in the field of social protection, to some of their work conditions and job satisfaction indicator. Our work shows the relations between hygiene and motivational factors and job satisfaction of social workers regarding to the some abroad findings, similar studies in Slovakia have not been realized yet.

Spoločenský kontext sociálnej práce

Spoločenský kontext, na pozadí ktorého sa realizuje sociálna práca, sa neustále mení. Sociálnu reguláciu ovplyvnil rozvoj modernity, ktorý bol charakteristický nástupom moderných foriem sociálnej regulácie. Modernita priniesla uznanie, že ľudský poriadok nie je predurčený alebo Bohom daný (a tým nemenný), ako ho chápala tradičná spoločnosť, ale je hlavne zraniteľný a podmienený mnohými faktormi. Parton sa zmieňuje, že sociálna práca, vo svojich výstupoch v rámci modernity a v kontexte „welfareizmu“ bola napĺňaná so značným optimizmom a s vierou, že možno dosiahnuť merateľné a signifikantné zlepšenia v živote jednotlivcov a rodín prostredníctvom profesionálnych intervencií [Parton, 1996]. Za najlepší spôsob maximalizujúci blahobyť v modernej spoločnosti bol považovaný inštitucionálny rámec univerzálnych sociálnych služieb. Sociálne služby boli zriadené na dobročinné účely, vzdorovanie sociálnym núdzam, kompenzáciu sociálne podmienených nezrovnalostí a podporu sociálnej spravodlivosti. Podľa Asquitha, Clarka a Waterhouseovej štát sociálneho blahobytu (the welfare state) prijal svoju zodpovednosť za všetkých a sociálne potreby boli riešené na princípoch univerzálneho zaopatrenia. Sociálna práca reflektovala paternalistický princíp a systémom sociálnych služieb, vrátane sociálnej práce, prenikali idey, že štát dokáže identifikovať a napĺňať potreby a sociálny pracovník vie lepšie, čo klient potrebuje a ako to dosiahnuť [Asquith, Clark, Waterhouse, 2005].

Transformácia modernity v postmodernitu je sprevádzaná významnými zmenami v sociálnej štruktúre, súvisiacimi s oslabovaním tradičných väzieb a hodnôt. Mení sa pohľad na úlohu rodiny, na postavenie muža a ženy, na fungovanie tradičných inštitúcií. Demokratické a liberalistické tendencie rozšírili sféru slobody, zároveň odnímajú ľuďom istoty, stavajú ich pred nové sociálne problémy a riziká s nimi spojené. „Proces individualizácie vyvedol jednotlivcov i celé sociálne skupiny z tradičných inštitucionálnych rámcov a otvoril pred nimi priepasť slobody“ [Navrátil, Navrátilová, 2008: 124-135]. Tieto zmeny sa samozrejme zásadne dotýkajú aj sféry sociálnej práce, (pričom sa mimoriadne stupňuje vedomie rizika), ktorá pokiaľ má napĺňať svoje poslanie, musí na ne adekvátne reagovať.

Škótska exekutíva v súvislosti s rešpektovaním dnešnej doby predstavila svoju víziu sociálneho pracovníka 21. storočia. Podľa nej, sociálny pracovník v 21. storočí je sebavedomý a kompetentný profesionál, odovzdaný práci s ľuďmi a pre ľudí, ktorí využívajú služby sociálnej práce, jej zástupcov a iných profesionálov, s cieľom pomôcť im dosiahnuť čo najlepšie možnosti v ich živote. Základnou zodpovednosťou sociálneho pracovníka ostáva ochrana a podpora blahobytu a záujmu detí, ohrozených dospelých a komunít. Sociálni pracovníci intervedujú v situáciách, v ktorých bez primeraného zásahu dochádza

k pokračovaniu alebo eskalácii ujmy, aplikujú vedomosti, zručnosti a schopnosti, ktoré sú uvedené v štandardoch vzdelávania v sociálnej práci. K týmto štandardom podľa spomínanej vízie patrí:

- pracovať s jednotlivcami, rodinami, skupinami a komunitami, s cieľom diagnostikovať ich potreby a situáciu,
- plánovať, vykonávať, kontrolovať a hodnotiť sociálnu prácu s jednotlivcami, rodinami, skupinami a komunitami,
- vyhodnocovať a riadiť riziko vo vzťahu k jednotlivcom, rodinám, skupinám a komunitám, vo vzťahu k sebe a ku kolegom,
- demonštrovať profesionálne kompetencie v praxi sociálnej práce,
- byť zodpovedný voči svojej vlastnej praxi vo vnútri organizácie s pomocou supervízie a podpory [21st Century Social Work Review. 2011].

Sme svedkami toho, že sociálna prax nie len u nás ale aj v mnohých štátoch Európy, ale i zámoria odhaľuje výrazné problémy v dosahovaní deklarovaných cieľov sociálnej práce. Autori, ako Asquith, Clark, Waterhouse označujú sociálnu prácu za profesiu v kríze. Podľa nich sociálna práca v Británii stratila smer, poukazujú najmä na tieto sporné oblasti: kríza profesijnej identity, erózia profesijných zväzov, nedostatok profesijného uznania, deficit kvalifikovaných sociálnych pracovníkov, nedostatočný pracovný nábor, vysoká fluktuácia a znepokojujúco vysoké počty ľudí opúšťajúcich profesionálnu sociálnu prácu, pracovné podmienky, nedostatok zdrojov nevyhnutných na zabezpečenie efektívnej praxe sociálnej práce a ďalšie [Asquith, Clark, Waterhouse, 2005]. Uvedení autori kladú otázku, či sociálna práca trpí krízou profesijnej identity – alebo sa len nachádza v procese pokračujúcich zmien a adaptácie na meniace sa sociálne potreby, politické vyhladky a priority služieb? Z mnohými prezentovanými otázkami by sme mohli súhlasiť.

Aj napriek dvadsať ročnej existencii v profesijnej príprave sociálnych pracovníkov sa stretávame s otázkami, ktoré doposiaľ neboli riešené. Sociálni pracovníci vnímajú svoj profesionálny status v porovnaní s inými „pomáhajúcimi profesiami“ ako nízky, ich finančné ohodnotenie tvorí často len 60-70% priemernej mzdy v národnom hospodárstve, podmienky pre prácu najmä vo verejnej správe sú nedostatočné, navyše absentuje profesijné združenie, ktoré by podporovalo posilnenie postavenia sociálneho pracovníka v spoločnosti [Pozn. Výskumy Schavel, 2004, 2006, 2011] k spokojnosti sociálnych pracovníkov s pracovnými podmienkami, profesijným statusom a spoločenským uznaním].

Tieto pretrvávajúce anomálie profesijnej identity sa najčastejšie prejavujú v oblasti sociálnej pomoci, konkrétne pri riešení problémov sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately. Pokúsili sme sa preto upozorniť v ďalšej časti na niektoré pretrvávajúce

problémy najmä v oblasti, ktorá si vyžaduje kompetentných, erudovaných a spokojných odborných zamestnancov.

Sociálny pracovník v oblasti sociálnoprávnej ochrany detí

Pri výkone činností sociálnej práce má sociálnoprávna ochrana detí osobitné postavenie. Mohli by sme povedať, že na sociálnoprávnu ochranu detí sa nazerá ako na prestížnu odbornosť v sociálnej práci. Úlohou sociálnoprávnej ochrany je aj na Slovensku zamerať sa na preventívne pôsobenie v rámci jej jednotlivých úrovní a na intervenciu s tým súvisiacu. Pozornosť sa koncentruje najmä na deti, ktoré sú, alebo môžu byť ohrozené rizikom zanedbávania alebo zneužívania, na deti so špeciálnymi zdravotnými potrebami, na delikventné deti a na deti, ktoré nemajú riadnu starostlivosť.

Zaujímavé je v tejto súvislosti aj zistenie Child Welfare League of America, ktorá prezentovala v roku 2002 výsledky výskumu, podľa ktorého verejné i súkromné neziskové organizácie referujú, že v oblasti starostlivosti o dieťa je evidentný narastajúci počet detí, vyžadujúcich ich služby a popri tom nedostatok kvalifikovaných pracovníkov. Práve úbytok kompetentnej a stabilnej pracovnej sily je činiteľ, ktorý má najvýraznejší dopad na schopnosť systému sociálnoprávnej ochrany účinne slúžiť zraniteľným deťom a rodinám. Takmer každé odvetvie v istom čase zažíva redukciu pracovnej sily, ale jej úbytok v pomáhajúcich profesiách je obzvlášť problematický. Úspešnosť pri práci s deťmi a rodinami závisí od nadobúdania praktických profesijných zručností, od schopnosti postupného formovania vzťahov dôvery medzi pracovníkom a klientom. Prekážkou tohto procesu je fakt, že organizácie čelia fluktuácii pracovníkov, ktorá ročne prevyšuje 50 percentnú úroveň. Nepriaznivý stav je badateľný v troch rovinách a to v oblasti :

- nábore pracovnej sily je nepostačujúci počet kvalifikovaných kandidátov,
- konkurencie s iným segmentom ekonomiky, čo sa týka platu, benefitov a pracovných podmienok,
- stabilizácie pracovnej sily – odborných zamestnancov.

Z výskumu bolo ďalej zrejmé, že rozhodujúce pripomienky odborných zamestnancov v oblasti sociálnoprávnej ochrany smerovali k narastajúcemu komplexu požiadaviek na služby a zvyšujúcu sa pracovnú záťaž, nedostatok zdrojov pre klientov, neadekvátne finančné ohodnotenie, oblasť bezpečnosti a zodpovednosti, biedne fyzikálne a organizačné pracovné podmienky. Child Welfare League of America zdôrazňuje, že nedostatočný pokrok v riešení týchto problémov, pokračujúce negatívne vnímanie oblasti sociálnoprávnej ochrany detí verejnosťou, ako aj neochota investovať verejné zdroje do detí, rodín a tých, ktorí s nimi pracujú, si vyžaduje multiúrovňový prístup [*Child Welfare League of AMERICA*, 2002. *Child welfare workforce*. [online]]. Na druhej strane National Association of Social Workers v Spojených štátoch amerických vidí pozitívum

v pokračujúcej podpore partnerstva medzi školami sociálnej práce a verejným systémom starostlivosti o deti z federálnych fondov.

Ani v našich podmienkach nie je situácia ideálna. Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny vypracovalo zaujímavý informatívny materiál, ktorého snahou bolo zmapovať podmienky výkonu opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately na oddeleniach sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately úradov práce, sociálnych vecí a rodiny. Uvádza sa v ňom, že zmenami vlegislatíve Slovenská republika zaznamenala za posledné roky výrazný kvalitatívny posun a právna úprava sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately na Slovensku je porovnateľná so sociálnymi politikami krajín Európskej únie. Za legislatívnymi možnosťami výkonu opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately však zostávajú reálne podmienky ich výkonu, a to najvýraznejšie v oblasti personálneho zabezpečenia. Autori vyhodnotili, že priemerný počet riešených prípadov, pripadajúcich na jedného zamestnanca ročne je 248. Z toho vyplýva, že priemerný pracovný čas zamestnanca, ktorý môže pri súčasnej situácii venovať jednému prípadu je necelý 1 pracovný deň ročne, čo nemôže byť čas postačujúci ani na minimálny výkon opatrení sociálnoprávnej ochrany detí v zdanlivo jednoduchých prípadoch sociálnoprávnej ochrany detí. Riešené prípady si však vyžadujú individuálny prístup a časovo náročné úkony. Podľa informácií z diskusií na rôznych odborných medzinárodných fórach je napr. počet rodín pripadajúcich na jedného sociálneho pracovníka v Anglicku alebo Švédsku približne 15. Komparácia týchto dvoch čísel (248 a 15) si určite nevyžaduje komentár, aj keď samozrejme musíme rešpektovať ekonomický potenciál uvedených krajín a tradície v oblasti uplatňovania systému sociálnoprávnej ochrany, ako aj celý systém zabezpečenia sociálnej pomoci a sociálnej práce s rodinami.

V kontexte vyššie uvedených textov rezonuje otázka pracovnej spokojnosti sociálnych pracovníkov.

Pracovná spokojnosť sociálnych pracovníkov

Kvalifikovaná a skúsená pracovná sila je cennou devízou pre každého zamestnávateľa. Cestou k stabilnému a oddanému pracovnému tímu môžu byť aj opatrenia na zvýšenie pracovnej spokojnosti. To potvrdzujú aj výskumy, ktoré indikujú, že u zamestnancov, ktorí sú spokojní so svojou prácou, je vyššia pravdepodobnosť, že ostávajú na svojich pracovných pozíciách [Society for human resource management. 2009. 2009 employee job satisfaction. [online]].

Celková spokojnosť s prácou zahŕňa rôzne čiastkové spokojnosti. Medzi oboma javmi je vzťah vzájomného ovplyvňovania sa. Celková spokojnosť významne určuje mieru spokojnosti s jednotlivými stránkami práce a spokojnosť s čiastkovými faktormi práce podporuje celkovú spokojnosť. Teórie pracovnej spokojnosti poukazujú na činitele vzťahujúce

sa k vonkajším podmienkam práce, ktoré sú na pracovníkovi nezávislé. Zodpovedajú tzv. hygienickým faktorom z dvojfaktorovej teórie pracovnej spokojnosti Herzberga, Mausnera a Snydermana, ktorí k nim zaraďujú: medziludské vzťahy, dozor, pracovné podmienky, plat a bezpečie a firemnú politiku. Druhú, samostatnú skupinu tvoria faktory, ktoré sa dotýkajú obsahu práce. Pomenovali ich motivačnými faktormi, pričom ich existencia či naplnenie ovplyvňuje spokojnosť. Rymeš napríklad zaraďuje medzi vonkajšie faktory finančné ohodnotenie, samotnú prácu, pracovný postup, spôsob riadenia, pracovnú skupinu a pracovné podmienky [Štikař, Rymeš, Riegel, Hoskovec, 2003].

Franěk – Večeřa tvrdia, že situačný model pracovnej spokojnosti navrhuje, že pracovná spokojnosť je odvodená od pracovných podmienok. K situačným faktorom patria napr. plat a benefity, systém povyšovania v spoločnosti, pracovné podmienky, kvalita vzťahu jednotlivca s nariadeným, sociálne vzťahy, práca samotná [Franěk, Večeřa, 2008].

Vieme, že vo všeobecnosti platí fakt, že pracovné prostredie ovplyvňuje zamestnancov hlavne prostredníctvom ich postojov, a opačne tieto postoje formujú zamestnanecké ciele a správanie. Pracovné prostredie predstavuje viac ako len hmotnú, fyzikálnu stránku, vyznačuje sa svojou sociálnou a psychologickou štruktúrou. Podmienky pracovného prostredia a podoba konkrétnych pracovných charakteristík, ako je spôsob riadenia, komunikácia, variabilita pracovných úloh, stres, pracovná záťaž, miera zodpovednosti, bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci, únosnosť rizika a mnohé ďalšie, majú značný vplyv na výkon praktickej sociálnej práce. Podľa Allena pracovníci nemôžu byť úspešní vo svojom poslaní, ak nie sú motivovaní, oddaní, spokojní a skúsení. Ich zlyhanie sa dotýka klientov, rodín, spolupracovníkov, organizácie i spoločnosti. Ako tvrdí Allen ďalej, výskumníci sa zameriavali na skúmanie vplyvu pracovných charakteristík na sociálnych pracovníkov. Na základe získaných výsledkov odporúčajú riadiacim pracovníkom vytvoriť podporujúce pracovné prostredie a v záujme zvýšenia pracovnej spokojnosti a lojálnosti pracovníkov majú svoju pozornosť sústrediť najmä na spôsob riadenia, rozmanitosť práce, pracovný stres a autonómiu, nakoľko tieto pracovné charakteristiky sú významnými determinantmi pracovnej spokojnosti sociálnych pracovníkov. Výskumy preukázali, že existuje významnejšia súvislosť medzi charakteristikami práce a pracovnou spokojnosťou, než medzi osobnostnými charakteristikami (vek, pohlavie, farba pleti, vzdelanie) a pracovnou spokojnosťou. Zameranie sa na úpravu sledovaných pracovných charakteristík, podľa ich názoru prinesie nielen vyššiu úroveň pracovnej spokojnosti, ale aj redukciu syndrómu vyhorenia, fluktuácie, zvýšenie pracovnej morálky, výkonnosti a kvality služieb poskytovaných klientom [Allen, Lambert, Pasupuleti, Cluse-Tolar, Ventura, 2004].

Autori Dickens a Serghi upozorňujú aj na iný výskum, ktorého cieľom bolo zvýšiť porozumenie štruktúry pracovnej sily v štátnych sociálnych službách s vnímaním stresu

a úrovňou spokojnosti ktorú zažívajú sociálni pracovníci. Výsledky výskumu upozorňujú na túto kombináciu situácie v Rumunsku a v Anglicku, keď skúmali názory respondentov, ktorí pochádzali zo štyroch skupín: manažérov, terénnych sociálnych pracovníkov, pracovníkov v domáciach a pracovníkov v rezidenčných podmienkach. Analýza údajov, získaných dotazníkovou technikou, priniesla zistenia, podľa ktorých celková pracovná spokojnosť sociálnych pracovníkov v Rumunsku je jednoznačne vyššia ako v Anglicku. Len v dvoch faktoroch vyjadrili rumunskí sociálni pracovníci nižšiu úroveň spokojnosti – rozmanitosť pracovných úloh a možnosti využiť v práci svoje schopnosti. Porovnateľná miera nespokojnosti v oboch štátoch bola zaznamenaná pri dvoch premenných – platové podmienky a možnosti kariérneho postupu [Dickens, Serghi, 2000].

Záver

Postavenie sociálneho pracovníka a jeho vnímanie spoločnosťou je často rozmanité. Príčinou môže byť široké spektrum problémov, ktorými sa sociálny pracovník zaoberá, jeho statusové postavenie v porovnaní s inými pomáhajúcimi profesiami (pracovné podmienky, mzdové ohodnotenie, tradície sociálnej práce na Slovensku a pod.). Sociálny pracovník dnešnej doby preberá zodpovednosť za množstvo činností pri práci s cieľovými skupinami klientov, ktorí sú v zložitých životných situáciách. Na túto náročnú prácu nie sú často vytvorené dostatočné podmienky, myslíme si že tento stav ovplyvňuje aj celkovú spokojnosť sociálnych pracovníkov, pričom predpokladáme, že sa môže vytvárať aj nerovnomerná súvislosť medzi spokojnosťou a na druhej strane motiváciou a kvalitou odborných činností. Tento jav bude v budúcnosti aj predmetom nášho ďalšieho skúmania.

Zoznam použitej literatúry

- [1] Allen, R. I., Lambert, E.G., Pasupuleti, S., Cluse-Tolar, T., Ventura, L. A. 2004. The impact of job characteristics on social and human service workers. In: *Social Work & Society*. [online]. 2004, 2, 173-188. ISSN 1613-8953. [citované 2011-13-03]. Dostupné na internete: <http://www.socwork.net/2004/2/articles/454/Allen-Lambert2004.pdf>. ISSN 1613-8953
- [2] Asquith, S. – Clark, Ch. – Waterhouse, L. 2005. The role of the social worker in the 21st century – a literature review. *Insight*. [online]. 2005, 25, ISSN 1478-6796, 1-8. [citované 2011-04-07].
- [3] Dostupné na internete: <http://www.scotland.gov.uk/Resource/Doc/47121/0020658.pdf>
- [4] Dickens, J. – Serghi, C. 2000. Stresses and satisfactions for social workers in Romania and England. In: *Social Work in Europe*. [online]. 2000, 3, 14 – 23. [citované 2011-13-03]. Dostupné na internete: <http://www.scie-socialcareonline.org.uk/repository/fulltext/0069867.pdf>

- [5] 21st Century Social Work Review. 2011. The vision of the social worker in the 21st century. [online]. [citované 2011-04-07]. Dostupné na internete: <http://www.socialworkscotland.org.uk/resources/pub/roleofsocialworkervisionpaper.pdf>
- [6] Franěk, M. – Večeřa, J. 2008. Personal characteristics and job satisfaction. In: *Ekonomie a management*. [online]. 2008, 4, 63-76. [citované 2011-22-03]. Dostupné na internete: http://custom.kbbarko.cz/e+m/04_2008/06_franek.pdf
- [7] Child Welfare League of AMERICA, 2002. Child welfare workforce. [online]. [citované 2011-10-11]. Dostupné na internete: <http://www.cwla.org/programs/r2p/rrnews0209.pdf>
- [8] Navrátil, P. - Navrátilová, J. 2008. Postmodernita jako prostor pre existenciálně citlivou sociální práci. In: *Sociální práce/Sociálna práca*. ISSN 1213-6204, 2008, roč. 8, č. 4/2008, s. 124 – 135
- [9] National Association of Social Workers, 2005. NASW Standards for Social Work Practice in Child welfare. [online]. [citované 2011-10-11]. Dostupné na internete: <http://www.socialworkers.org/practice/standards/NASWChildWelfareStandards0905.pdf>
- [10] Parton, N. 1996. Social theory, social change and social work. [online]. [citované 2011-01-07]. Dostupné na internete: <http://www.questia.com/PM.qst?a=o&d=103081441>
- [11] Society for human resource management. 2009. 2009 employee job satisfaction. [online]. [citované 2011-14-05].
- [12] Dostupné na internete: http://www.shrm.org/Research/SurveyFindings/Articles/Documents/09-0282_Emp_Job_Sat_Survey_FINAL.pdf
- [13] Štikař, J. – Rymeš, M. – Riegel, K. – Hoskovec, J. 2003. *Psychologie ve světě práce*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2003. 461 s. ISBN 80-246-0448-5
- [14] Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny. 2011. Podmienky výkonu opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately na oddeleniach sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately odborov sociálnych vecí a rodiny úradov práce, sociálnych vecí a rodiny. [online]. [citované 2011-08-12]. Dostupné na internete: http://www.gr.sk/rs/nup_rs.nsf/0/4415745428B7EC54C125795E0032DEA3?Open